

# LAPORAN SURVEY

## KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
TAHUN 2023



20  
23

Lembaga Penjaminan Mutu  
Institut Agama Islam Negeri Kudus  
Jalan Conge Ngembalrejo, Bae, Kudus. 59322  
Telp (0291) 438818

## KATA PENGANTAR

Institut Agama Islam Negeri Kudus, sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi memiliki core bussiness berupa layanan, baik akademik maupun non-akademik. Layanan tersebut harus selalu dievaluasi, agar dapat diketahui posisi institusi terhadap pengguna internal dan eksternalnya terhadap kepuasan layanan yang diberikan. Pengguna internal IAIN Kudus adalah mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, sedangkan pengguna eksternal adalah lembaga pemerintah, dunia usaha, lembaga pendidikan, dan masyarakat secara umum.

Keberadaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus sebagai salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Jawa Tengah perlu terus berbenah dalam berbagai hal, satu diantaranya adalah pembenahan dalam Manajemen. Dengan adanya survey layanan kepuasan pengguna internal ini diharapkan dapat menunjukkan kekurangan yang ada dan bisa memperbaikinya di tahun berikutnya.

Laporan ini merupakan tanggung jawab Lembaga Penjaminan Mutu sebagai penyelenggara kegiatan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada pihak terkait tentang tingkat kepuasan layanan pengguna internal di Institut Agama Islam Negeri Kudus dan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna internal.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas lembaga Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Kudus, 31 Mei 2023  
Ketua LPM,  
  
Nur Aris



## DAFTAR ISI

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR ISI.....                                                                  | iii |
| BAB I .....                                                                      | 1   |
| PENDAHULUAN .....                                                                | 1   |
| A. LATAR BELAKANG .....                                                          | 1   |
| B. TUJUAN SURVEI .....                                                           | 1   |
| C. MANFAAT SURVEI .....                                                          | 2   |
| BAB II .....                                                                     | 3   |
| KAJIAN TEORI.....                                                                | 3   |
| A. DEFINISI PELAYANAN PUBLIK .....                                               | 3   |
| B. TEORI KUALITAS LAYANAN .....                                                  | 3   |
| BAB III .....                                                                    | 6   |
| METODOLOGI SURVEI.....                                                           | 6   |
| A. LOKASI DAN WAKTU SURVEI .....                                                 | 6   |
| B. METODE SURVEI .....                                                           | 6   |
| C. OBJEK YANG DISURVEI.....                                                      | 6   |
| D. POPULASI DAN SAMPEL .....                                                     | 7   |
| E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....                                                  | 8   |
| F. INSTRUMEN KUESIONER SURVEI.....                                               | 8   |
| MASING-MASING KUESIONER JENIS LAYANAN DAPAT DIJELASKAN<br>SEBAGAI BERIKUT: ..... | 8   |
| G. UJI VALIDITAS RELIABILITAS .....                                              | 11  |
| H. METODE PENGOLAHAN DATA .....                                                  | 12  |
| BAB IV .....                                                                     | 14  |
| HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN .....                                | 14  |
| A. LAYANAN PENYELESAIAN TUGAS AKHIR .....                                        | 14  |
| B. ASPEK LAYANAN PENALARAN MINAT BAKAT/UNIT KEGIATAN<br>MAHASISWA (UKM).....     | 15  |
| C. ASPEK LAYANAN BEASISWA .....                                                  | 16  |
| D. ASPEK LAYANAN KESEHATAN.....                                                  | 17  |
| E. ASPEK LAYANAN DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK (PA) .....                            | 17  |
| F. ASPEK LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING .....                                   | 18  |

SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN 2023

---

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| G. ASPEK LAYANAN PROSES PEMBELAJARAN .....               | 19 |
| H. ASPEK LAYANAN BIMBINGAN KARIR DAN KEWIRAUSAHAAN ..... | 20 |
| BAB V .....                                              | 22 |
| KESIMPULAN .....                                         | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                     | 24 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang baik dan bermutu. Kepuasan dari sisi mahasiswa (konsumen) dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi apa yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan memandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka tentang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Melalui survey kepuasan, perguruan tinggi dapat mengetahui Tingkat kepuasan layanan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan seperti fasilitas akademik, administrasi kemahasiswaan, layanan Kesehatan, sarana prasaranan, dan kegiatan Organisasi Kemahasiswaan. Hal ini dapat membantu perguruan tinggi untuk menyesuaikan kebijakan dan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pengertian kepuasan dapat diartikan sebuah perasaan senang dan puas dalam suatu kondisi dimana harapan dan kenyataan dapat terpenuhi. Kepuasan layanan yang diperoleh oleh mahasiswa adalah kenyamanan dalam memperoleh layanan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), dan evaluasi perbaikan layanan di Institut Agama Islam Negeri Kudus maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan sebagai bagian dari Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa adalah survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

#### **B. Tujuan Survei**

Berdasarkan tujuan dilakukan survei kepuasan layanan kemahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Kudus pada tahun 2023 adalah

## **SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN TAHUN 2023**

---

1. Memberikan gambaran implementasi layanan kemahasiswaan yang telah dilakukan
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelebihan & kekurangan layanan kemahasiswaan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan kemahasiswaan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki efektivitas dan kualitas layanan kemahasiswaan

### **C. Manfaat Survei**

Survei IKM dalam kepuasan layanan tenaga kependidikan akan memberikan manfaat kepada:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa di lingkungan IAIN Kudus dalam menilai layanan kemahasiswaan
2. Mendorong dosen, pegawai dan bagian layanan kemahasiswaan untuk aktif dan responsif dalam memberikan layanan kemahasiswaan
3. Mendorong dosen, pegawai dan bagian layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan individu maupun kelompok secara langsung maupun tidak dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh orang atau masyarakat dalam segala hal. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena manusia sejak lahir sudah membutuhkan pelayanan, sesuai penjelasan dari Rusli (2004) bahwa manusia selama hidupnya dari sejak lahir selalu membutuhkan pelayanan, karena pelayanan adalah *Life Cycle Theory of Leadership* bahwa sejak awal kehidupan manusia lahir memerlukan pelayanan yang tinggi secara fisik dan pelayanan akan semakin menurun seiring dengan usia manusia.

Pelayanan Publik menurut Lewis dan Gilman (2005) sebagai kepercayaan publik. publik atau masyarakat berharap pelayanan publik dapat melayani dengan jujur, terpercaya dan dapat dipertanggung-jawabkan. Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi dan uraian pengertian di atas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

## **B. Teori Kualitas Layanan**

Definisi kualitas layanan memiliki beberapa definisi, menurut Pasuraman (2001) menyatakan menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan konsumen baik dan sesuai harapan bahkan melebihi apa yg diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Sedangkan Menurut Wyckof dalam Lovelock mengutip dari Tuti Sulastri (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat diukur baik melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan sesuai harapan atau tidak. Terdapat 5 (Lima) dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan Peruguruan Tinggi (berdasarkan derajat kepentingan relatifnya di mata mahasiswa) menurut Fandy Tjiptono (2006):

1. Tangible (Bukti Fisik) Kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
2. Reliabel (Keandalan) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat, dan memuaskan
3. Responsiveness (Daya Tanggap) membantu dan memberikan layanan dengan tanggap
4. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap setiap orang
5. Empathy (Empati) kemudahan dalam berkomunikasi dan perhatian

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Transparan. Standar Pelayanan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama danmendapatkan 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. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan
6. Netralitas. Tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## BAB III METODOLOGI

### SURVEI

#### A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi survei tentang Indeks Kepuasan layanan Kemahasiswaan dilaksanakan di Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan melibatkan mahasiswa yang tersebar di 5 (Lima) Fakultas: 1) Fakultas Tarbiyah, 2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 3) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, 4) Fakultas Ushuluddin, 5) Fakultas Syariah dan Program Pascasarjana.
2. Penelitian survei ini dilaksanakan selama 3 bulan pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Mei 2023. Detail rencana pelaksanaan survei dapat dilihat pada table berikut ini:

| Tahap Pelaksanaan                  | Maret | April | Mei |
|------------------------------------|-------|-------|-----|
| Persiapan Instrumen                |       |       |     |
| Penyebaran Survei                  |       |       |     |
| Pengumpulan Data dan Analisis Data |       |       |     |
| Laporan Survei                     |       |       |     |

#### B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada penelitian survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah metode penelitian survei yang perolehan hasil data yang berupa angka-angka yang selanjutnya dilakukan analisis secara statistik yang dapat digunakan untuk:

1. Penjajakan
2. Deskriptif
3. Penjelasan
4. Evaluasi
5. Prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang
6. Penelitian operasional

#### C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di Institut Agama Islam Negeri Kudus yaitu

| NO | JENIS LAYANAN                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Aspek layanan penyelesaian tugas akhir                            |
| 2  | Aspek layanan penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM) |
| 3  | Aspek layanan beasiswa                                            |
| 4  | Aspek layanan kesehatan                                           |
| 5  | Aspek layanan dosen pembimbing akademik (PA)                      |
| 6  | Aspek layanan bimbingan dan konseling                             |
| 7  | Aspek layanan proses pembelajaran                                 |
| 8  | Aspek layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                   |

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2010) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Kudus Tahun 2023 dengan total 13654 orang.

Sedangkan sampel kembali dijelaskan menurut sugiyono (2010). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian maka harus mengambil sampel yang dapat mewakili populasi atau benar-benar representatif. Penentuan sampel dalam survei ini menggunakan rumus slovin dengan ukuran tingkat kepercayaan 95% dan kesalahan 5% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

|     |   |                                                      |
|-----|---|------------------------------------------------------|
| $n$ | = | Jumlah sampel                                        |
| $N$ | = | Jumlah Populasi                                      |
| $e$ | = | Batas toleransi kesalahan ( <i>error tolerance</i> ) |

Sumber: Rumus Slovin

$$\text{Jadi } n = \frac{9939}{1+9939(0,05)^2} = 385$$

Jumlah sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus slovin adalah 385. Untuk Penyebaran kuesioner melalui website kuesioner.iainkudus.ac.id

Berdasarkan rumus diatas, dengan menggunakan taraf kesalahan 0,5% ditentukan jumlah sampel mahasiswa sebanyak 385 mahasiswa yang dibagi menjadi:

| NO     | FAKULTAS                    | PERSENTASE | JUMLAH SAMPEL |
|--------|-----------------------------|------------|---------------|
| 1      | Tarbiyah                    | 39,2%      | 151           |
| 2      | Ekonomi dan Bisnis Islam    | 24,0%      | 92            |
| 3      | Dakwah dan Komunikasi Islam | 16,4%      | 63            |
| 4      | Ushuluddin                  | 10,4%      | 40            |
| 5      | Syariah                     | 8,0%       | 31            |
| 6      | Program Pascasarjana        | 2,0%       | 8             |
| JUMLAH |                             | 100,0%     | 385           |

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam aplikasi kuesioner.iainkudus.ac.id yang digunakan mengukur kinerja Layanan. Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dimana;

| SKOR | PILIHAN | KETERANGAN             |
|------|---------|------------------------|
| 1    | STM     | Sangat Tidak Memuaskan |
| 2    | TM      | Tidak Memuaskan        |
| 3    | M       | Memuaskan              |
| 4    | SM      | Sangat Memuaskan       |

#### F. Instrumen Kuesioner Survei

Untuk pengumpulan data, instrumen yang dilakukan pada survei ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan layanan berdasarkan indikator antara lain:

1. Tangible (Bukti Fisik) Kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
2. Reliabel (Keandalan) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat, dan memuaskan
3. Responsiveness (Daya Tanggap) membantu dan memberikan layanan dengan tanggap

**SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN 2023**

---

4. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap setiap orang
5. Empathy (Empati) kemudahan dalam berkomunikasi dan perhatian

Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek layanan penyelesaian tugas akhir

Kuesioner layanan penyelesaian tugas akhir terdiri dari 9 (sembilan) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| NO | BUTIR PERNYATAAN                                                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kesesuaian bidang keahlian pembimbing dengan topik Tugas Akhir            |
| 2  | Kejelasan waktu/jadwal berkonsultasi dengan Pembimbing Tugas              |
| 3  | Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir               |
| 4  | Kecukupan waktu yang disediakan oleh pembimbing untuk berberkonsultasi TA |
| 5  | Keramahan staff bagian akademik yang melayani administrasi TA             |
| 6  | Keramahan dosen pembimbing Tugas Akhir                                    |
| 7  | Kenyamanan ruang dosen untuk bimbingan Tugas Akhir                        |
| 8  | Kelengkapan panduan penyusunan TA                                         |
| 9  | Kejelasan panduan penyusunan TA                                           |

2. Aspek layanan penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM)

Kuesioner layanan penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM) terdiri dari 10 (sepuluh) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| NO | BUTIR PERNYATAAN                                           |
|----|------------------------------------------------------------|
| 1  | Kenyamanan dan keamanan kegiatan UKM                       |
| 2  | Ketersedian sarana dan prasarana UKM sesuai kebutuhan      |
| 3  | Kemanfaatan mengikuti UKM                                  |
| 4  | Kesigapan layanan birokrasi untuk pelaksanaan kegiatan UKM |
| 5  | Keramahan staff atau pengurus UKM                          |
| 6  | Keefektifan pembinaan UKM                                  |
| 7  | Kemudahan berkomunikasi dengan Pembina atau pelatih UKM    |
| 8  | Informasi kegiatan UKM dapat diakses secara terbuka        |
| 9  | Kejelasan prosedur registrasi keanggotaan UKM              |
| 10 | Variasi pilihan UKM yang ada di IAIN Kudus                 |

3. Aspek layanan beasiswa

Kuesioner layanan beasiswa terdiri dari 5 (lima) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| NO | BUTIR PERNYATAAN                                      |
|----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa |
| 2  | Keterbukaan (transparansi) penerima beasiswa          |
| 3  | Kecukupan waktu untuk pengajuan beasiswa              |
| 4  | Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa                 |
| 5  | Ketersediaan informasi penawaran beasiswa             |

4. Aspek layanan kesehatan

Kuesioner layanan kesehatan terdiri dari 10 (sepuluh) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| NO | BUTIR PERNYATAAN                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ketercukupan waktu (jam buka) layanan di Poliklinik                   |
| 2  | Kebermanfaatan Poliklinik                                             |
| 3  | Keterjangkauan biaya mengikuti layanan di poliklinik                  |
| 4  | Keramahan staff (karyawan) di poliklinik                              |
| 5  | Keramahan dokter / tenaga medis di poliklinik                         |
| 6  | Kejelasan prosedur memperoleh layanan di poliklinik                   |
| 7  | Kemudahan memperoleh layanan di poliklinik                            |
| 8  | Kebersihan ruang layanan di poliklinik                                |
| 9  | Kenyamanan ruang (sejuk, segar, dan cukup luas) layanan di poliklinik |
| 10 | Kecukupan informasi tentang layanan Kesehatan di poliklinik           |

5. Aspek layanan dosen pembimbing akademik (PA)

Kuesioner layanan dosen pembimbing akademik (PA) terdiri dari 10 (sepuluh) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| NO | BUTIR PERNYATAAN                                             |
|----|--------------------------------------------------------------|
| 1  | Kemanfaatan memiliki dosen PA                                |
| 2  | Kecukupan waktu yang disediakan dosen PA untuk berkonsultasi |
| 3  | Kejelasan jadwal konsultasi dengan dosen PA                  |
| 4  | Keterbukaan dosen PA                                         |
| 5  | Kemampuan dosen PA dalam memberi arahan                      |
| 6  | Frekuensi pertemuan dengan dosen PA                          |
| 7  | Keterjagaan rahasia/masalah yang dikonsultasikan             |
| 8  | Kemudahan berkomunikasi dengan dosen PA                      |
| 9  | Keramahan dosen PA                                           |
| 10 | Kenyamanan ruang dosen PA untuk konsultasi                   |

6. Aspek layanan bimbingan dan konseling

Kuesioner layanan bimbingan dan konseling terdiri dari 9 (sembilan) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

**SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN 2023**

| <b>NO</b> | <b>BUTIR PERNYATAAN</b>                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| 1         | Kecukupan waktu yang disediakan dalam bimbingan dan konseling       |
| 2         | Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling                   |
| 3         | Keterjagaan rahasia/masalah yang dikonsultasikan                    |
| 4         | Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa                          |
| 5         | Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa                          |
| 6         | Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling |
| 7         | Kenyamanan ruang bimbingan dan konseling mahasiswa                  |
| 8         | Lokasi layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah         |
| 9         | Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan         |

7. Aspek layanan proses pembelajaran Kuesioner layanan proses pembelajaran terdiri dari 10 (sepuluh) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| <b>NO</b> | <b>BUTIR PERNYATAAN</b>                                                                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran                                                                       |
| 2         | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan                                                                      |
| 3         | Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik                                              |
| 4         | Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya                                                     |
| 5         | Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik                                                            |
| 6         | Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa                                                         |
| 7         | Kenyamanan (sejuk, bersih dan cukup luas) ruang kuliah                                                                     |
| 8         | Lokasi ruang kuliah mudah dijangkau                                                                                        |
| 9         | Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan                                                                            |
| 10        | Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan (RPS), aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama |

8. Aspek layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

Kuesioner layanan bimbingan karir dan kewirausahaan terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan sebagaimana table di bawah ini:

| <b>NO</b> | <b>BUTIR PERNYATAAN</b>                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Ketepatan waktu pelayanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan                          |
| 2         | Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa                                           |
| 3         | Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa                                           |
| 4         | Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan       |
| 5         | Kenyamanan (sejuk, bersih dan cukup luas) ruangan                                    |
| 6         | Kecukupan ruangan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan                                  |
| 7         | Lokasi unit Bimbingan Karir dan Kewirausahaan yang mudah dijangkau                   |
| 8         | Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti Bimbingan Karir dan Kewirausahaan |

## G. Uji Validitas Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment

$$r = \frac{N(XY) - (X)(Y)}{\sqrt{[(N X^2 - (X)^2) - (N Y^2 - (Y)^2)]}}$$

Dimana:

X= Skor Pernyataan

Y= Skor Total

N= Jumlah Responden

Jika korelasi Pearson Product Moment antara masing-masing kriteria pengujian  $r$  hitung  $> r$  table dengan signifikansi 0,05 maka alat ukur tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel maka alat ukur tersebut adalah tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Rumus Spearman Brown

$$r^{11} = \frac{2 r^{1/2} 1/2}{(1 + r^{1/2} 1/2)}$$

Dimana:

$r^{1/2} 1/2$  = Korelasi antara skor belahan

$r$  = Koefisien yang sudah disesuaikan

Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian adalah uji statistik Alpha Cronbach dimana nilai koefisien Alpha Cronbach dari tiap variabel penelitian harus  $> 0,6$  agar dinyatakan Reliabel.

## H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN 2023**

---

1. Rumus Interval

$$X = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

|   |           |   |        |   |                   |
|---|-----------|---|--------|---|-------------------|
| - | Angka 0   | - | 24,99% | = | Sangat Tidak Baik |
| - | Angka 25% | - | 49,99% | = | Tidak Baik        |
| - | Angka 50% | - | 74,99% | = | Baik              |
| - | Angka 75% | - | 100%   | = | Sangat Baik       |

2. Menentukan nilai tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10}$$

3. Menjumlahkan nilai rata-rata setiap item

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total unsur}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

4. Menjumlahkan nilai IKM unit pelayanan dikali nilai dasar yaitu 25  
Dengan rumus = IKM per unit x 25

5. Menentukan nilai mutu kinerja (Sumber Kemenpan: 2017)

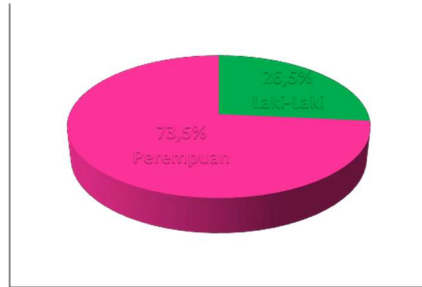
| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|----------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00-1,75      | 25-43,75                    | D              | TIDAK 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                   | A              | SANGAT BAIK            |

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Berikut disampaikan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan tahun 2023 yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei masing-masing jenis layanan kemahasiswaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Profil Responden



Gambar 4.1 Responden

Jumlah responden mahasiswa sebanyak 385 terdiri dari 73,5% perempuan dan 26,5% laki-laki.

#### A. Layanan Penyelesaian Tugas Akhir

Hasil survey layanan penyelesaian tugas akhir mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

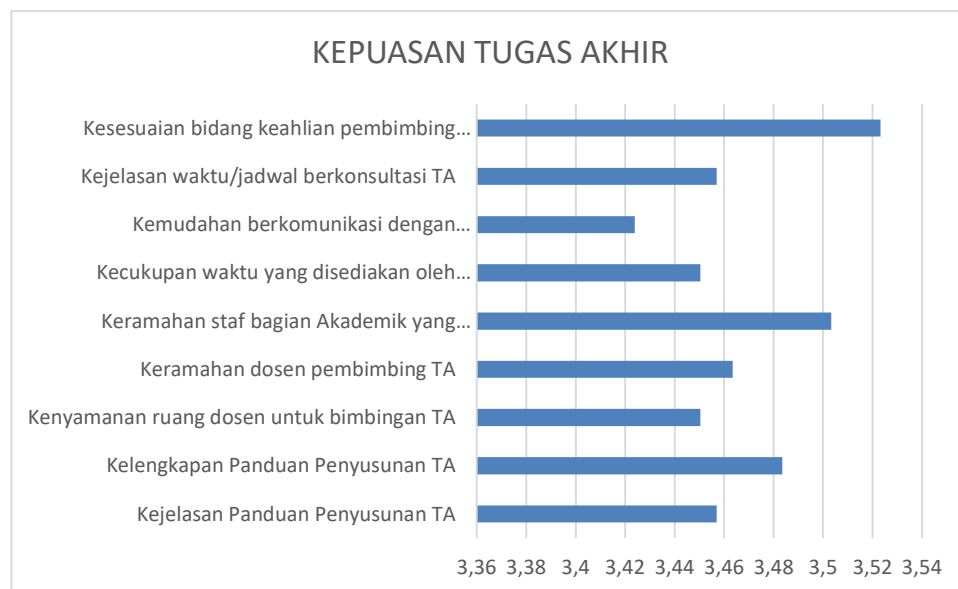


Diagram 4.2 Skor Layanan Penyelesaian Tugas Akhir

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,46        |
| <b>IKM</b>                    | 86,42       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.1

Berdasarkan tabel 4.1 jumlah indeks peluang layanan penyelesaian tugas akhir adalah 3,46 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 86,42, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 1 yaitu Kesesuaian bidang keahlian pembimbing dengan topik TA dan terendah pada aspek no 3 yaitu Kemudahan berkomunikasi dengan pembimbing TA.

#### B. Aspek Layanan Penalaran Minat Bakat/Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

Hasil survey layanan penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM) Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

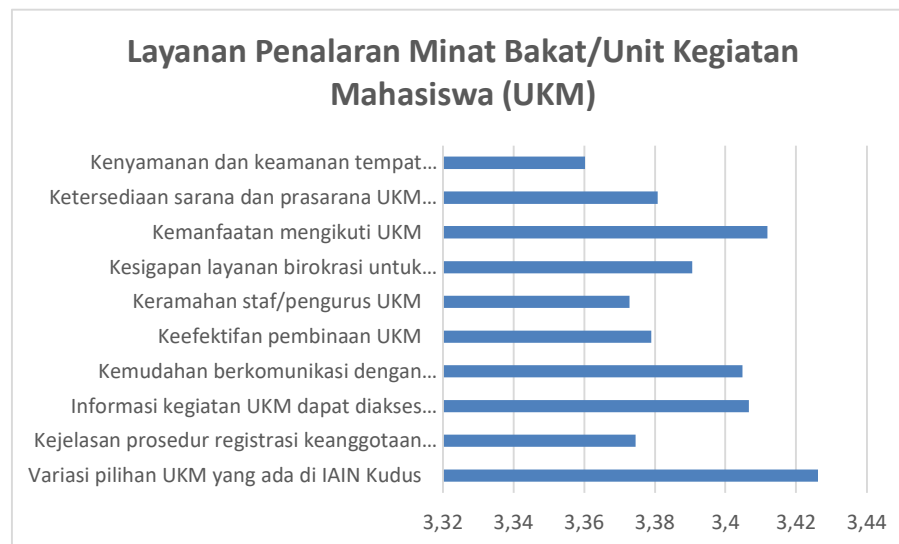


Diagram 4.2 Skor Layanan Penalaran Minat Bakat/Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,39        |
| <b>IKM</b>                    | 84,76       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.2

## SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN TAHUN 2023

Berdasarkan tabel 4.2 jumlah indeks peluang layanan penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM) adalah 3,39 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 84,76, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 10 yaitu Variasi pilihan UKM yang ada di IAIN Kudus dan terendah pada aspek no 7 yaitu Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.

### C. Aspek Layanan Beasiswa

Hasil survey layanan beasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

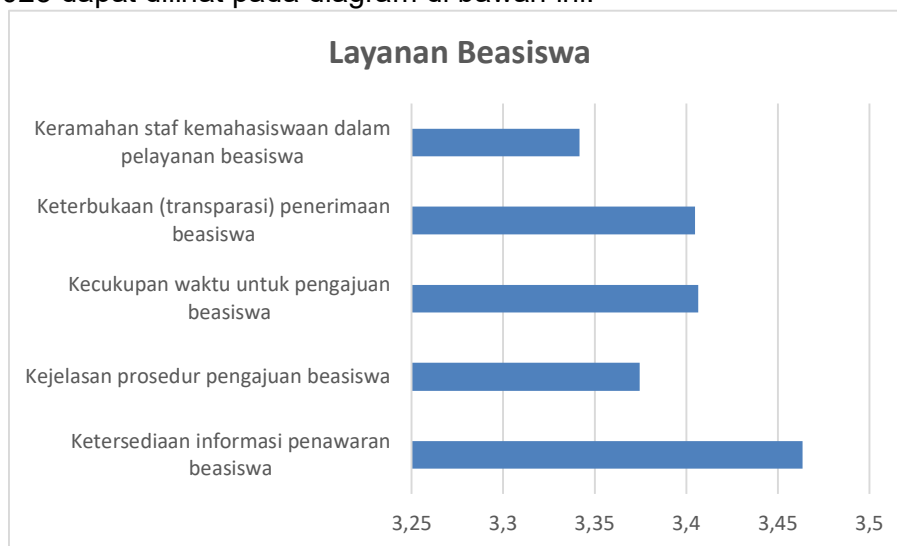


Diagram 4.3 Skor Layanan Beasiswa

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Jumlah Indeks Peluang  | 3,39        |
| IKM                    | 84,95       |
| Mutu Layanan           | A           |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |

Tabel 4.3

Berdasarkan tabel 4.3 jumlah indeks peluang layanan beasiswa adalah 3,39 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 84,95, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 5 yaitu Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa dan terendah pada aspek no 3 yaitu Kemudahan prosedur untuk mengajukan beasiswa.

#### D. Aspek Layanan Kesehatan

Hasil survey layanan beasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

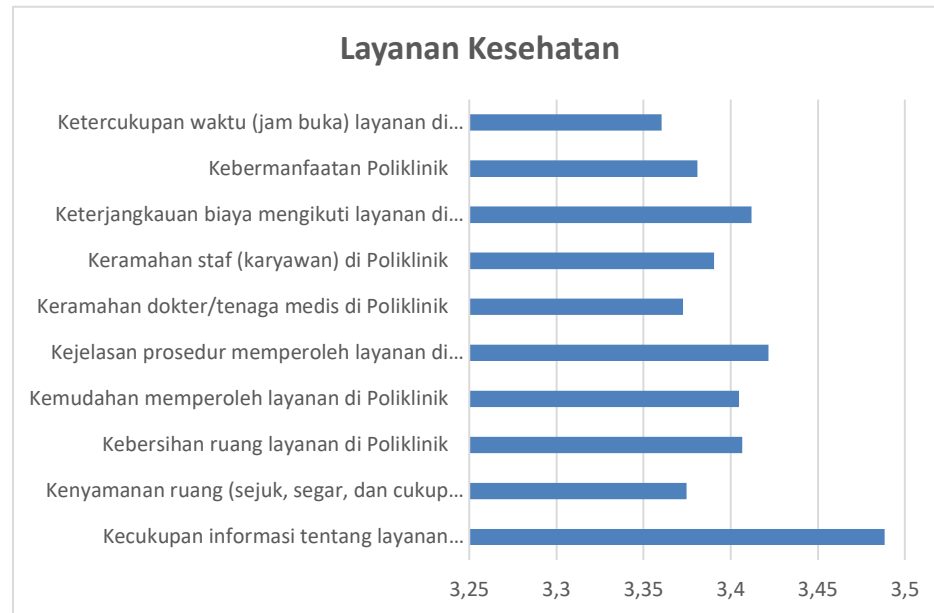


Diagram 4.4 Skor Layanan Kesehatan

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Jumlah Indeks Peluang  | 3,40        |
| IKM                    | 85,03       |
| Mutu Layanan           | A           |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |

Tabel 4.4

Berdasarkan tabel 4.4 jumlah indeks peluang layanan kesehatan adalah 3,40 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 85,03, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 10 yaitu Kecukupan informasi layanan kesehatan di poliklinik dan terendah pada aspek no 1 yaitu Ketercukupan waktu (jam buka) layanan di Poliklinik.

#### E. Aspek Layanan Dosen Pembimbing Akademik (PA)

Hasil survey layanan dosen pembimbing akademik Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

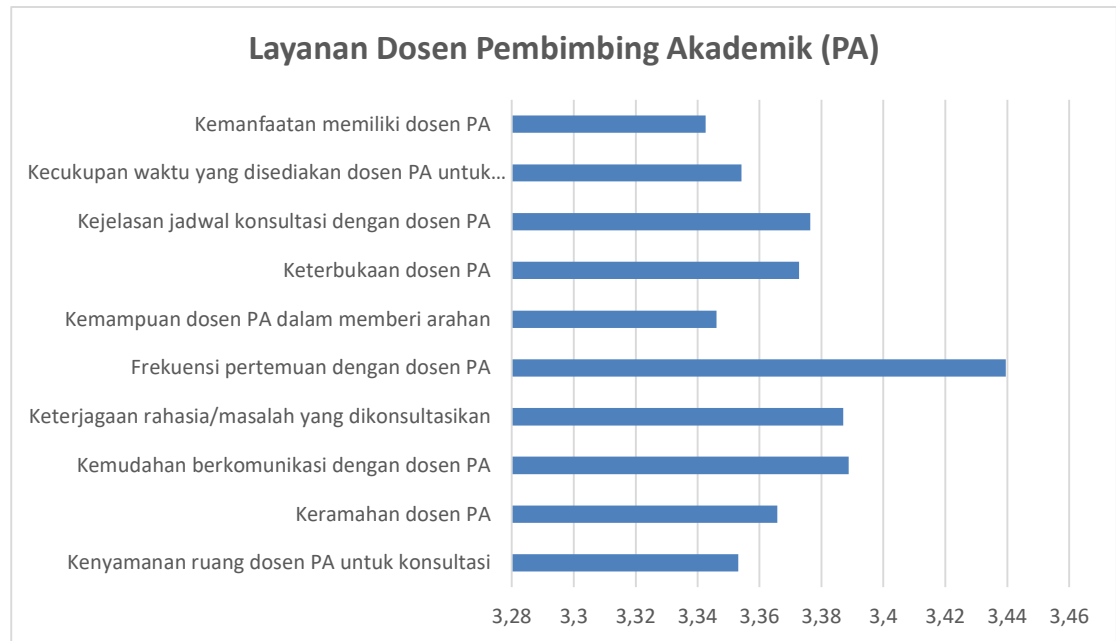


Diagram 4.5 Skor Layanan Dosen Pembimbing Akademik (PA)

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,37        |
| <b>IKM</b>                    | 84,31       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.5

Berdasarkan tabel 4.5 jumlah indeks peluang layanan dosen pembimbing akademik adalah 3,37 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 84,31, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 6 yaitu Frekuensi pertemuan dengan dosen PA dan terendah pada aspek no 1 yaitu Kemanfaatan memiliki dosen PA.

#### F. Aspek Layanan Bimbingan dan Konseling

Hasil survey layanan dosen bimbingan dan konseling Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

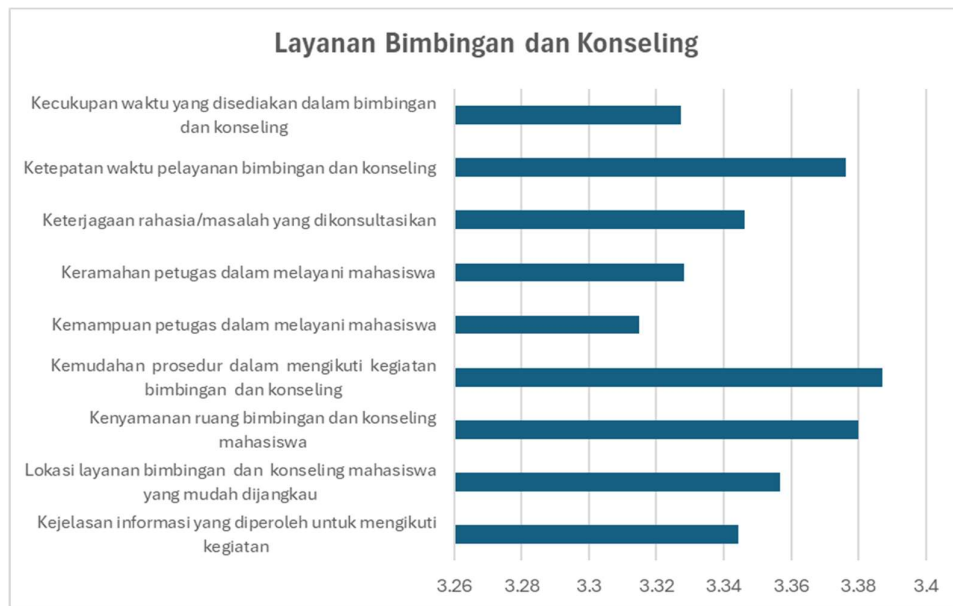


Diagram 4.6 Skor Layanan Dosen Bimbingan dan Konseling

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,36        |
| <b>IKM</b>                    | 84,02       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.6

Berdasarkan tabel 4.6 jumlah indeks peluang layanan bimbingan dan konseling adalah 3,36 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 84,02, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 6 yaitu Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling dan terendah pada aspek no 5 yaitu Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa.

#### G. Aspek Layanan Proses Pembelajaran

Hasil survey layanan proses pembelajaran Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

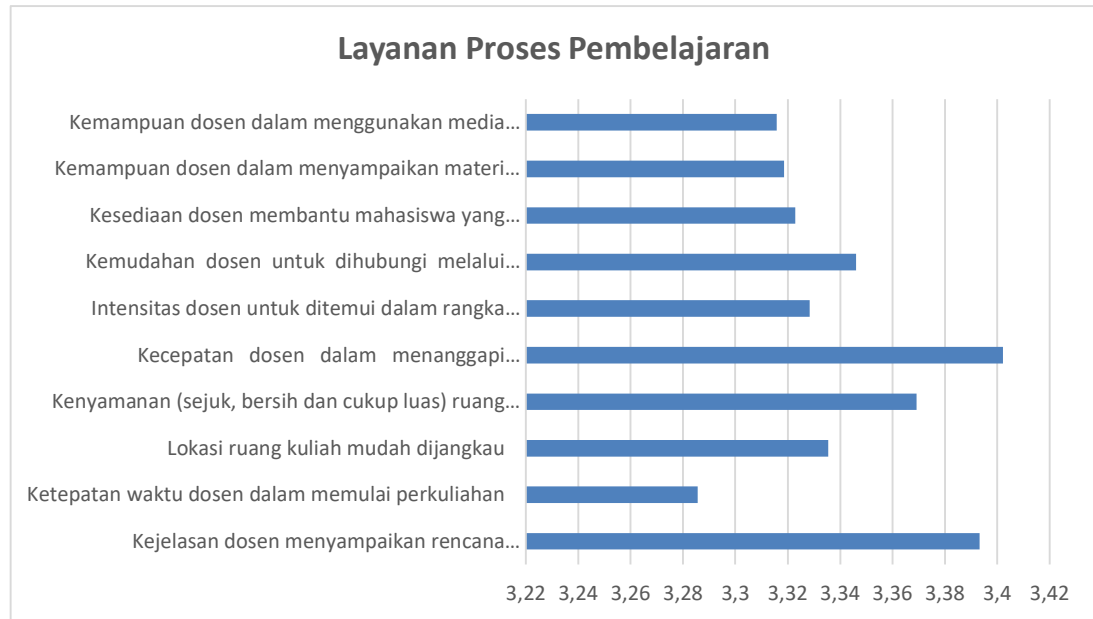


Diagram 4.7 Skor Layanan Proses Pembelajaran

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,34        |
| <b>IKM</b>                    | 83,54       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.7

Berdasarkan tabel 4.7 jumlah indeks peluang layanan proses pembelajaran adalah 3,34 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 83,54, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 6 yaitu Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa dan terendah pada aspek no 9 yaitu Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan.

#### H. Aspek Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

Hasil survey layanan bimbingan karir dan kewirausahaan Institut Agama Islam Negeri Kudus tahun 2023 dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

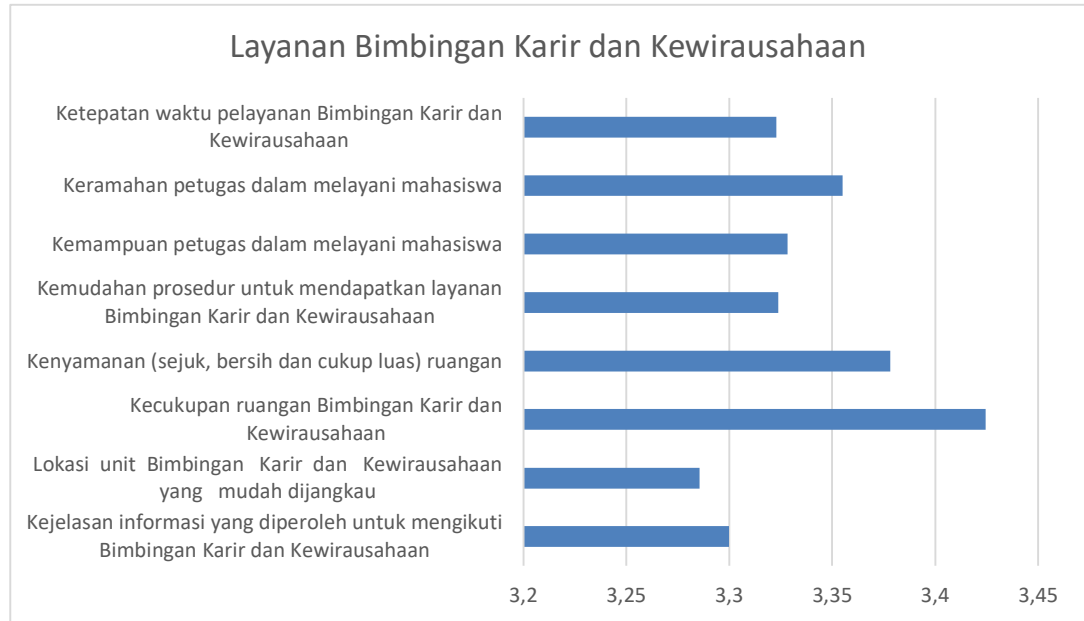


Diagram 4.8 Skor Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Jumlah Indeks Peluang</b>  | 3,33        |
| <b>IKM</b>                    | 83,49       |
| <b>Mutu Layanan</b>           | A           |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> | Sangat Baik |

Tabel 4.8

Berdasarkan tabel 4.8 jumlah indeks peluang layanan bimbingan karir dan kewirausahaan adalah 3,33 pada rentang 3,26-4,00 dengan nilai IKM 83,49, sementara untuk mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no 6 yaitu Kecukupan ruangan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan dan terendah pada aspek no 7 yaitu Lokasi unit Bimbingan Karir dan Kewirausahaan yang mudah dijangkau.

## BAB V

### A. KESIMPULAN

Pelaksanaan survei yang telah dilakukan oleh Tim Survei pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan mahasiswa aspek penyelesaian tugas akhir memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,46
2. Layanan mahasiswa aspek penalaran minat bakat/unit kegiatan mahasiswa (UKM) memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,39
3. Layanan mahasiswa aspek beasiswa memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,39
4. Layanan mahasiswa aspek kesehatan memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,40
5. Layanan mahasiswa aspek dosen pembimbing akademik (PA) memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,37
6. Layanan mahasiswa aspek bimbingan dan konseling memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,36
7. Layanan mahasiswa aspek proses pembelajaran memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,34
8. Layanan mahasiswa aspek bimbingan karir dan kewirausahaan memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan 3,33

### B. TINDAK LANJUT

Survei yang telah dilakukan oleh Tim Survei pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei tahun 2023 telah memberikan data aspek yang masih memiliki skor rendah sehingga perlu dirumuskan tindak lanjut untuk memperbaikinya. Berikut adalah rumusan tindak lanjut hasil survey ini:

| No | Jenis Pelayanan Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni             | Perbaikan yang Sudah Dilakukan                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kemudahan waktu / Jadwal konsultasi Tugas Akhir                | Menggunakan aplikasi Tugas Akhir untuk memastikan jadwal bimbingan dan konsultasi antara dosen dan mahasiswa |
| 2  | Kenyamanan dan Keamanan Kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) | Mengoptimalkan penggunaan Gedung PKM dan sarana prasarana untuk UKM                                          |
| 3  | Keramahan staf Kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa          | Mengikutkan pelatihan pelayanan prima                                                                        |

SURVE KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN 2023

---

|   |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ketercukupan waktu (jam buka) layanan di poliklinik                | Mensosialisasikan prosedur layanan Poliklinik di website resmi, Media Sosial, membuat flyer resmi untuk dibagikan kepada para mahasiswa                                                                                   |
| 5 | Kemanfaatan memiliki dosen PA                                      | Memberikan sosialisasi kepada para mahasiswa terkait dengan tugas dan kewajiban dosen Pembimbing Akademik                                                                                                                 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa                         | Memberikan pembekalan terus menerus terkait dengan softskill para staf di bagian akademik dan kemahasiswaan                                                                                                               |
| 7 | Ketepatan waktu dosen dalam melalui perkuliahan                    | Fakultas dan dosen menyediakan waktu lagi untuk menyampaikan secara periodik jadwal perkuliahan, dan waktu mengajar dosen kepada mahasiswa melalui informasi WA massal atau notifikasi akun smurt masing-masing mahasiswa |
| 8 | Lokasi unit Bimbingan Karir dan Kewirausahaan yang mudah dijangkau | Menyediakan ruangan khusus untuk Bimbingan karir dan kewirausahaan dan menyediakan tanda dan tulisan yang jelas sebagai penanda ruangan                                                                                   |

**DAFTAR PUSTAKA**

- Budiman Rusli, Pelayanan Publik di Era Reformasi. [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com) Edisi 7 Juni 2004
- Fandy Tjiptono, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Andi, Yogyakarta
- Negara, M. P. A. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik", p. 21.
- Negara, M.P.A. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Parasuraman. 2001. Konsep Pelayanan: Ghalia Pustaka Jakarta
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Tuti Sulastri, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Vol 1, (1), 2017, 41-52.