**LAPORAN HASIL ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA ARAB**

**TAHUN 2020**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan “Analisis Data Angket Kepuasan Pelayan Kepada Tenaga Kependidikan Dalam Hal Akademik Dan Non Akademik Oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Arab” Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan ini dapat terselesaikan.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan laporan ini. Oleh sebab itu, kami mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadi acuan bagi penyusun untuk menjadi lebih baik lagi.

Semoga laporan kegiatan ini dapat menambah wawasan para pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan

Padangsidimpuan,
Dekan FTIK

Dr. Lelya Hilda, M.Si

 NIP. 19720920 200003 2 002

## DAFTAR ISI

[Kata Pengantar i](#_TOC_250003)

Daftar Isi ii

[BAB I Pendahuluan 1](#_TOC_250002)

[BAB II Metode Survei 2](#_TOC_250001)

[BAB III Data temuan 15](#_TOC_250000)

BAB IV Penutup 17

## BAB I PENDAHULUAN

1. **Latar Belakang**

Survey kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan secara akademik dan non akademik kepada Tenaga Kependidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan.

Angket yang disebarkan kepada 25 Tenaga Kependidikan tetap Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan, memuat 42 pertanyaan berskala 1 sampai dengan 5. Pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan informasi penilaian atas pelayanan dalam hal akademik dan non-akademik. Nilai maksimum yang dapat diperoleh pada angket ini adalah sebesar 210 poin.

## Tujuan

Tujuan kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik adalah untuk:

1. Mengukur tanggapan Tenaga Kependidikan terhadap pelaksanaan pelayanan akademik dan non akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan.
2. Memetakan pelaksanaan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam bidang akademik dan non akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan.
3. Sebagai dasar perbaikan pelaksanaan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam bidang akademik dan non akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan.

## Manfaat

Manfaat kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik yaitu digunakan bahan masukan untuk Prodi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan dalam program pengembangan guna meningkatkan mutu pelayanan yang seharusnya memang perlu untuk terus ditingkatkan.

## BAB II

## METODE SURVEY

1. **Waktu Pelaksanaan**

Survey kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik, Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan yang dilaksanakan setiap akhir tahun ajaran.

1. **Responden**

Responden dalam Survey kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik adalah 25 Tenaga Kependidikan Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan.

## Penilaian

1. Cara Penilaian

Survey kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik diberikan kepada Tenaga Kependidikan tidak ada penelaian khusus dengan rentang angka dikarenakan angket survei ini bukan merupakan angket untuk mengukur suatu tingkatan, angket ini digunakan hanya untuk mendapatkan data masukan untuk pengembangan layanan Survey kepuasan pelayanan kepada Tenaga Kependidikan dalam hal akademik dan non akademik Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan. Angket kepuasan pengelolaan pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 – 5, dengan rentang nilai mulai dari Sangat Tidak Baik sampai dengan sangat baik sesuai interval terkecil ke terbesar.

Tabel interpretasi dari persentasi kepuasan terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1 Interpretasi Tingkat Kepuasan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Interval Persentasi | Interpretasi Kepuasan |
| 1 | * 90%
 | Sangat Puas |
| 2 | 75%-89,99% | Puas |
| 3 | 65%-74,99% | Cukup |
| 4 | 45%-64,99% | Kurang Puas |
| 5 | <44,99% | Sangat Tidak Puas |

1. Instrumen Survei

Survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden dalam hal ini adalah Tenaga Kependidikan Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan tahun 2020 secara online melalui web Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan IAIN Padangsidimpuan.

**Tabel Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelayanan Kepada Tenaga Kependidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Kisi-Kisi** | **No Butir Pertanyaan** |
| 1 | Kepuasan Pada Layanan Akademik ( Studi Lanjut, Menguji Seminar Mahasiswa, Menguji Sidang Akhir, Hibah Penelitian dan PkM, pelatihan kursus dan hal mendukung kegiatan akademik) | 1-20 (Bagian Akademik) |
| 2 | Kepuasan Pada Layanan Non Akademik (kesejahteraan, penghargaan, kelengkapan sarana prasarana pendukung) | 1-22 (Bagian Non Akademik) |

Kuesioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

**ANGKET RESPON TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK**

**PETUNJUK:**

* Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan akademik dan non akademik. (Khusus pada bapak/ibu Tenaga Kependidikan yang juga mengajar pada prodi lain, dimohon untuk tetap mengisi sesuai prodi dimana bapak/ibu Tenaga Kependidikan mengajar)
* Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan akademik dan non akademik.
* Saudara mendapat kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh angket ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang anda alami,
* Jawaban saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun,
* Pilihlah salah satu alternatif pilihan yang disediakan dengan cara mengcontreng (**√** ) pada kolom ketiga (kolom pilihan jawaban). Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih:

1 = sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah/tidak lengkap/tidak memuaskan

2 = tidak baik/rendah/jarang/kurang lengkap/kurang memuaskan

3 = biasa/cukup/kadang-kadang/cukup lengkap/cukup memuaskan

4 = baik/tinggi/sering/lengkap/memuaskan

5 = sangat baik/sangat tinggi/selalu/sangat lengkap/sangat memuaskan

**Program Studi :** …………………………….

**Tahun Akademik :**

**Semester : a. Ganjil**

**b. Genap**

**Status Tenaga Kependidikan : a. PNS**

**b. NON PNS**

**c. BLU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Butir-butir yang Dinilai** | **Pilihan Jawaban** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **A.** | **Kepuasan Akademik** |  |  |  |  |  |
| 1. | Mengikuti studi lanjut |  |  |  |  |  |
| 2. | Mengikuti seminar, kursus, dan pelatihan |  |  |  |  |  |
| 3. | Mendapat fasilitas koneksi internet yang memadai |  |  |  |  |  |
| 4. | Memperoleh akses sumber ajar yang memadai, seperti buku, jurnal nasional dan internasional. |  |  |  |  |  |
| 5. | Kenaikan pangkat/golongan sesuai komptensinya |  |  |  |  |  |
| 6. | Kesempatan promosi dalam jabatan tugas tambahan |  |  |  |  |  |
| 7. | Memperoleh evaluasi keberhasilan kinerja dengan benar |  |  |  |  |  |
| 8. | Memperoleh layanan kenaikan pangkat/fungsional dengan baik dari unit terkait |  |  |  |  |  |
| 9 | Memperoleh beban mengajar sesuai tupoksi dan kompetensinya |  |  |  |  |  |
| 10 | Kesempatan yang sama dalam perolehan pembimbing akademik |  |  |  |  |  |
| 11 | Kesempatan yang sesuai sebagai pengampu mata kuliah |  |  |  |  |  |
| 12 | Kesempatan yang sama sebagai pembahas tugas akhir |  |  |  |  |  |
| 13 | Kesempatan yang sama sebagai panitia ujian tugas akhir |  |  |  |  |  |
| 14 | Kesempatan yang sama dalam pembimbingan tugas akhir |  |  |  |  |  |
| 15 | Kesempatan yang sama mendapatkan hibah penelitian |  |  |  |  |  |
| 16 | Kesempatan yang sama mendapatkan hibah pengabdian |  |  |  |  |  |
| 17 | Kesempatan yang sama mendapatkan hibah pengajaran |  |  |  |  |  |
| 18 | Kesempatan yang sama dalam kegiatan kepanitian |  |  |  |  |  |
| 19 | Memperoleh Kesempatan sebagai narasumber/staf ahli/tenaga ahli/visiting lecture/visiting seminar/mitra bestari |  |  |  |  |  |
| 20 | Kesempatan yang sama sebagai pengawas ujian akhir semester/SBMPTN/SMMPTN |  |  |  |  |  |
| **B.** | **Kepuasan Non Akademik** |  |  |  |  |  |
| 1. | Memperoleh gaji/tunjangan yang layak |  |  |  |  |  |
| 2. | Mendapat penghasilan tambahan lain sesuai dengan prestasinya (Remunerasi) |  |  |  |  |  |
| 3. | Mempunyai sarana/tempat kerja yang memadai |  |  |  |  |  |
| 4 | Kesempatan Memperoleh sertifikat pendidik |  |  |  |  |  |
| 5 | Kesempatan memperoleh sertifikat kompetensi/profesi/industri. |  |  |  |  |  |
| 6. | Kesempatan memperoleh rekognisi/pengakuan/penghargaan dari instansi/institusi lain |  |  |  |  |  |
| 7 | Mendapat jaminan kesehatan dan jaminan sosial yang lain |  |  |  |  |  |
| 8 | Memeroleh kesempatan untuk meningkatkan pencitraan diri, misalnya: Tenaga Kependidikan teladan, Tenaga Kependidikan berprestasi, Satyalencana. |  |  |  |  |  |
| 9 | Mendapat kesempatan memperoleh bantuan perumahan |  |  |  |  |  |
| 10 | Ketersediaan tempat ibadah dalam lingkungan kerja |  |  |  |  |  |
| 11 | Ketersediaan tenaga pengamanan dalam lingkungan kerja |  |  |  |  |  |
| 12 | Ketersediaan fasilitas WC yang memadai dan bersih |  |  |  |  |  |
| 13 | Ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman |  |  |  |  |  |
| 14 | Ketersediaan kantin yang memadai dan sehat |  |  |  |  |  |
| 15 | Ketersediaan ruang terbuka hijau/taman dalam kampus |  |  |  |  |  |
| 16 | Pegawai melayani pembuatan surat-menyurat/adminstrasi dengan cepat dan ramah |  |  |  |  |  |
| 17 | Informasi kegiatan ilmiah (Kuliah Umum, Seminar, dll) |  |  |  |  |  |
| 18 | Untad memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website |  |  |  |  |  |
| 19 | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi sejuk dan nyaman |  |  |  |  |  |
| 20 | Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (papan tulis, penghapus, spidol, in focus, dll) |  |  |  |  |  |
| 21 | Kesesuaian luas ruang kuliah dan jumlah mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 22 | Kesesuaian jumlah mahasiswa dan jumlah kursi yang tersedia |  |  |  |  |  |

**Masukan untuk Prodi/Fak**

Tuliskan hal kepuasan akademik dan non akademik di Untad yang menurut Anda **sesuai** dan **tidak sesuai** dengan harapan Anda!

***Terima kasih atas waktu dan kerjasama Anda***

# Hasil uji validitas sebagai berikut:

# -Akademik

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rxy | 0,9709 | 0,9288 | 0,8069 | 0,9239 | 0,9345 | 0,8416 | 0,9221 | 0,9446 | 0,948 | 0,8357 | 0,9395 | 0,8981 | 0,9614 | 0,9024 | 0,9245 | 0,9249 | 0,9263 | 0,9434 | 0,9515 | 0,83 |
| T hitung | 21,47 | 13,27 | 7,23 | 12,78 | 13,89 | 8,25 | 12,61 | 15,23 | 15,76 | 8,05 | 14,51 | 10,80 | 18,50 | 11,08 | 12,83 | 12,87 | 13,01 | 15,05 | 16,37 | 7,87 |
| T Tabel (95%, 28) | 1,701 |
| Keterangan | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt |
| Valid/tdk valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan telah memenuhi Syarat kesahihan (VALID). Setelah melakukan uji validitas, diadakan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan pada kriteria yaitu jika nilai Cronbach’s Alpha> 0, 6 maka butir-butir pernyataan variabel tersebut reliabel yang berarti bahwa hasil pengukuran instrumen tersebut relatif konsisten jika dilakukan pengukuran ulang dan jika nilai Cronbach’s Aplha<0,6 maka butir-butir pernyataan variabel tersebut tidak reliabel yang berarti bahwa reliabilitas dinilai buruk. Dari hasil uji yang dilakukan ditemukan nilai cronbach’s alpla yaitu 0,983477576, dari hasil pengujian, didapat nilai cronbach’s alpla lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan penelitian dinyatakan reliabel, sehingga semua item pernyataan dapat dipercaya dan dapat digunakan pada peneliti.

# -Non Akademik

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rxy | 0,9686 | 0,9284 | 0,8086 | 0,9211 | 0,9369 | 0,8456 | 0,9183 | 0,9397 | 0,947 | 0,8319 | 0,9334 | 0,8927 | 0,9569 | 0,8957 | 0,9268 | 0,9256 | 0,9212 | 0,9378 | 0,9481 | 0,8495 | 0,7686 | 0,8577 |
| T hitung | 20,63 | 13,22 | 7,27 | 12,52 | 14,18 | 8,38 | 12,28 | 14,55 | 15,59 | 7,93 | 13,76 | 10,48 | 17,43 | 10,66 | 13,06 | 12,94 | 12,52 | 14,30 | 15,78 | 8,52 | 6,36 | 8,83 |
| T Tabel (95%, 28) | 1,701 |
| Keterangan | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt | th>tt |
| Valid/tdk valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan telah memenuhi Syarat kesahihan (VALID). Setelah melakukan uji validitas, diadakan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan pada kriteria yaitu jika nilai Cronbach’s Alpha> 0, 6 maka butir-butir pernyataan variabel tersebut reliabel yang berarti bahwa hasil pengukuran instrumen tersebut relatif konsisten jika dilakukan pengukuran ulang dan jika nilai Cronbach’s Aplha<0,6 maka butir-butir pernyataan variabel tersebut tidak reliabel yang berarti bahwa reliabilitas dinilai buruk. Dari hasil uji yang dilakukan ditemukan nilai cronbach’s alpla yaitu 0,9876, dari hasil pengujian, didapat nilai cronbach’s alpla lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan penelitian dinyatakan reliabel, sehingga semua item pernyataan dapat dipercaya dan dapat digunakan pada peneliti.

## BAB III DATA TEMUAN

* + 1. **Statistik Deskriftif**

Hasil statistik deskriptif yang diperoleh seperti terlihat di bawah ini:

## Descriptive Statistics Tenaga Kependidikan Bagian Akademik

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_ReliabilityValid N (listwise) | 2525 | 20 | 79 | 94 | 85,20 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range, jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 20, terlihat bahwa jarak yang diperoleh tidak terlalu jauh tetapi tidak juga bisa dikatakan jaraknya sangat kecil. Terlihat bahwa terdapat Tenaga Kependidikan yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas, walau nilai yang diberikan belum sempurna, dan terdapat pula Tenaga Kependidikan yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang dengan nilai 79, sehingga dari 15 butir pertanyaan semuanya rata- rata jawaban Tenaga Kependidikan ada dalam range 2, 3, 4 dan 5, yang artinya ada di range kurang, cukup dan beberapa poin dalam angka baik.

Hal ini menunjukkan ada beberapa kriteria data yang bernilai kurang dan cukup yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan kondisi perbedaan nilai yang dikatakan tidak kecil, tetapi rata-rata yang diperoleh sudah lebih setengah dari nilai maksimal, dari 25 responden, dengan nilai rata-rata 83.8 tingkat kepuasannya sudah lumayan bagus ada dalam kategori PUAS. tetapi masih perlu dilakukan perubahan atau progress tambahan dalam pelayanan sehingga seluruh Tenaga Kependidikan merasa bahwa pelayanan semakin membaik dan memuaskan.

## Descriptive Statistics Tenaga Kependidikan Bagian Non- Akademik

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_ReliabilityValid N (listwise) | 2525 | 17 | 88 | 105 | 95.40 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range, jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 17, terlihat bahwa jarak yang diperoleh tidak terlalu jauh tetapi tidak juga bisa dikatakan jaraknya sangat kecil. Terlihat bahwa terdapat Tenaga Kependidikan yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas, walau nilai yang diberikan belum sempurna, dan terdapat pula Tenaga Kependidikan yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang dengan nilai 87, sehingga dari 15 butir pertanyaan semuanya rata- rata jawaban Tenaga Kependidikan ada dalam range 2, 3, 4 dan 5, yang artinya ada di range kurang, cukup dan beberapa poin dalam angka baik.

Masih terdapat hal dari poin-poin yang bernilai kurang dan cukup yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan kondisi perbedaan nilai yang dikatakan tidak kecil, tetapi rata-rata yang diperoleh sudah lebih setengah dari nilai maksimal, dari 8 responden, dengan nilai rata-rata 83.8 tingkat kepuasannya sudah bagus dalam tingkat kategori PUAS, tetapi perlu dilakukan perubahan atau progress tambahan dalam pelayanan sehingga seluruh Tenaga Kependidikan merasa bahwa pelayanan semakin membaik dan memuaskan dan akan mencapai nilai maksimum.

* + 1. **Umpan Balik**
* Perlunya pelatihan pembelajaran berbasis Tekhnologi bagi para tenaga kependidikan terutama dibagian SIAKAD dan juga surat menyurat.

**Dengan tindak lanjut:** bekerjasama denganFakultas dan Institut mengadakan pelatihan yang mendukung tugas dan fungsi dari masing-masing tenaga kependidikan. Seperti pelatihan menggunakan aplikasi SIAKAD agar lebih mudah mengatur dan melaksanakan input data mahasiswa, dosen dan lain sebagainya.

Pelatihan *software* bagi tenaga kependidikan dibagian adminstrasi agar lebih mempermudah surat menyurat dan juga penyimpanan data adminnistrasi.

1. **Review Hasil Tindak Lanjut Tata Pamong**

|  |
| --- |
| **Hasil Tindak Lanjut Survey Kepuasan Mahasiswa** |
| Pengguna | 2020/2021 | Hasil Review |
| Tenaga Kependidikan | * Kualitas sarana-prasarana yang perlu ditingkatkan, termasuk prasana penunjang seperti lahan parkir,
 | * Penambahan fasilitas yang menunjang tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan
 |

**BAB IV PENUTUP**

Hasil analisis data Angket Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Kepada Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Tenaga Kependidikan merasa PUAS dengan pelayanan dalam bidang akademik dan non akademik oleh Prodi Pendidikan Bahasa Arab dan juga Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan, dengan persentasi kepuasan sebesar 83.8 %.