**LAPORAN HASIL ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MAHASASISWA ASPEK TANGIBLE, ASSURANCE REABILITY, RESPONNSIVNESS, EMPHATY SEMESTER GENAP**

**TAHUN 2021**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA ARAB**

**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 Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Kepada Mahasiswa Dalam Aspek *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy*” 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

ii

**DAFTAR ISI**

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

BAB I Pendahuluan 1

BAB II Metode Survei 6

BAB III Data temuan 30

BAB IV Penutup 35

iii

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar belakang**

Survey kepuasan layanan pengelolaan kepada mahasiswa dalam *aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja tenaga kependidikan, dosen yang bertugas serta sarana dan prasarana yang tersedia pada pengelolaan di Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan.

Pada aspek *tangibles*, yang membahas mengenai sarana pendidikan, alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan. Aspek *assurance* yang membahas mengenai perlakuan kepada mahasiswa. Aspek *reliability* yang membahas mengenai kehandalan dosen dan tenaga kependidikan*.* Aspek *responsiveness* membahas mengenai Sikap Tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti layanan kesehatan, administrasi dan lain sebagainya. Pada aspek *empathy,* dibahas mengenai pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, seperti memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dan juga bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa serta prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya.

**1.2** **Tujuan**

Tujuan survey kepuasaan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan bertujuan untuk:

1. Mengukur tanggapan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab terhadap layanan dalam aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan.
2. Memetakan mutu pelayanan dalam aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurancedan empathy* di Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan IlmuKeguruan IAIN Padangsidimpuan.

4

1. Sebagai dasar perbaikan pelayanan dalam aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurancedan empathy* di Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan

**1.3** **Manfaat**

Manfaat survey kepuasaan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyahdan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan yaitu;

1. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan perbaikan layanan kepada mahasiswa.
2. Pelibatan mahasiswa dalam upaya pengembangan dan perbaikan program studi, fakultas dan institusi.
3. Sebagai kelengkapan dokumen penjaminan mutu perguruan tinggi.

5

**BAB II**

**METODE SURVEI**

1. **Waktu Pelaksanaan**

Survei kepuasan layanan kepada mahsiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab ini dilaksanakan dua kali dalamn satu semester. Pertama saat UTS selesai dilaksanakan yang Kedua setelah Perkuliahan selesai

1. **Responden**

Responden dalam kepuasan layanan kepada mahsiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab ini adalah mahasiswa tahun akademik 2021/2022 sejumlah 61 orang.

**Aspek Yang Diukur**

Aspek/ Indikator yang diukur pada survei kepuasan layanan mahasiswa ini adalah:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | No | Aspek/ Indikator Yang diUkur |  | No Butir |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, |  | 3-21 |  |
|  | Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa) |  | 22-36 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga |  | 37-52 |  |
|  | kependidikan) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) |  | 53-58 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 5 | Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan |  | 59-66 |  |
|  | Mahasiswa) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Cara Penilaian | | | |  |  |

1. Cara Penilaian

Angket tata pamong dan tata kelola yang diberikan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan tidak ada penilaian khusus dengan rentang angka dikarenakan angket survei ini bukan merupakan angket untuk mengukur suatu tingkatan, angket ini digunakan untuk mendapatkan angka kepuasan pelaksanaan pengelolaan tata pamong dan tata kelola dan sebagai data masukan dalam pengembangan pada pelaksanaan tata pamong dan tata kelola yang ada di Program Studi Pendidikan Bahasa Arab FTIK IAIN Padangsidimpuan. Angket kepuasan pengelolaan tata pamong dan tata kelola 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 mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan diakhir tahun ajaran 2021/2022 secara online melalui *group* *whatsapp* mahasiswa dosen dan tendik Program studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan IAIN Padangsidimpuan. Kuesioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya

Keterangan:

1 = Sangat Setuju 2 = Setuju

3 = Ragu-Ragu 4 = Agak Setuju 5 = Tidak Setuju

\* Wajib

1. Nama \*
2. Program Studi \*

*Tandai satu oval saja.*

 PAI

 PBA

 TMM

 TBI

 PGMI

 PIAUD

 T-Kim

 T-Fis

 T-Bio

 T-B.indo

Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 8 |

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Ruang kelas bersih dan rapi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Ruang kelas sejuk dan nyaman \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. LCD berfungsi dengan baik \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Ruang baca perpustakaan nyaman \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 9 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Koleksi buku/reference lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Fasilitas laboratorium lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Area parkir di kampus cukup dan nyaman \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Public space/gazebo/taman nyaman \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 10 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Kantin bersih dan rapi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Fasilitas olah raga lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Masjid bersih dan rapi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Toilet bersih dan mencukupi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 11 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Kondisi jalan di dalam kampus bersih dan rapi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Layanan internet (hot spot/wifi) bagus \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Buku panduan akademik lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Ruang tunggu pelayanan nyaman \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 12 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Fasilitas ruang UKM lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Fasilitas ruang UKM fakultas lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Koperasi mahasiswa lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)

1. Akreditasi FTIK IAIN Padangsidimpuan yang memuaskan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 13 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Akreditasi Prodi yang memuaskan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat |



1. Kesantunan Tenaga Kependidikan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Keamanan Parkir \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 14 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Keamanan Kampus \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Keberadaan dan fungsi satpam \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Suasana kelas kondusif untuk belajar \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 15 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Dosen PA berperan maksimal \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Keberadaan carier centre \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 16 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Tersedianya Job fair \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Psikotes bagi calon mahasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)

1. Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Menyediakan waktu diskusi dan bertanya \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 17 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Menyediakan bahan ajar (handout, modul, dll) \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Menilai secara objektif \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Tepat waktu dalam perkuliahan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Mengajar sesuai dengan bidang keahlian \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 18 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Membagikan SAP di awal perkuliahan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Inovasi dosen dalam mengajar di kelas \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Kurikulum berbasis orientasi pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Menyediakan informasi layanan akademik secara lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 19 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Ramah dalam melayani \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Waktu melayani sesuai SOP \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Petugas perpustakaan melayani dengan ramah \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Tersedinya organisasi bakat minat \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| <https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit> | 20 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Akses konseling bagi mahasiswa mudah ditemukan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Akses kesehatan bagi mahasiswa mudah ditemukan \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

1. Bantuan pengobatan bagi mahasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Adanya asuransi untuk mahasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit | 21 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Melayani sesuai SOP \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Layanan adimistrasi di fakultas mudah dan cepat \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Layanan administrasi di perpustakaan cepat dan mudah \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Memberikan informasi akademik secarajelas \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

|  |  |
| --- | --- |
| https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit | 22 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Dosen melayani mahasiswa di luar jam kerja \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



|  |  |
| --- | --- |
| https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit | 23 |

9/4/2020 ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY T…

1. Pegawai melayani diluar jam kerja \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Dosen mudah dihubungi dalam konsultasi akademik \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |



1. Koperasi menyediakan beragam kebutuhan mahasiswa secara lengkap \*

*Tandai satu oval saja.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tidak Puas |  |  |  | Sangat Puas |
| https://docs.google.com/forms/d/1d2GtTPewcssEgmQSpnqoadyZfsVKXM1pfW3O48W-CCY/edit | | | | | | | 24 |

**Hasil uji validitas sebagai berikut:**

**Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas Aspek Tangibel**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rxy | 0,96611 | 0,9229 | 0,749 | 0,9257 | 0,9485 | 0,8355 | 0,9183 | 0,9419 | 0,9467 | 0,783 | 0,9387 | 0,861 | 0,9527 | 0,8769 | 0,9157 | 0,939 | 0,9536 | 0,948 | 0,9417 |
| T hitung | 19,80 | 12,68 | 5,98 | 12,95 | 15,84 | 8,05 | 12,28 | 14,84 | 15,55 | 6,66 | 14,41 | 8,96 | 16,60 | 9,65 | 12,05 | 14,45 | 16,76 | 15,76 | 14,80 |
| 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 |
| Valid/tdk valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |

Tabel 2.1 ini menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Mahasiswa **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 0,971164, 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 penelitian**.

25

**Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas Aspek Reliability**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rxy |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 0,9607 | 0,9614 | 0,877 | 0,9596 | 0,9192 | 0,9599 | 0,9634 | 0,9705 |  | 0,9495 | 0,9511 | 0,9322 | 0,9008 | 0,927 | 0,9662 | 0,8661 | 0,9057 |
|  |  |  |
|  | T hitung |  |  |
|  |  | 18,31 | 18,48 | 9,66 | 18,05 | 12,36 | 18,11 | 19,02 | 21,29 |  | 16,01 | 16,29 | 13,63 | 10,98 | 13,08 | 19,84 | 9,26 | 11,30 |
|  | 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 |
|  | Valid/tdk |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |  | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |
|  | valid |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Tabel2.2 ini menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Mahasiswa **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 0,984939, 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 penelitian**

26

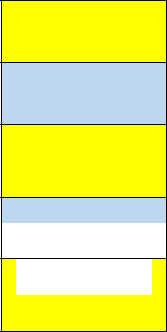
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | **Tabel 2.3 Hasil Uji Validitas Aspek** | | | | | **Assurance** | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Rxy | 0,9201 | 0,8626 | 0,9605 | 0,9527 | 0,9279 | 0,9326 | 0,9305 | 0,959 |  | 0,9363 |  | 0,9407 | 0,8709 | 0,9599 | 0,8997 | 0,8084 | 0,9148 |
|  |  |  |
|  | T hitung | 12,43 | 9,02 | 18,26 | 16,59 | 13,17 | 13,67 | 13,45 | 17,90 |  | 14,11 |  | 14,67 | 9,38 | 18,12 | 10,90 | 7,27 | 11,98 |
|  |  |  |
|  | 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 |
|  |
|  | Valid/tdk | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |  | Valid |  | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |
|  | valid |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Tab Tabel2.3 menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Mahasiswa **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 0,979153, 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 penelitian.**

27

**Tabel 2.4 Hasil Uji Validitas Aspek Responsivness**

Rxy



T hitung

T Tabel

(95%, 28)

Keterangan

Valid/tdk

valid

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0,00 | 0,7947 | 0,9225 |  | 0,9322 | 0,9078 | 0,921 |
| 11,07 | 6,93 | 12,65 |  | 13,63 | 11,45 | 12,51 |
|  |  | 1,701 | |  |  |  |
| th>tt | th>tt | th>tt |  | th>tt | th>tt | th>tt |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Valid | Valid | Valid |  | Valid | Valid | Valid |
|  |  |  |  |  |  |  |

Tabel 2.4 ini menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Mahasiswa **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 0,897701, 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 penelitian.**

**Tabel 2.5 Hasil Uji Validitas Aspek Empati**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rxy |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 0,8618 | 0,6147 | 0,8549 | 0,6132 | 0,7487 | 0,4099 | 0,6287 | 0,5437 |
|  | T hitung |  | 8,29 | 7,72 | 8,72 | 7,67 | 5,98 | 2,38 | 4,28 | 3,43 |
|  | T Tabel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | (95%, 28) |  |  |  |  |  | 1,701 | |  |  |
|  | Keterangan |  | 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 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Tabel 2.5 ini menunjukkan bahwa hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan Mahasiswa **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 0,612339, 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 penelitian.**

29

**BAB III**

**DATA TEMUAN**

1. **Statistik Deskriftif MID Genap T.A 2021/2022**
   1. **ASPEK TANGIBLES**

Pada aspek tangibles, yang membahas mengenai sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan, hasil statistik deskriptif yang diperoleh, yaitu:

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Reliability | 61 | 19 | 76 | 95 | 91,25 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 19, terlihat bahwa jarak yang diperoleh tidak terlalu jauh tetapi tidak juga bias dikatakan kecil, hal ini menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas dengan nilai maksimal 95, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang dengan nilai 76, sehingga dari 19 butir pertanyaan semuanya rata-rata jawaban mahasiswa ada dalam range 4 dan 5, ada di range kurang dan cukup, ini juga menunjukkan bahwa masih ada hal dari aspek ini yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan jumlah data sebanyak 798 data. terlihat bahwa meyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 81%, menyatakan puas dengan presentase sebesar 19%.

Walau demikian, nilai yang rata-rata yang diperoleh sudah melebih setengah dari nilai maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, dengan nilai rata-rata 91,25 setara dengan persentase sebesar 96,1% tingkat kepuasannya sesuai dengan tabel interpretasi yang sebelumnya telah dijelaskan ada pada kategori SANGAT PUAS, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# ASPEK ASSURANCE

Aspek assurance yang membahas mengenai perlakuan kepada mahasiswa, NilaiMaksimum yang Mungkin Diperoleh: 75

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Assurance | 61 | 14 | 61 | 75 | 71,55 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 14, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 75, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih sangat kurang sehingga dari 30 butir pertanyaan rata-rata 4 dan 5, yang artinya mahasiswa masih merasa puas dan sangat puas.

Walau demikian,rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 71,55 sudah melebih jauh setengah dari nilai maksimal dengan persentasi kepuasan sebesar 95,4%, total data sebanyak 630 data. Menyatakan sangat puas dengan presentasi sebesar 77%, dan puas dengan presentase 23%, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, terlihat tingkat kepuasannya sudah dalam kategori SANGAT PUAS, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# ASPEK RELIABILITY

Aspek reliability yang membahas mengenai kehandalan dosen dan tenaga kependidikan, dengan nilai maksimum yang mungkin diperoleh: 80

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Reliability | 61 | 13 | 67 | 80 | 76,96 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 13, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 80, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan masih kurang. Walau demikian, nilai minimum 67, sudah lebih dari setengah, hasil yang diberikan nilai 4 dan 5 yang artinya mahasiswa yang memberikan nilai yang terendah pun masih memberikan rentang nilai yang cukup, baik dan juga sangat baik. Dengan rata-rata sebesar 76,96 dan persentase sebesar 96,2%, dengan total data sebanyak 672, dengan persentase sebesar 81% menyatakan sangat puas, menyatakan puas dengan persentase sebesar 19%. hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, terlihat tingkat kepuasannya sudah dalam kategori SANGAT PUAS, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# ASPEK RESPONSIVENESS

Aspek responsiveness membahas mengenai Sikap Tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti layanan kesehatan, administrasi dan lain sebagainya. Nilai Maksimum yang Mungkin Diperoleh pada aspek ini adalah 30.

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Responsivness | 61 | 6 | 24 | 30 | 28,59 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 6, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 30, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga dari 6 butir pertanyaan semuanya dalam hasil kurang dan cukup memuaskan. Walau demikian, rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 28,59 dengan persentase sebesar 95,28% Total data sebanyak 252 dengan persentase sebesar 76% menyatakan sangat puas, sebesar 24% menyatakan puas hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, tingkat kepuasannya sudah lumayan bagus, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

* 1. **ASPEK EMPATHY**

Pada aspek empathy, dibahas mengenai pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, seperti memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dan juga bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa serta prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya, nilai maksimum yang mungkin diperoleh: 40

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Empathy | 61 | 6 | 34 | 40 | 38,34 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum sebesar 5, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi, fakultas, dan juga dosen dengan nilai maksimal 40, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga dari 8 butir pertanyaan rata-rata hasilnya dalam skala kurang dan cukup memuaskan yang artinya masih perlu banyak perbaikan pada poin-poin empathy. Walau demikian, rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 38,34 dengan persentase sebesar 95,85%, dengan total data sebesar 336, dengan persentase 79% menyatakan sangat puas, persentase sebesar 21% menyatakan puas, hal ini menunjukkan sudah mendekati nilai maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, rata-rata tingkat kepuasannya sudah bagus, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

1. **Statistik Deskriftif UAS Ganjil T.A 2021/2022**
   1. **ASPEK TANGIBLES**

Pada aspek tangibles, yang membahas mengenai sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan, hasil statistik deskriptif yang diperoleh, yaitu:

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Reliability | 61 | 19 | 76 | 95 | 91,44 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 19, terlihat bahwa jarak yang diperoleh tidak terlalu jauh tetapi tidak juga bias dikatakan kecil, hal ini menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas dengan nilai maksimal 95, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang dengan nilai 76, sehingga dari 19 butir pertanyaan semuanya rata-rata jawaban mahasiswa ada dalam range 4 dan 5, ada di range kurang dan cukup, ini juga menunjukkan bahwa masih ada hal dari aspek ini yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan jumlah data sebanyak 798 data terlihat bahwa menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 61%, menyatakan puas dengan presentase sebesar 18%.

Walau demikian, nilai yang rata-rata yang diperoleh sudah melebih setengah dari nilai maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, dengan nilai rata-rata 92,05 setara dengan persentase sebesar 96,3% tingkat kepuasannya sesuai dengan tabel interpretasi yang sebelumnya telah dijelaskan ada pada kategori SANGAT PUAS, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# ASPEK ASSURANCE

Aspek assurance yang membahas mengenai perlakuan kepada mahasiswa, NilaiMaksimum yang Mungkin Diperoleh: 75

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Assurance | 61 | 14 | 61 | 75 | 71,70 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 14, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 75, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih sangat kurang sehingga dari 30 butir pertanyaan rata-rata 4 dan 5, yang artinya mahasiswa masih merasa puas dan sangat puas.

Walau demikian,rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 71,70, sudah melebih jauh setengah dari nilai maksimal dengan persentasi kepuasan sebesar 95,6%, total data sebanyak 630 data. Menyatakan sangat puas dengan presentasi sebesar 78%, dan menyatakan puas dengan presentase 22%, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, terlihat tingkat kepuasannya sudah dalam kategori SANGAT PUAS, tetapi perlu dilakukan. perubahan atau progress tambahan dalam pelayanan sehingga seluruh mahasiswa merasa pelayanan melalui perlakuan yang diberikan sudah bagus secara keseluruhan.

# ASPEK RELIABILITY

Aspek reliability yang membahas mengenai kehandalan dosen dan tenaga kependidikan, dengan nilai maksimum yang mungkin diperoleh: 80

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Reliability | 61 | 16 | 64 | 80 | 77,12 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 16, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 80, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan masih kurang. Walau demikian, nilai minimum 64, sudah lebih dari setengah, hasil yang diberikan nilai 4 dan 5 yang artinya mahasiswa yang memberikan nilai yang terendah pun masih memberikan rentang nilai yang cukup, baik dan juga sangat baik. Dengan rata-rata sebesar 77,12 dan persentase sebesar 96,4%, dengan total data sebanyak 672, dengan persentase sebesar 61% menyatakan sangat puas, menyatakan puas dengan persentase sebesar 18%. hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, terlihat tingkat kepuasannya sudah dalam kategori SANGAT PUAS, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# ASPEK RESPONSIVENESS

Aspek responsiveness membahas mengenai Sikap Tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti layanan kesehatan, administrasi dan lain sebagainya. Nilai Maksimum yang Mungkin Diperoleh pada aspek ini adalah 30.

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Responsivness | 61 | 4 | 26 | 30 | 28,62 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat dari range adalah jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum berjarak sebesar 4, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi dan fakultas dengan nilai maksimal 30, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga dari 6 butir pertanyaan semuanya dalam hasil kurang dan cukup memuaskan. Walau demikian, rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 28,62 dengan persentase sebesar 95,41% Total data sebanyak 252 dengan persentase sebesar 77% menyatakan sangat puas, sebesar 23% menyatakan puas, rata-rata yang diperoleh sudah melebihi dari nilai setengah dari nilai maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, tingkat kepuasannya sudah lumayan bagus, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

1. **ASPEK EMPATHY**

Pada aspek empathy, dibahas mengenai pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, seperti memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dan juga bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa serta prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya, nilai maksimum yang mungkin diperoleh: 40

# Descriptive Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Range | Minimum | Maximum | Mean |
| Aspek\_Empathy | 61 | 5 | 35 | 40 | 38,41 |
| Valid N (listwise) | 61 |

Dari hasil yang diperoleh, terlihat jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum sebesar 5, terlihat terdapat mahasiswa yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prodi, fakultas, dan juga dosen dengan nilai maksimal 40, dan terdapat pula mahasiswa yang merasa pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga dari 8 butir pertanyaan rata-rata hasilnya dalam skala kurang dan cukup memuaskan yang artinya masih perlu banyak perbaikan pada poin-poin empathy. Walau demikian, rata-rata dari hasil yang diperoleh adalah 38,41 dengan persentase sebesar 96.04%, dengan total data sebesar 336, dengan persentase 80% menyatakan sangat puas, persentase sebesar 20% menyatakan puas, hal ini menunjukkan sudah mendekati nilai maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, rata-rata tingkat kepuasannya sudah bagus, tetapi belum mendapatkan nilai sempurna, jadi masih perlu dilakukan perubahan dan progress tambahan dalam pelayanan kepada mahasiswa dalam aspek *tangibles, reliability,responsiveness, assurance dan empathy* sehingga seluruh mahasiswa merasa bahwa sarana pendidikan, Alat perkuliahan media pengajaran dan prasarana pendidikan dan lainnya semakin membaik dan memuaskan.

# Saran Dan Umpan balik

Dari seluruh aspek pertanyaan yang diberikan kepada mahasiswa terlihat bahwa jumlah keseluruhan rata-ratanya adalah 278,16, dengan jumlah nilai maksimal seluruh butir adalah 320, Hal ini menunjukkan bahwa rerata tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan baik dalam bidang manajemen dan juga pendidikan oleh Tenaga kependidikan dan juga Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Padangsidimpuan sudah baik dengan nilai persentasi sebesar 79,8% pada UAS Genap 2021 dan pada MID Genap 2021 sebesar 78,8% . Pada angket yang disebarkan kepada mahasiswa secara online, diterima saran dan masukan dari mahasiswa, beberapa saran yang diberikan oleh mahasiswa dan juga umpan balik yang diberikan oleh Fakultas adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa mengusulkan kemudahan dalam proses registrasi mahasiswa setiap semester.

**Dengan tindak lanjut**: FTIK IAIN Padangsidimpuan sudah melakukan krs secara online, walau demikian masih banyak mahasiswa yang mengalami kesulitian sehingga dilakukan perbaikan aturan dan pada sistem informasi akademik pada mahasiswa dan penjelasan kembali sehingga lebih mudah dalam penggunaanya bagi mahasiswa.

1. Mahasiswa mengusulkan agar pihak kampus menyediakan pelatihan guna untuk menggali bakatmahasiswa.

**Dengan tindak lanjut**: Fakultas menambah banyak kegiatan bermanfaat dalam melatih minat dan bakat mahasiswa seperti kegiatan *Student Day,* Pekan Ilmiah, Pelatihan Bahasa, *Soft skill*, dan kegiatan lainnya. Diharapkan dengan banyak program yang bisa diikuti mahasiswa lebih membangun dan menggali lagi kemampuan dan bakat yangmereka miliki.

1. Mahasiswa merasa kurang adanya kegiatan di luar perkuliahan yang menunjang kemampuan berdiskusi danberorganisasi.

**Dengan tindak lanjut**: melakukan forum-forum diskusi untuk mengaktifkan kembali semangat mahasiswa, melakukan kegiatan *outbond* sambil mendengarkan pendapat mahasiswa tentang banyak hal yang berkaitan dengan pembelajaran, dunia mengajar dan juga mengenai kehidupan sehari-hari.

1. Mahasiswa merasa kurangnya fasilitias-fasilitas dalam pembelajaran (infokus, poster, dan medialainnya).

**Dengan tindak lanjut**: Fakultas bekerjasama dengan Institusi untuk menambah beberapa sarana dan alat pendukung untuk perkuliahan.

1. Mahasiswa mengusulkan menambah lapangan olahraga untuk kegiatan praktek.

**Dengan tindak lanjut**: Lapangan yang disediakan oleh Institusi, Fakultas dan juga Prodi sudah tersedia, walau demikian Fakultas tetap mengajukan permohonan kepada pihak Institusi untuk mengadakan beberapa lapangan tambahan untuk kegiatan olahraga mahasiswa.

1. Mahasiswa mengusulkan agar dosen lebih efektif dalam proses pembelajaran.

**Dengan tindak lanjut**: Fakultas membantu peningkatan kualitas dosen dengan memberikan pelatihan bagi dosen-dosen muda dan forum-forum diskusi bagi dosen untuk menggali potensi diri.

1. Mahasiswa mengusulkan perlombaan akademis antar mahasiswa.

**Dengan tindak lanjut**: Fakultas memfasilitasi mahasiswa dalam mengadakan perlombaan

1. Mahasiswa mengusulkan agar pelayanan tenaga kependidikan lebih cepat dan tepatwaktu.

**Dengan tindak lanjut**: Memberikan pelatihan pada tim siakad untuk lebih meningkatkan kualitas pada sistem informasi akademik mahasiswa, kemudian diadakan *rolling staffing* agar terjadi perubahan suasana dalam proses pelayanan kepada mahasiswa.

1. **Tindak lanjut Hasil Survey (Review) Kepuasan Layanan Mahasiswa Terhadap aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Review Hasil Tindak Lanjut Suervey Kepuasan Mahaasiswa** | | |
| Pengguna | 2021/2022 | Review |
| Mahasiswa | * Meningkatkan pelayanan tenaga kependidikan lebih cepat dan tepat * Meningkatkan kegiatan di luar perkuliahan | * Pelayanan tenaga pendidik semakin membaik * Kegiatan diluar perkuliahan menambah wawasan mahasiswa |

**BAB IV**

**PENUTUP**

Hasil analisis data Angket Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Kepada Mahasiswa Dalam *Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy* oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa PUAS dengan pelayanan dalam aspek ini pada UAS Genap 2021/2022, dengan persentasi kepuasan sebesar 61% sangat puas dan 18 % pada aspek tangibles, persentasi kepuasan sebesar 78% puas dan 22% sangat puas pada aspek Assurance, persentasi kepuasan 61% puas dan 18% sangat puas pada aspek reability, persentasi sebesar 77% puas dan 23% sangat puas pada aspek responsiveness dan persentasi 80% puas dan 20% sangat puas pada aspek empathy.

Pada MID Genap 2021/2022, disimpulkan bahwa mahasiswa merasa PUAS dengan persentasi kepuasan sebesar 81% sangat puas dan 19% pada aspek tangibles, persentasi kepuasan sebesar 77% puas dan 23% sangat puas pada aspek Assurance, persentasi kepuasan 81% puas dan 19% sangat puas pada aspek reability, persentasi sebesar 76% puas dan 24% sangat puas pada aspek responsiveness dan persentasi 79% puas dan 19% sangat puas pada aspek empathy.