

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi kepada Mahasiswa di lingkungan Institut Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Bagi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, umpan balik dari survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan sarana dan prasarana di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi. Survei Kepuasan Layanan juga menunjukkan mutu dari Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi.

Responden mahasiswa dalam Survei kepuasan layanan ini mencakup dua prodi, yakni Hukum Tata Negara dan Ekonomi Syariah. Hasil dari survei ini akan menjadi langkah awal untuk memperbaiki layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, dan survei ini akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei kepuasan layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi ini dapat terlaksana dengan baik.

Jambi, Juni 2021

Ketua LPM



Ika Aryastuti Hasanah, M.Pd  
NIDN. 2113059401

## EXECUTIVE SUMMARY

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, Lembaga Pelayanan Mutu (LPM) Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi menyelenggarakan survei terhadap mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi di tahun akademik 2020-2021 sebagai target utama. Hasil dari survei kepuasan ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Survei kepuasan layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi tahun akademik 2020-2021 diikuti oleh 103 mahasiswa aktif, yang terdiri dari 63 mahasiswa prodi Hukum Tata Negara, dan 40 mahasiswa prodi Ekonomi Syariah.

Obyek utama pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ditekankan pada lima indikator dimensi penilaian dengan total pernyataan sejumlah 91 butir. Indikator penilaian terdiri dari: 1) Dimensi *Tangible*, 2) Dimensi *Reliability*, 3) Dimensi *Empathy*, 4) Dimensi *Responsiveness*, 5) Dimensi *Assurance*.

Berdasarkan hasil survei keseluruhan poin yang dilakukan, rata-rata perolehan poin sangat puas mendapat 22%, Puas 50%, Netral 11%, dan Kurang Puas 17 %. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi terhadap mahasiswanya. Terutama dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa, kemudahan mendapatkan informasi, peningkatan sarana dan prasarana, serta Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, terutama dalam hal peningkatan sarana dan prasarana, menanggapi keluhan mahasiswa mengenai hal-hal yang dianggap masih kurang, dan dalam peningkatan pemberian informasi seputar perkuliahan.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
EXECUTIVE SUMMARY	
DAFTAR ISI	
DAFTAR DIAGRAM	
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Tujuan.....	3
B. Sasaran.....	3
C. Ruang Lingkup.....	3
D. Pelaksanaan.....	3
BAB II: HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	4
A. Persiapan.....	4
B. Hasil Kegiatan.....	4
BAB III: PENUTUP	16

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Tujuan**

Survei ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan

### **B. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pemanfaatan sarana dan prasarana di lingkungan kampus.

### **D. Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui tahap sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan responden;
3. Melaksanakan survei;
4. Mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk kegiatan survei dilakukan pengisian kuesioner oleh responden sendiri.

## BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

### A. Persiapan

Proses persiapan dilakukan dengan mempersiapkan kuesioner yang akan disebarkan kepada responden. Responden menyatakan pilihan seperti sangat puas, puas, netral dan kurang puas terhadap kualitas layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi. Kuesioner ini terdiri dari 5 indikator, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepastian (*assurance*). Dengan total jumlah pernyataan 91 butir untuk kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi.

Pelaksanaan survei dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM) di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, dengan jumlah responden sebanyak 103 orang mahasiswa aktif Program Studi Ekonomi Syariah dan Hukum Tata Negara yang aktif di tahun akademik 2020-2021.

### B. Hasil Kegiatan

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi tahun akademik 2020-2021 dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1

Gambaran Karakteristik Responden

Tahun Akademik	Prodi		Jumlah
	ES	HTN	
2019-2020	17	33	50
2020-2021	23	30	53
Jumlah			103

#### 2. Hasil dan Pembahasan

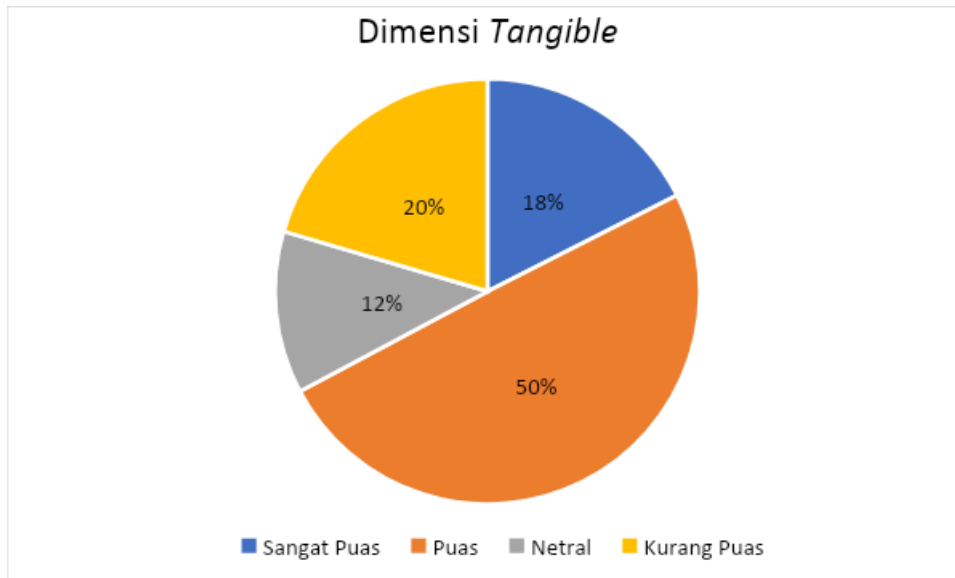
Dari kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi yang telah disebarkan dan diisi secara online, didapatkan hasil sebagai berikut:

##### 1. Dimensi *Tangible*

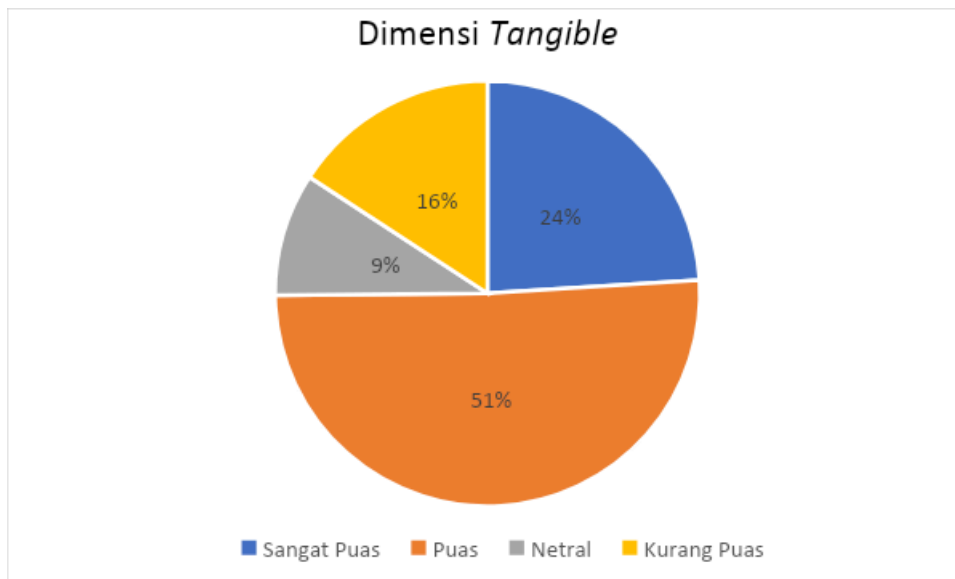
Dimensi *tangible* (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan mahasiswa.

Dalam dimensi ini, mencakup beberapa hal, seperti kenyamanan ruang kelas, fasilitas dan media perkuliahan, ruang baca perpustakaan, kebersihan, keberadaan fasilitas pendukung lainnya, kelengkapan fasilitas olah raga, dan beberapa hal

lainnya. Berikut adalah grafik yang menampilkan presentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi selama dua periode tahun akademik:



*Diagram 1 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Tangible TA 2019-2020*



*Diagram 2 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Tangible TA 2020-2021*

Berdasarkan diagram yang disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa pada dimensi *Tangible* terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi menyatakan sangat puas sebesar 24%, puas 51%, netral 9%, dan kurang puas 16%. Dilihat dari angka tersebut, sebagian besar mahasiswa menyatakan puas pada dimensi ini, yang berarti bahwa mahasiswa puas dengan

fasilitas yang ada mencakup fasilitas ruang kelas, ruang organisasi, perpustakaan, kantin, koperasi, musholla, dan fasilitas lain yang disediakan oleh Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi untuk menunjang perkuliahan mahasiswa.

Dalam dimensi ini, mahasiswa terbanyak menyatakan kurang puas pada fasilitas laboratorium program studi, dari 103 mahasiswa, 19 orang diantaranya memilih kurang puas.

## 2. Dimensi *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan layanan bagi pengguna layanan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan mahasiswa.

Beberapa poin penilaian di dalam dimensi ini seperti kedisiplinan dosen dan staf dalam melayani mahasiswa, ketepatan waktu pelayanan akademik, kesediaan modul dan buku ajar, ketersediaan RPS yang mendukung pembelajaran, sikap dan kemampuan pengelola prodi, staf perpustakaan, dan juga staf administrasi, serta beberapa poin penting lainnya yang terkait dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan.

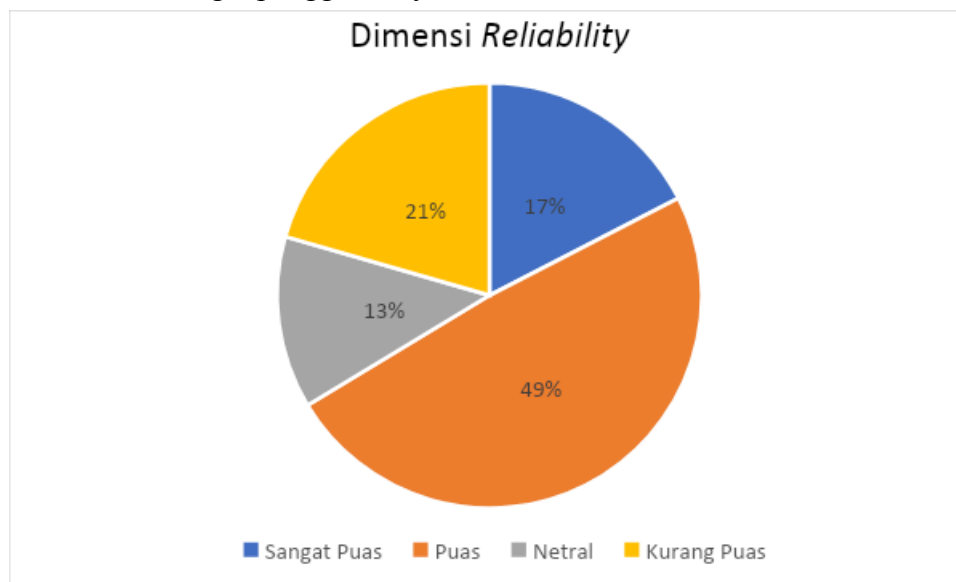
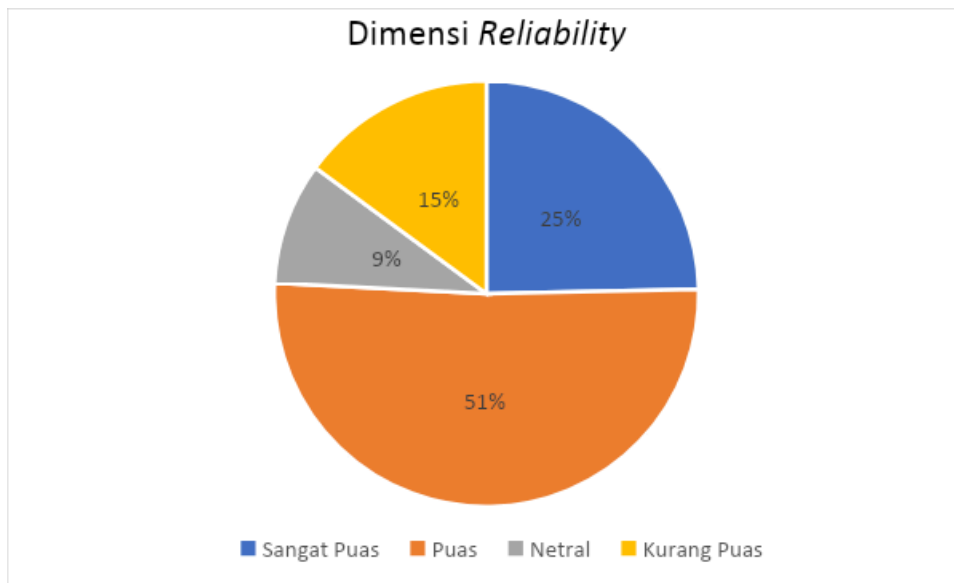


Diagram 3 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Reliability Tahun Akademik 2019-2020



*Diagram 4 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Reliability Tahun Akademik 2020-2021*

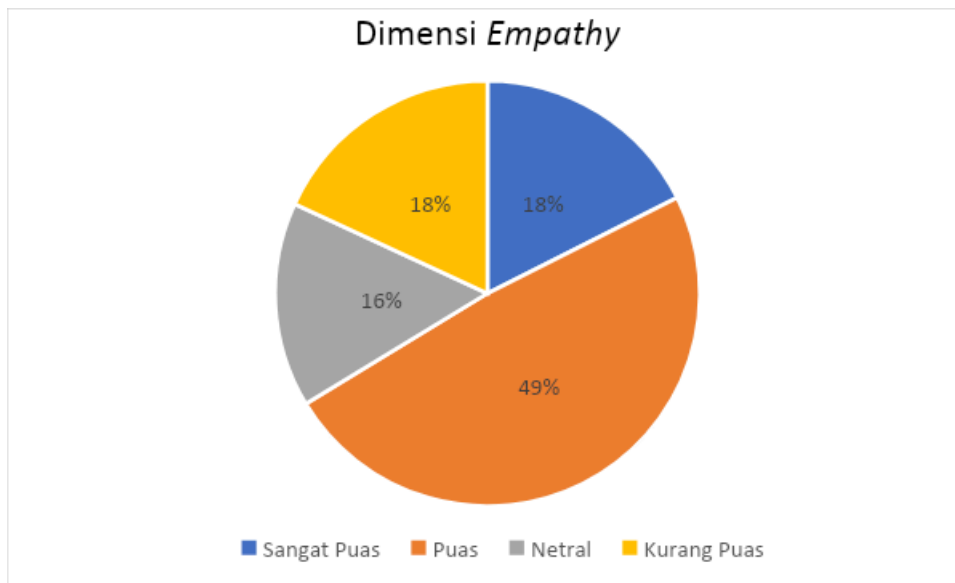
Berdasarkan diagram yang telah disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta pada dimensi *reliability* TA 2020-2021 menyatakan sangat puas sebesar 25%, puas 51%, netral 9%, dan kurang puas 15%. Berdasarkan angka tersebut, dapat dilihat secara keseluruhan pada dimensi *reliability*, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi. Dibandingkan tahun sebelumnya, persentase kepuasannya naik sebesar 2%.

Dalam dimensi ini, mahasiswa terbanyak menyatakan kurang puas pada aspek kedisiplinan dosen dan staf dalam melayani mahasiswa dan ketersediaan organisasi bakat dan minat mahasiswa. Dari 103 mahasiswa, 21 orang diantaranya memilih kurang puas.

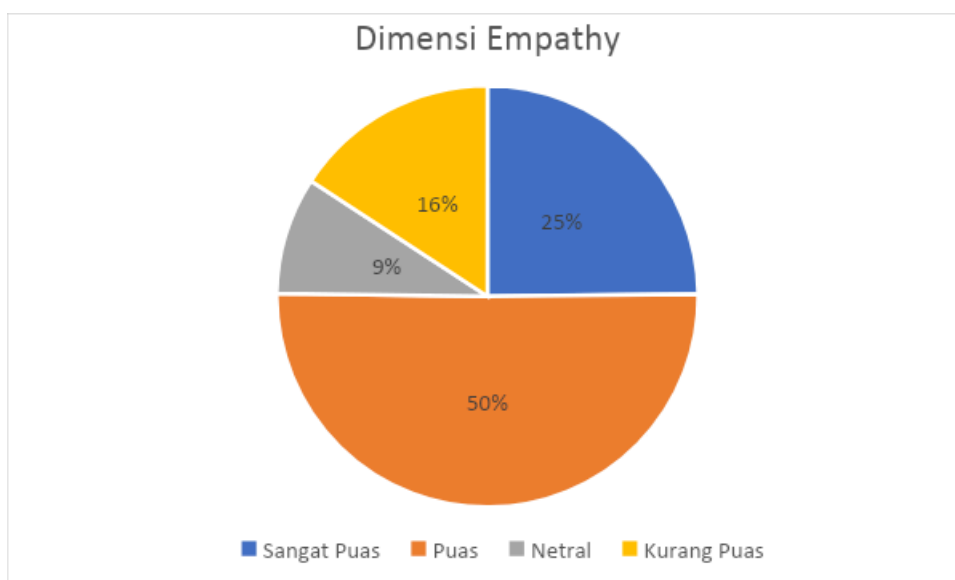
### 3. Dimensi Empathy

*Empathy* yang berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pengguna layanan. *Empathy* akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pengguna layanan dengan spesifik.

Dimensi ini berkaitan dengan kepedulian dosen dan staf dalam melayani mahasiswa, kepedulian petugas keamanan, kepedulian pengelola prodi, kemudahan dalam hal komunikasi dengan dosen maupun staf, dan jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, kepedulian staf perpustakaan dengan kebersihan di ruang perpustakaan, kepedulian petugas kebersihan terhadap ruang perkuliahan, serta beberapa poin penting lainnya yang berkaitan dengan dimensi ini.



*Diagram 5 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Empathy Tahun Akademik 2019-2020*



*Diagram 6 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Empathy Tahun Akademik 2020-2021*

Berdasarkan diagram yang telah disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi pada dimensi *Empathy* TA 2020-2021 menyatakan sangat puas sebesar 25%, puas 50%, netral 9%, dan kurang puas 16%. Berdasarkan angka tersebut, dapat dilihat secara keseluruhan pada dimensi *Empathy*, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi dengan persentase di angka 50%. Poin puas tertinggi ada pada aspek jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dari 103 jumlah mahasiswa, sebanyak 59 mahasiswa menjawab kurang puas. Sementara itu poin kurang puas tertinggi ada pada aspek dosen dan staf menanggapi keluhan

mahasiswa, yaitu dari 103 mahasiswa sebanyak 21 mahasiswa menyatakan kurang puas.

#### 4. Dimensi *Responsiveness*

*Responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.

Beberapa hal yang menjadi poin penting di dalam dimensi ini seperti ketanggapan, ketepatan, kecepatan, dan kejelasan pelayanan oleh staf, kemudahan di dalam layanan yang diberikan, serta kritik dan saran yang diterima dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan tingkat institusi maupun prodi, serta beberapa hal penting lainnya.

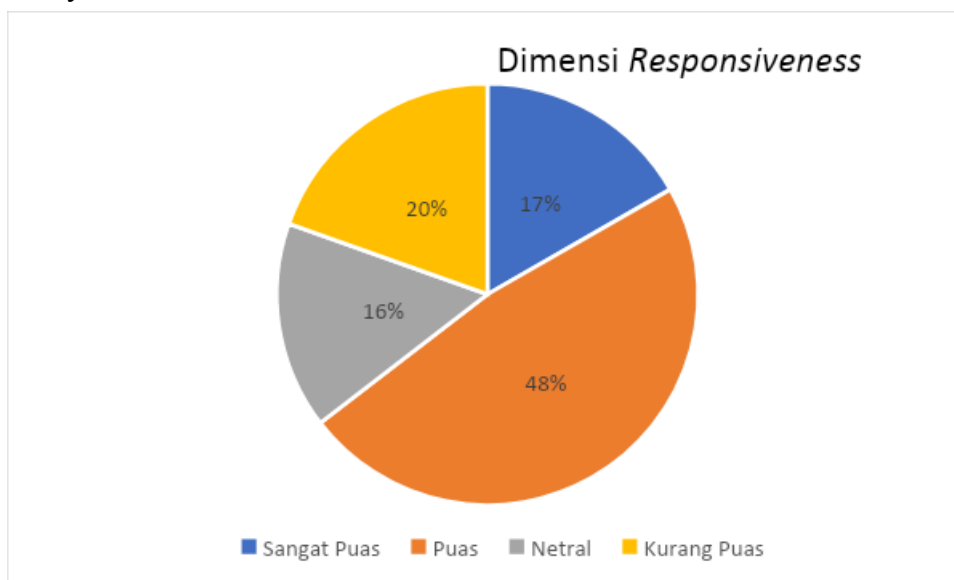
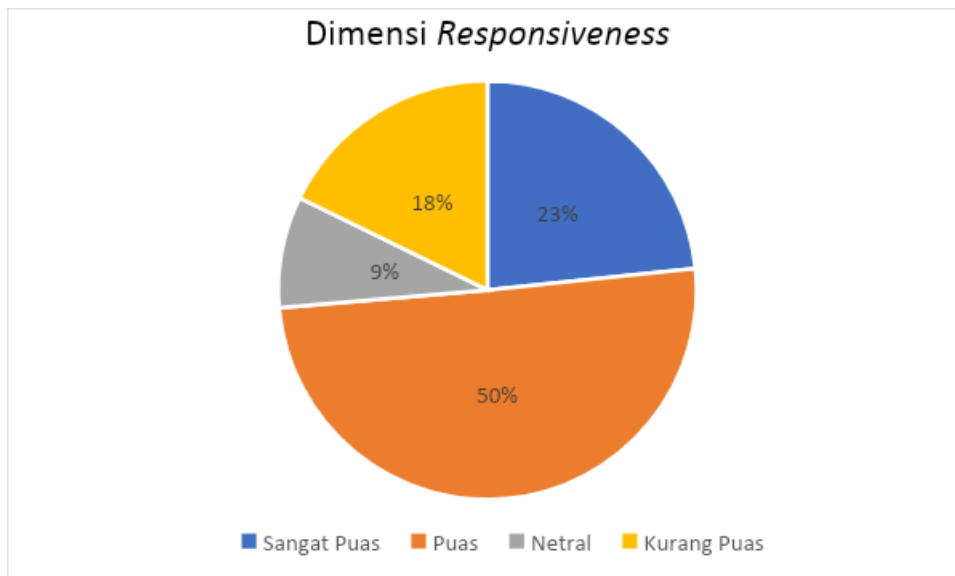


Diagram 7 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi *Responsiveness* Tahun Akademik 2019-2020

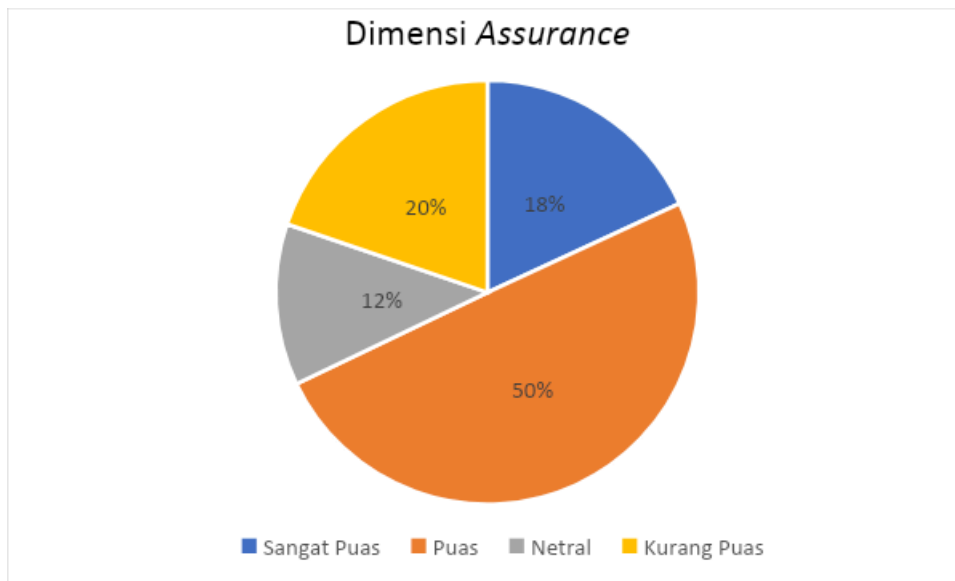


*Diagram 8 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Responsiveness Tahun Akademik 2020-2021*

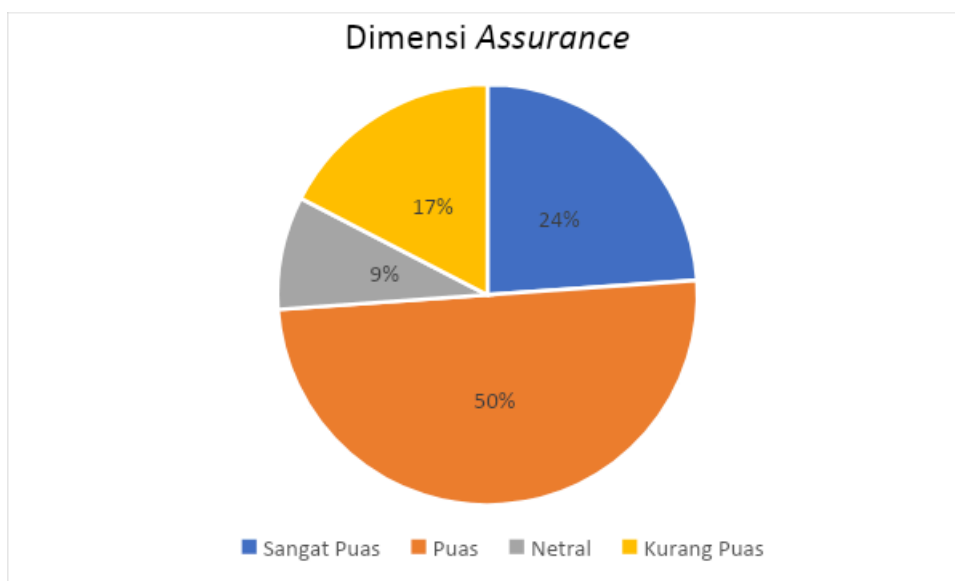
Berdasarkan diagram yang telah disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi tahun akademik 2020-2021 pada dimensi *responsiveness* menyatakan sangat puas sebesar 23%, puas 50%, netral 9%, dan kurang puas 18%. Berdasarkan angka tersebut, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi pada dimensi *responsiveness* dengan persentase di angka 50%. Yang artinya bahwa mereka merasa puas dengan ketanggapan, kecepatan, ketepatan, serta kejelasan pelayanan oleh staf. Poin puas tertinggi ada pada aspek kecepatan staf perpustakaan dalam melayani mahasiswa. Dari 103 mahasiswa yang menjadi responden, 59 orang diantaranya menjawab puas. Sementara poin kurang puas tertinggi ada pada aspek ketanggapan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan, sebanyak 26 orang menjawab kurang puas.

##### 5. Dimensi Assurance

*Assurance* berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk Anda pun akan meningkat.



*Diagram 9 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Assurance Tahun Akademik 2019-2020*



*Diagram 10 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Assurance Tahun Akademik 2020-2021*

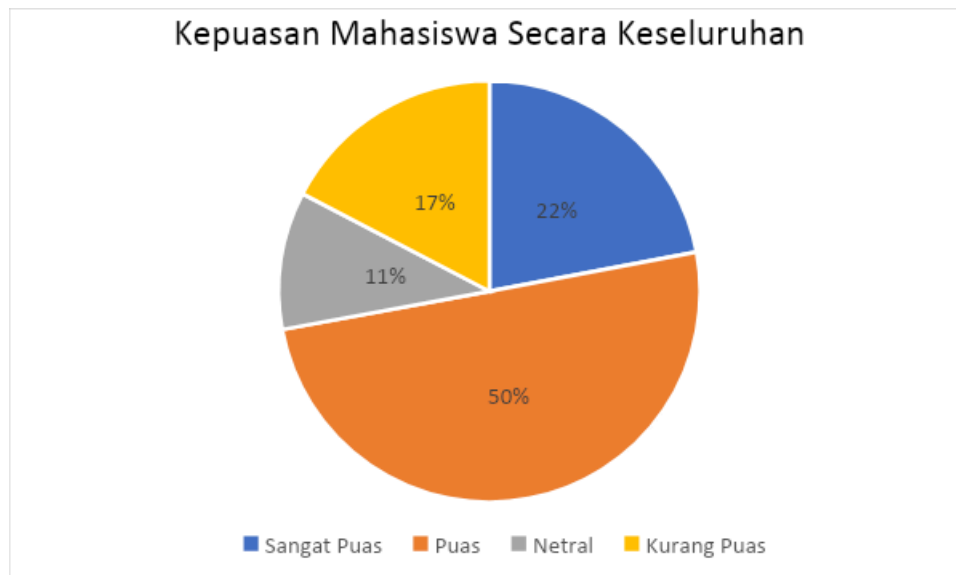
Berdasarkan diagram yang telah disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi pada dimensi *assurance* menyatakan sangat puas sebesar 24%, puas 50%, netral 9%, dan kurang puas 17%. Berdasarkan angka tersebut, dapat dilihat secara keseluruhan sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi pada dimensi *assurance* dengan persentase di angka 50%. Dalam dimensi ini, pilihan terbanyak yang menyatakan kurang puas ada pada aspek reputasi institusi kampus, dari 103 orang mahasiswa, 26 diantaranya menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, rata-rata persentase

kepuasan pada dimensi *assurance* tahun akademik 2020-2021 masih sama dengan tahun sebelumnya.

#### 6. Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan

Secara terpisah, masing-masing dimensi yang menjadi tolak ukur atau indikator untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi tahun akademik 2019-2020 sudah ditampilkan dan terlihat persentasenya. Dengan rata-rata mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi.

Untuk mengetahui rata-rata nilai kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berdasarkan kuesioner yang telah dibuat, disebarkan, dan diisi oleh mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, dapat dilihat pada diagram berikut:



*Diagram 11 Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan Terhadap Layanan STAI Ahsanta Jambi Tahun Akademik 2019-2020 hingga 2020-2021.*

Berdasarkan diagram yang disajikan diatas, rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi menyatakan sangat puas sebesar 22%, puas 50%, netral 11%, dan kurang puas 17%. Jadi, secara keseluruhan rata-rata mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi menyatakan puas terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi.

### **BAB III PENUTUP**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut: puas sebesar 22%, puas 50%, netral 11%, dan kurang puas 17%. Dari hasil yang telah didapatkan terlihat beberapa aspek di tiap instrumen memang berbeda. Hal ini dikarenakan faktor kondisi mahasiswa mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi, terutama dalam hal peningkatan sarana dan prasarana, menanggapi keluhan mahasiswa mengenai hal-hal yang dianggap masih kurang, dan dalam peningkatan pemberian informasi seputar perkuliahan.

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa agar terus aktif dan berprestasi. Adapun upaya yang akan dilakukan adalah:

1. Peningkatan fasilitas laboratorium;
2. Mengarahkan dosen dan staf untuk meningkatkan kedisiplinan dalam melayani mahasiswa;
3. Peningkatan reputasi kampus.

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ahsanta Jambi akan terus berupaya dalam memperbaiki layanan terhadap mahasiswa, dan mendorong mahasiswa agar aktif dalam kegiatan softskill dan memiliki jiwa *entrepreneurship*, sehingga mahasiswa memiliki *value* dan mampu bersaing di dunia kerja, serta sukses dalam berkarir.