



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**Layanan Administrasi Akademik, Prasarana, dan Sarana
Pembelajaran**

**Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
Semester Genap 2022/2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**Layanan Administrasi Akademik, Prasarana, dan Sarana Pembelajaran
Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
Semester Genap 2022-2023**

**Disahkan di Pamekasan
Pada Hari Senin, 10 Juli 2023**

Ketua Program Studi BKPI



H. Muhammad Jamaluddin, M.Pd.

NIP. 198303052011011006

Ketua Tim Survei



Sri Rizqi Wahyuningrum, M.Si.

NIP. 199106132019032022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah



Prof. Dr. Siswanto, M.Pd.

NIP. 197802152005011005

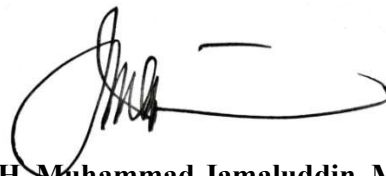
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, Laporan Survei Layanan Administrasi Akademik, Prasarana, dan Sarana Pembelajaran Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI), Fakultas Tarbiyah IAIN Madura semester genap 2022-2023 dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan survei ini adalah untuk mendapatkan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan selama satu semester. Data tersebut sangat diperlukan dalam rangka peningkatan layanan di semester selanjutnya. Survei ini dilaksanakan dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa aktif dari berbagai Angkatan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara dikirim melalui *google form*. Atas terlaksananya survei ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan khususnya kepada semua anggota tim pelaksana untuk kerja keras dan kerja samanya. Akhirnya semoga hasil survei ini dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan institusi khususnya Prodi BKPI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura.

Pamekasan, 10 Juli 2023

Ketua Program Studi

Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam



H. Muhammad Jamaluddin, M.Pd.

NIP. 198303052011011006

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
A. PENDAHULUAN	5
B. PROSES DAN METODE SURVEI	6
C. KARAKTERISTIK RESPONDEN	9
D. ANALISIS HASIL SURVEI.....	9
E. KESIMPULAN	16
F. REKOMENDASI.....	16

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan sendiri menurut Kamus Bahasa Indonesia (2012) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (dalam Londong, 2012) sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan *output* sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa. Kompetensi tenaga pendidik, khususnya dosen, diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diwujudkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam lembaga pendidikan, maka akan lebih banyak penilaian yang akan dirancang dalam penelitian ini. Sehingga faktor yang lebih dominan untuk menilai kepuasan mahasiswa akan lembaga pendidikan kali ini adalah proses pembelajaran dan pelayanan institusi, yang berdampak pula pada suatu pelayanan baik akademik maupun non akademik yang telah dilaksanakan oleh Program Studi BKPI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan,

maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, prasarana, dan sarana.

Program studi BKPI, Fakultas Tarbiyah IAIN Madura sebagai salah satu program studi yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh program studi BKPI yaitu memberikan layanan belajar yang bermutu dengan didukung oleh layanan administrasi akademik, serta prasarana dan sarana. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, prasarana dan sarana ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi BKPI. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan di program studi BKPI selanjutnya.

2. Tujuan Survei

Berikut beberapa tujuan survei:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana.
- b. Sebagai acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana.
- c. Sebagai masukan bagi pengembangan layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana di program studi BKPI.

B. PROSES DAN METODE SURVEI

Data yang digunakan dalam analisis hasil survei ini adalah mahasiswa aktif BKPI dari berbagai Angkatan. Pengumpulan data dalam survei ini menggunakan kuesioner yang diaplikasikan pada *google form* untuk mempermudah pengisian instrumen oleh mahasiswa. Pelaksanaannya dilakukan setelah ujian akhir semester Ganjil 2022/2023 rentang waktu 3 s/d 7 Juli 2023. Pada aplikasinya digunakan sampel dalam pengambilan data. Instrumen survei berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dari indikator dari survei layanan administrasi akademik dan survei layanan prasarana dan sarana.

Teknik Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian pernyataan kuesioner yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden atau sampel penelitian. Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan/pertanyaan valid dan bisa dilanjutkan atau digunakan dalam penelitian tersebut, begitu pula sebaliknya. Berikut persamaan dari uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

dimana:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Data

X = Skor Tiap Butir Pernyataan/Pertanyaan

Y = Skor Total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan sebuah hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Pengukuran reliabilitas ini dapat diukur menggunakan teknik *one shot* atau

pengukuran sekali saja yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Aplikasi SPSS digunakan didalam teknik ini untuk mengukur reliabilitas, pada umumnya teknik yang digunakan adalah *Spearman-Brown* dan uji *statistic Cronbach Alpha*. Hasil pengukuran dikatakan reliabel atau layak jika paling tidak nilai dari $r_{alpha} > 0,60$ (nilai standarisasi). Kategori koefisien standarisasi reliabilitas (Guilford, 1965) sebagai berikut:

- $0,80 < r_{alpha}$ reliabilitas sangat tinggi
- $0,60 < r_{alpha}$ reliabilitas tinggi
- $0,40 < r_{alpha}$ reliabilitas sedang
- $0,20 < r_{alpha}$ reliabilitas rendah
- $-1,00 < r_{alpha}$ reliabilitas sangat rendah.

Analisis Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif berhubungan dengan metode-metode statistika yang digunakan dari perumusan masalah, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan data. Ukuran pemusatan data dan ukuran penyebaran data merupakan isian dari analisis statistika deskriptif (Wahyuningrum & Muhlis, 2020). Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna (Walpole, 1995). Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi (Wahyuningrum, 2020).

Rata-rata penilaian yang dilakukan oleh responden tersebut semakin mendekati angka 5 maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, prasarana dan sarana semakin sangat baik. Skala penilaian tersebut dapat diketahui secara nilai skala likert sebagai berikut:

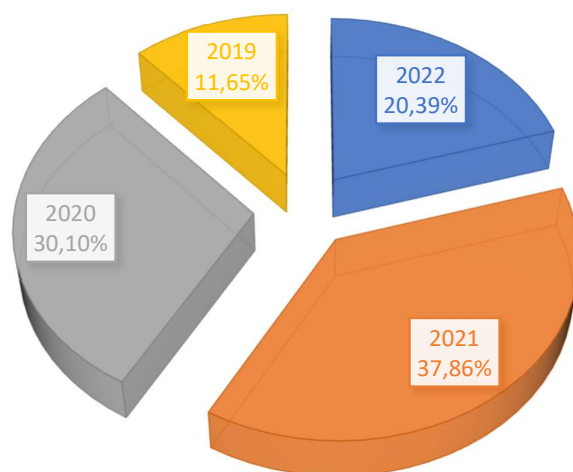
Sangat Baik (SB)	: 5	(4,5 - 5)
Baik (B)	: 4	(3,5 – 4,49)
Kurang Baik (KB)	: 3	(2,5 – 3,49)
Tidak Baik (TB)	: 2	(1,5 – 2,49)
Sangat Tidak Baik (STB)	: 1	(1 – 1,49)

C. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut sampel yang digunakan untuk data mahasiswa aktif sebagai responden dalam survei kepuasan ini. Survei ini diluncurkan setelah pelaksanaan pekan UAS. Adapun survei ini telah mengumpulkan sampel sebanyak 103 responden dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, prasarana dan sarana Semester Genap Tahun Akademik 2022-2023.

Tabel Jumlah Responden per Angkatan PS BKPI

NO	ANGKATAN	JUMLAH
1	2022	21
2	2021	39
3	2020	31
4	2019	12
JUMLAH		103



Gambar Persentase Responden per Angkatan PS BKPI

D. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis instrumen penilaian mahasiswa bidang layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI di IAIN Madura diwakili dengan 6 aspek/indikator, yaitu (A) Aspek Nyata (*Tangible*), (B) Aspek Kelayakan (*Reliability*), (C) Aspek Responsif, (D) Aspek Penjaminan (*Assurance*), (E) Aspek Empati, dan (F) Aspek Sistem Informasi. Keenam aspek tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang menggunakan skala *linkert* 1-5. Skala pengukuran tersebut diantaranya:

- 1: Sangat Tidak Baik
- 2: Tidak Baik
- 3: Kurang Baik
- 4: Baik
- 5: Sangat Baik

Resonden yang diberikan survei adalah mahasiswa yang diambil sebanyak 103 mahasiswa/responden. Sebelum dilakukan analisis masing-masing aspek, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada pernyataan-pernyataan instrumen. Berikut hasil dari uji validitas instrumen survei penilaian mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI:

A. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Aspek Nyata

A. Aspek Nyata (<i>Tangible</i>)				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	A1	0,549	0,000	Valid
2	A2	0,563	0,000	Valid
3	A3	0,505	0,000	Valid
4	A4	0,495	0,000	Valid
5	A5	0,528	0,000	Valid
6	A6	0,749	0,000	Valid
7	A7	0,756	0,000	Valid
8	A8	0,708	0,000	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Aspek Kelayakan (*Reliability*)

B. Aspek Kelayakan (<i>Reliability</i>)				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	B1	0,743	0,000	Valid
2	B2	0,717	0,000	Valid
3	B3	0,738	0,000	Valid
4	B4	0,494	0,000	Valid
5	B5	0,438	0,000	Valid
6	B6	0,496	0,000	Valid
7	B7	0,525	0,000	Valid
8	B8	0,518	0,000	Valid
9	B9	0,535	0,000	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Aspek Responsif

C. Aspek Responsif				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	C1	0,583	0,000	Valid
2	C2	0,594	0,000	Valid
3	C3	0,585	0,000	Valid
4	C4	0,572	0,000	Valid
5	C5	0,722	0,000	Valid
6	C6	0,733	0,000	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Aspek Penjaminan (*Assurance*)

D. Aspek Penjaminan (<i>Assurance</i>)				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	D1	0,707	0,000	Valid
2	D2	0,760	0,000	Valid
3	D3	0,561	0,000	Valid
4	D4	0,578	0,000	Valid
5	D5	0,573	0,000	Valid
6	D6	0,514	0,000	Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Aspek Empati

E. Aspek Empati				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	E1	0,527	0,000	Valid
2	E2	0,534	0,000	Valid
3	E3	0,537	0,000	Valid
4	E4	0,625	0,000	Valid
5	E5	0,533	0,000	Valid
6	E6	0,578	0,000	Valid
7	E7	0,742	0,000	Valid

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Aspek Sistem Informasi

F. Aspek Sistem Informasi				
No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	F1	0,581	0,000	Valid
2	F2	0,620	0,000	Valid
3	F3	0,565	0,000	Valid
4	F4	0,591	0,000	Valid
5	F5	0,733	0,000	Valid

Hasil uji validitas dari setiap pernyataan keenam indikator instrumen penilaian mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 1, 2, 3, 4, 5, dan 6, yaitu semua valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing pernyataan yang berada di bawah 5%.

B. Uji Reliabilitas

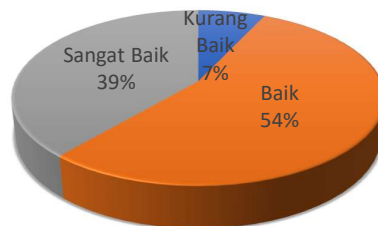
Tabel 7 menjelaskan bahwa hasil ujia reliabilitas dari keenam indikator instrumen penilaian mahasiswa adalah reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas nilai 0,6.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Keenam Indikator Instrumen Penilaian Mahasiswa

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
1	A	0,765	Reliabel
2	B	0,763	Reliabel
3	C	0,704	Reliabel
4	D	0,681	Reliabel
5	E	0,682	Reliabel
6	F	0,601	Reliabel

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada pernyataan-pernyataan dan semua indikator instrumen, selanjutnya dilakukan analisa persentase perolehan hasil survei. Berikut gambaran dari masing-masing pernyataan dari keenam aspek tersebut:

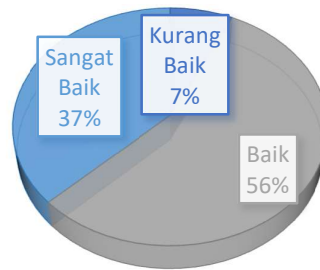
1. Aspek Nyata (*Tangible*)



Gambar 1 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Nyata

Gambar 1 menjelaskan bahwa sebanyak 54% responden menilai bahwa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI sudah baik dari aspek *tangible* di IAIN Madura. Sebanyak 39% responden menyatakan layanan tersebut sangat baik.

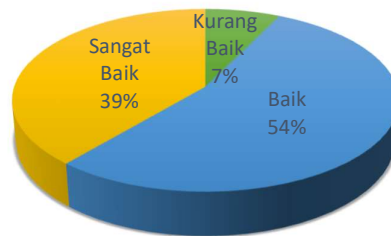
2. Aspek Kelayakan (*Reliability*)



Gambar 2 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Kelayakan

Sebanyak 56% responden berdasarkan Gambar 2 menyatakan Baik untuk layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI k dari aspek kelayakan. Dan hanya 7% yang menyatakan kurang baik pada aspek kelayakan layanan tersebut.

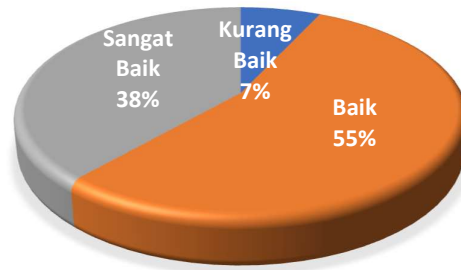
3. Aspek Responsif



Gambar 3 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Responsif

Sebanyak 54% responden berdasarkan Gambar 3 menyatakan Baik untuk layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI dari aspek responsif. Dan 39% yang menyatakan sangat baik pada aspek kelayakan layanan tersebut.

4. Aspek Penjaminan (*Assurance*)

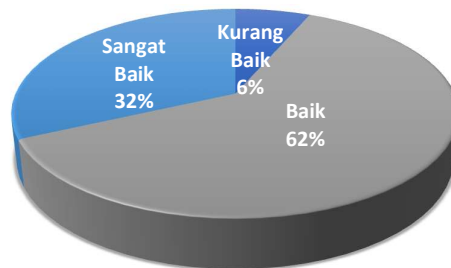


Gambar 4 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Penjaminan

Gambar 4 menjelaskan bahwa sebanyak 55% responden menilai bahwa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI sudah baik dari aspek penjaminan di IAIN Madura. Sedangkan sebanyak 7% responden menyatakan layanan tersebut kurang baik.

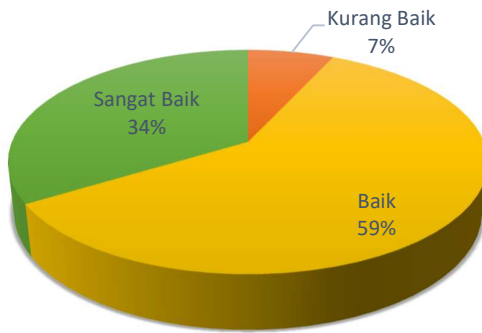
5. Aspek Empati

Gambar 5 menjelaskan sebanyak 62% responden menyatakan Baik untuk layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI dari aspek empati. Dan 6% yang menyatakan kurang baik pada aspek kelayakan layanan tersebut.



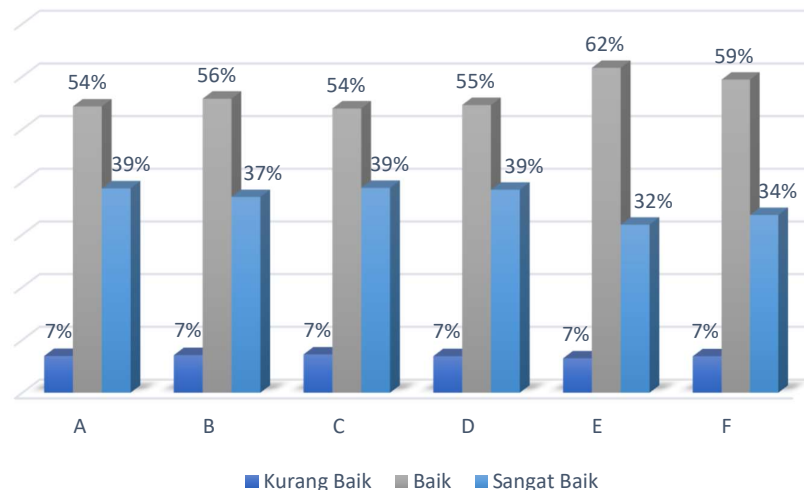
Gambar 5 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Empati

6. Aspek Sistem Informasi



Gambar 6 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Aspek Sistem Informasi

Sebanyak 59% responden berdasarkan Gambar 6 menyatakan Baik untuk layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI dari aspek system informasi. Dan 34% yang menyatakan sangat baik pada aspek kelayakan layanan tersebut. Jika dari keenam aspek dibandingkan persentase perolehan hasil instrumen layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI antar aspek sebagai berikut:



Gambar 7 Persentase Hasil Instrumen Penilaian Mahasiswa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI pada Keenam Aspek Layanan

layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI keenam aspek dari Gambar 7 dapat diketahui bahwa aspek empati memiliki nilai persentase pernyataan Baik tertinggi dibanding aspek lainnya, yaitu sebanyak 62%. Pernyataan responden yang

menyatakan kurang baik untuk semua aspek adalah di bawah 10%. Hal ini menyatakan bahwa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI sudah Baik bahkan Sangat Baik. Karena yang pernyataan yang Sangat Baik semua aspek di atas 30%.

Tabel Persentase Total Instrumen Penilaian layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI

Pernyataan	A	B	C	D	E	F
Kurang Baik	6%	6%	6%	6%	6%	6%
Baik	54%	55%	55%	55%	63%	56%
Sangat Baik	40%	39%	39%	39%	31%	38%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI keenam aspek dapat disimpulkan bahwa aspek empati memiliki nilai persentase pernyataan Baik tertinggi dibanding aspek lainnya, yaitu sebanyak 62%. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI mahasiswa sudah Baik bahkan Sangat Baik. Karena pernyataan yang memiliki skala Sangat Baik untuk semua aspek berada di atas 30%. Namun, masih ada pernyataan responden yang menyatakan kurang baik untuk semua aspek adalah di bawah 10%. Hal ini menyatakan bahwa layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI keenam aspek masih ada yang kurang baik.

F. REKOMENDASI

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil survei layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI adalah perlu adanya peningkatan layanan administrasi akademik, prasarana, dan sarana PS BKPI. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

1. Menyampaikan hasil survei kepuasan mahasiswa kepada pihak Fakultas Tarbiyah, IAIN Madura, sebagai pertimbangan peningkatan layanan kepada mahasiswa.
2. Melakukan koordinasi dan tindak lanjut kepada seluruh stakeholder dalam meningkatkan layanan bagi mahasiswa di semester selanjutnya.
3. Melakukan penyamaan persepsi dengan staf layanan akademik dalam meningkatkan layanan administrasi akademik.