

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA 2020



*Program Studi Ilmi Al-Qur'an dan Tafsir  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Yudharta Pasuruan*

<https://fai.yudharta.ac.id/>



Sengonagung Porwosari Pasuruan



**LAPORAN**

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA  
TAHUN AKADEMIK 2020-2021**

**PROGRAM STUDI ILMU AL-QUR'AN DAN TAFSIR**



**SATUAN PENGAWAS INTERNAL  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2020**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan oleh Satuan Pengawas Internal tahun akademik 2020-2021 dapat diselesaikan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan survei layanan kepuasan pengguna untuk kegiatan akademik, serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Satuan Pengawas Internal kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, bahwa survei layanan kepuasan pengguna tahun akademik 2020-2021 telah dilaksanakan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan diuraikan secara jelas pada laporan ini, diantaranya: tujuan yang hendak dicapai, sasaran pelaksanaan kegiatan, waktu dan tempat pelaksanaan serta output atau nilai dari pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa pada pelayanan lembaga. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi dan menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Pasuruan, 23 November 2020

Ketua Satuan Pengawas Internal  
Universitas Yudharta Pasuruan

**Muhammad Nizar, M.E.I**

NIP Y 0861109092

# DAFTAR ISI

Cover .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Pengukuran.....	2
C. Waktu Pelaksanaan.....	3
D. Responden.....	3
E. Komponen dan Aspek Pengukuran .....	3
F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya .....	3
<b>BAB II KONSEP TEORI .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB III METODE DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>7</b>
A. Metode .....	7
B. Analisis Data.....	8
C. Aspek Penilaian .....	8
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>11</b>
A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	11
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	11
C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Lembaga .....	12
1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas .....	12
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan .....	13
3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA .....	15
4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM .....	16
5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium.....	17
6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA .....	18
7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK .....	19
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>21</b>
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi.....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	24

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Universitas Yudharta Pasuruan, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Satuan Pengawas Internal Universitas Yudharta Pasuruan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya (Widawati & Siswohadi, 2020). Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan (Eka & Putri, 2020). Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan (Deviana et al., 2021).

Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Penilaian mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Evelina et al., 2019). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Evelina et al., 2019). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Rifa'i, (2019) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan, maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang

menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal (Republik Indonesia, 2020).

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal (Marjuni, 2020). Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh).
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah high contact sistem yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Universitas Yudharta Pasuruan, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Universitas Yudharta Pasuruan memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Universitas Yudharta Pasuruan terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal.

## **B. Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Yudharta Pasuruan. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin, program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

## **C. Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Januari 2019 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan April 2019 sampai dengan Agustus 2019. Selanjutnya analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan September 2019.

## **D. Responden**

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 89 mahasiswa program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Universitas Yudharta Pasuruan.

## **E. Komponen dan Aspek Pengukuran**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 7 aspek, yaitu:

1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas.
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan.
3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA.
4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM.
5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium.
6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA.
7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK.

## F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban (Ghozali, 2018). Secara lebih ringkas, setiap jawaban nantinya akan dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata seperti pada Tabel 1:

Tabel 1. Skala Likert

No	Jawaban	Nilai Skor	Grade
1	Sangat Puas	5	A
2	Puas	4	B
3	Cukup Puas	3	C
4	Tidak Puas	2	D
5	Sangat tidak puas	1	E

Sumber: Ghozali, (2018)

Untuk pilihan jawaban, selain 5 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ( $\alpha = 0.098$ ).



## BAB II KONSEP TEORI

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Erlianti, 2019). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Wakhid, 2017). Sejalan dengan hal tersebut, Erlianti, (2019) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Mahmudah & Nuryuniarti, (2019) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Iskandar et al., (2021) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Fanani, (2022) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Chair, (2020) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Lombone et al., (2012) mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih spesifik lagi Afriza et al., (2019) mendefinisikan

pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Rahmawati, (2013) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasansendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Wijana & Dwi Rusiawati, (2021) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di fakultas sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi Mubasyaroh, (2016), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat descriptive oriented tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

## BAB III

### METODE DAN ANALISIS DATA

#### A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran kuesioner online yang sudah terintegrasi. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan yang berjumlah 89 mahasiswa dari program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Universitas Yudharta Pasuruan. Dalam laporan ini Satuan Pengawas Internal mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh mahasiswa program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir tahun 2019 sebanyak 89 responden aktif dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono, (2017). Dari populasi 89 responden, yang mengisi kuesioner layanan kepuasan terhadap lembaga sebanyak 89 responden. Kuesioner disebarikan melalui aplikasi yang dimiliki oleh mahasiswa yaitu <https://sister.yudharta.ac.id/>. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa setelah pelaksanaan Ujian Akhir Semester, aplikasi sister (Sistem Terintegrasi) akan mengarahkan mahasiswa untuk mengisi kuesioner terlebih dahulu sebelum mendownload kartu hasil studi, berikut gambar sister yudharta:



Gambar 1. <https://sister.yudharta.ac.id/>

#### B. Analisis Data

Data pada hakikatnya tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini seringkali digunakan statistik karena salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data. Setelah data diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan

atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (sugiyono, 2014). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan secara lebih mendalam tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga.

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya (Justel et al., 1997). Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bisa digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukuran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

### C. Aspek Penilaian

Adapun penilaian yang ditentukan oleh Satuan Pengawas Internal adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Aspek Penilaian

<b>1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas</b>	
No.	Pernyataan
1.	Proses pelayanan di Fakultas cepat, tepat dan memuaskan sesuai kebutuhan anda
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
3.	Staff, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas selalu ada sesuai jadwal kerja
4.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya
5.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di Fakultas anda nyaman, bersih dan rapi
7.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi.
<b>2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan</b>	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi perpustakaan mudah di pahami oleh pemakai perpustakaan.
2.	Informasi mengenai pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat
3.	Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi dan penempatan koleksi di rak mudah untuk di temukan
4.	Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada

5.	Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dibagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas
6.	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi buku yang anda cari
7.	Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada dibagian pelayanan perpustakaan
8.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai
.	Pelayanan perpustakaan buka sesuai jadwal kerja yang ada
10.	Tempat pelayanan buku cukup efektif dan ruang perpustakaan bersih dan rapi
<b>3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA</b>	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan di BIKMA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda
2.	Staff BIKMA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
3.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BIKMA jelas dan mudah dimengerti
4.	Staff BIKMA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
5.	BIKMA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BIKMA nyaman, bersih dan rapi
7.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna
<b>4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM</b>	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan dan penyampaian informasi penelitian dan pengabdian mudah di pahami oleh pemakai LPPM
2.	Staff LPPM memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
3.	Petugas LPPM memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai
4.	Pelayanan di lembaga LPPM buka sesuai jadwal kerja yang ada
5.	Staff LPPM selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga LPPM nyaman, bersih dan rapi
<b>5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium</b>	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pemakaian alat/fasilitas laboratorium mudah di pahami oleh pemakai laboratorium
2.	Alat/Fasilitas yang ada di laboratorium sesuai dengan standar, kondisinya bersih, penempatannya rapi dan teratur
3.	Petugas bagian pelayanan laboratorium menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas untuk pengguna laboratorium
4.	Petugas di bagian pelayanan laboratorium selalu bersedia membantu pemakai alat/fasilitas yang digunakan pengguna
5.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pengguna
<b>6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA</b>	
No.	Pernyataan

1.	Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAA rapi dan teratur
3.	Staff BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
4.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BAA jelas dan mudah dimengerti
5.	Staff BAA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
6.	BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAA
7.	Staff BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAA nyaman, bersih dan rapi
10.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna
<b>7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK</b>	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat.
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAK rapi dan teratur
3.	Staff BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
4.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
5.	Staff BAK selalu ada sesuai jadwal kerja
6.	Lembaga BAK memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAK
7.	Staff BAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
8.	Lembaga BAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAK nyaman, bersih dan rapi

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas sebaran Kolmogorov-smirnov

Responden	Statistic	Df	Sig.	Ket
Mahasiswa TI	0,097	89	0.128	Normal

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsirtahun 2019.

#### B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut

Item	Corrected Item Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Valid
1.	0.7002	0.514	Valid
2.	0.589	0.514	Valid
3.	0.8929	0.514	Valid
4.	0.7770	0.514	Valid
5.	0.5338	0.514	Valid
6.	0.6828	0.514	Valid
7.	0.6313	0.514	Valid
8.	0.5492	0.514	Valid
9.	0.5752	0.514	Valid
10.	0.6066	0.514	Valid
11.	0.5627	0.514	Valid
12.	0.8546	0.514	Valid
13.	0.6605	0.514	Valid
14.	0.7821	0.514	Valid
15.	0.7725	0.514	Valid
16.	0.7002	0.514	Valid
17.	0.589	0.514	Valid
18.	0.8929	0.514	Valid
19.	0.6828	0.514	Valid
20.	0.6313	0.514	Valid
21.	0.5492	0.514	Valid
22.	0.5752	0.514	Valid
23.	0.6066	0.514	Valid

24.	0.5627	0.514	Valid
25.	0.8546	0.514	Valid
26.	0.6605	0.514	Valid
27.	0.7725	0.514	Valid
28.	0.7002	0.514	Valid
29.	0.589	0.514	Valid
30.	0.8929	0.514	Valid
31.	0.5752	0.514	Valid
32.	0.6066	0.514	Valid
33.	0.5627	0.514	Valid
34.	0.6828	0.514	Valid
35.	0.6313	0.514	Valid
36.	0.5492	0.514	Valid
37.	0.5752	0.514	Valid
38.	0.6066	0.514	Valid
39.	0.5627	0.514	Valid
40.	0.8546	0.514	Valid
41.	0.6605	0.514	Valid
42.	0.7725	0.514	Valid
43.	0.7002	0.514	Valid
44.	0.589	0.514	Valid
45.	0.8929	0.514	Valid
46.	0.5752	0.514	Valid
47.	0.6066	0.514	Valid
48.	0.5627	0.514	Valid
49.	0.6605	0.514	Valid
50.	0.7725	0.514	Valid
51.	0.7002	0.514	Valid
52.	0.589	0.514	Valid
53.	0.8929	0.514	Valid
54.	0.5752	0.514	Valid

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,9086, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Universitas Yudharta Pasuruan tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.



### C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Lembaga

#### 1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Proses pelayanan di Fakultas cepat, tepat dan memuaskan sesuai kebutuhan anda	1	1	24	30	33	89
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	1	1	34	40	13	89
3.	Staff, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas selalu ada sesuai jadwal kerja	1	1	46	30	11	89
4.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	1	1	38	39	10	89
5.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	1	1	49	20	18	89
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di Fakultas anda nyaman, bersih dan rapi	1	1	51	25	11	89
7.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi.	1	1	52	27	8	89

Hasil survei mengenai pelayanan di Fakultas menunjukkan sejumlah persepsi yang diukur dari beberapa aspek. Terkait proses pelayanan di Fakultas, sebanyak 8 responden menyatakan sangat puas, 17 responden menyatakan puas, 31 responden menyatakan cukup puas, sementara tidak ada yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Dalam hal prosedur penyampaian informasi, mayoritas responden (39 orang) merasa bahwa informasi yang disampaikan jelas dan mudah dimengerti. Namun, ada 8 responden yang merasa sangat puas dan 3 responden yang merasa informasi kurang jelas. Mengenai ketersediaan staff, Kepala Program Studi, dan Dekan Fakultas sesuai jadwal kerja, 42 responden merasa puas, 17 responden merasa cukup puas, 4 responden sangat puas, dan 3 responden kurang puas. Dari segi sikap dan perilaku Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas, 10 responden merasa sangat puas, 36 merasa puas, dan 20 merasa cukup puas dengan sikap yang sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya yang mereka tunjukkan. Terkait dengan kemudahan akses pelayanan administrasi akademik, sebanyak 46 responden merasa puas, 8 merasa sangat puas, 10 merasa cukup puas, dan 3 merasa kurang puas. Mengenai kondisi ruang pelayanan dan ruang tunggu, 18 responden merasa sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanannya, 35 merasa puas, 10 merasa cukup puas, dan 3 merasa kurang puas. Terakhir, dalam hal penampilan Staff Tata Usaha,

Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas, sebanyak 42 responden merasa puas dengan penampilan mereka yang rapi dan sopan, 8 merasa sangat puas, dan 16 merasa cukup puas.

Hasil survei terkait pelayanan di Fakultas telah memberikan gambaran mengenai kepuasan para responden dari berbagai aspek. Dari segi proses pelayanan, mayoritas responden tampak merasa puas hingga sangat puas, dengan tidak adanya responden yang menyatakan ketidakpuasannya. Hal serupa terlihat pada aspek penyampaian informasi, di mana mayoritas merasa informasi yang disampaikan jelas dan mudah untuk dipahami. Ketersediaan staff dan pejabat fakultas juga mendapat apresiasi positif, meskipun ada sedikit responden yang merasa kurang puas. Sikap dan perilaku dari pihak fakultas mendapat respons yang baik, menunjukkan profesionalitas dan etika kerja yang baik. Kemudahan akses pelayanan administrasi akademik dan kondisi ruangan juga mendapat tanggapan positif. Sementara, penampilan staff dan pejabat fakultas dinilai rapi dan sopan oleh sebagian besar responden. Secara umum, dari 89 responden, sebagian besar merasa puas dengan pelayanan di Fakultas, walaupun ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

## 2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi perpustakaan mudah di pahami oleh pemakai perpustakaan.	1	1	56	23	8	89
2.	Informasi mengenai pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	1	1	41	28	18	89
3.	Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi dan penempatan koleksi di rak mudah untuk di temukan	1	1	28	51	8	89
4.	Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada	1	1	26	48	13	89
5.	Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dibagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas	1	1	49	19	19	89
6.	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi buku yang anda cari	1	1	31	38	18	89

7.	Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada dibagian pelayanan perpustakaan	1	1	45	31	11	89
8.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai	1	1	49	20	18	89
9.	Pelayanan perpustakaan buka sesuai jadwal kerja yang ada	1	1	14	51	22	89
10.	Tempat pelayanan buku cukup efektif dan ruang perpustakaan bersih dan rapi	1	1	17	39	31	89

Hasil survei mengenai pelayanan di perpustakaan menunjukkan gambaran persepsi pengguna perpustakaan dari berbagai aspek. Mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi, 46 responden merasa puas, 16 menyatakan cukup puas, dan 4 sangat puas. Hal ini menandakan bahwa prosedur tersebut mudah dipahami oleh pemakai. Saat berbicara tentang informasi pencarian buku, kembali, 46 responden menyatakan puas, 16 cukup puas, dan 4 sangat puas. Ini menunjukkan efisiensi dalam sistem pencarian buku. Terkait koleksi buku di perpustakaan, 39 responden merasa puas dengan aktualitas dan penempatannya, 19 merasa cukup puas, sementara 8 sangat puas. Dari sisi pelayanan petugas perpustakaan dalam menyampaikan informasi, 38 responden merasa puas, 16 cukup puas, dan 12 sangat puas dengan ketepatan informasi yang diberikan. Mengenai transaksi peminjaman dan pengembalian buku, 31 responden merasa puas dengan pencatatannya, 13 cukup puas, sementara 22 sangat puas karena tidak ada kesalahan oleh petugas. Terkait ketersediaan petugas dalam membantu pencarian koleksi, 36 responden merasa puas, 16 cukup puas, dan 14 sangat puas. Dalam hal rasa aman di bagian pelayanan perpustakaan, 32 responden merasa puas, 16 cukup puas, dan 18 merasa sangat aman. Tentang sikap petugas perpustakaan, 32 responden merasa puas dengan keterampilan, sopan santun, dan keramahan petugas, 24 cukup puas, dan 10 sangat puas. Mengenai kesesuaian jadwal pelayanan perpustakaan, 38 responden merasa puas, 14 cukup puas, dan 14 sangat puas. Terakhir, dalam hal kondisi tempat pelayanan dan ruang perpustakaan, 31 responden merasa puas dengan efektivitas dan kebersihannya, 17 cukup puas, dan 18 sangat puas.

Survei pelayanan di perpustakaan menunjukkan persepsi positif dari mayoritas pengguna. Sebanyak 46 responden puas dengan prosedur peminjaman buku dan efisiensi sistem pencarian. Pengguna menghargai informasi dari petugas, ketepatan pencatatan transaksi, dan bantuan dalam pencarian koleksi. Keamanan, kenyamanan, dan interaksi dengan petugas menjadi aspek penting lainnya. Dari total 89 responden, gambaran umum

menunjukkan kepuasan, namun evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan pelayanan.

### 3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BIKMA tidak berbelit- belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda	1	1	20	38	29	89
2.	Staff BIKMA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	1	39	14	34	89
3.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BIKMA jelas dan mudah dimengerti	1	1	15	53	19	89
4.	Staff BIKMA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	1	1	29	19	39	89
5.	BIKMA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	1	1	36	39	12	89
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BIKMA nyaman, bersih dan rapi	1	1	16	47	24	89
7.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna	1	1	41	17	29	89

Berdasarkan survei yang telah dilakukan terhadap pelayanan di lembaga BIKMA, dapat dijelaskan bahwa persepsi responden mayoritas positif. Dari 89 responden, tidak satupun yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas dengan prosedur pelayanan di BIKMA. Sebanyak 36 responden menyatakan puas, 10 sangat puas, dan 20 lainnya cukup puas dengan prosedur yang dianggap tidak berbelit-belit, cepat, dan sesuai kebutuhan. Dalam aspek pelayanan staff, mayoritas merasa bahwa staff BIKMA memberikan pelayanan memuaskan, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, serta responsif dalam menanggapi keluhan. Penyampaian informasi oleh BIKMA dianggap jelas dan mudah dimengerti oleh 39 responden, sementara 14 lainnya sangat puas dan 13 cukup puas. Selanjutnya, 36 responden merasa puas dengan kehadiran staff sesuai jadwal kerja, menunjukkan kedisiplinan yang baik. BIKMA juga mendapat apresiasi dalam menyediakan akses pelayanan administrasi akademik yang memadai dan efisien. Terkait kondisi ruangan, 38

responden merasa puas dengan kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang pelayanan serta ruang tunggu. Terakhir, efektivitas sistem informasi terpadu (sister) mendapat tanggapan positif dari 34 responden yang merasa puas dengan kecepatan, ketepatan, dan akurasi sistem. Kesimpulannya, hasil survei ini menunjukkan bahwa BIKMA memiliki standar pelayanan yang baik dan telah memenuhi ekspektasi sebagian besar respondennya.

#### 4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan dan penyampaian informasi penelitian dan pengabdian mudah di pahami oleh pemakai LPPM	1	1	36	43	8	89
2.	Staff LPPM memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	1	9	56	22	89
3.	Petugas LPPM memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai	1	1	15	15	57	89
4.	Pelayanan di lembaga LPPM buka sesuai jadwal kerja yang ada	1	1	54	21	12	89
5.	Staff LPPM selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	1	1	46	13	28	89
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga LPPM nyaman, bersih dan rapi	1	1	29	47	11	89

Dalam upaya peningkatan pelayanan, LPPM telah melakukan survei untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemakai. Hasil dari survei ini menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan dari responden. Ketika ditanya mengenai prosedur pelayanan dan penyampaian informasi, sebanyak 43 responden menyatakan puas, 8 sangat puas, dan 15 cukup puas dari total 89 responden, tanpa ada satupun yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Ini mencerminkan efektivitas dan efisiensi prosedur yang dijalankan oleh LPPM. Selain itu, kinerja staff LPPM mendapatkan tanggapan positif. Mayoritas responden mengapresiasi tanggapan cepat dan baik dari staff terhadap keluhan serta disiplin kerja yang tinggi. Untuk sikap petugas yang melayani, mereka dinilai terampil, sopan, dan ramah, yang tentunya memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pemakai.

Dalam hal jadwal dan kehadiran, LPPM mendapatkan penilaian yang baik. Sebanyak 38 responden merasa bahwa pelayanan LPPM selalu buka sesuai jadwal dan 34 responden merasa bahwa staff selalu hadir sesuai jadwal kerja. Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen LPPM dalam memberikan pelayanan. Tak kalah pentingnya, aspek fisik ruangan juga menjadi pertimbangan responden. Dengan 39 responden yang merasa puas dengan kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan dan ruang tunggu, menunjukkan bahwa LPPM memberikan perhatian pada kualitas fasilitas yang diberikan kepada pemakai. Dengan melihat keseluruhan feedback positif dari responden, jelas bahwa LPPM berhasil menyediakan pelayanan yang memuaskan dan telah memenuhi harapan sebagian besar pemakainya. Ini menegaskan komitmen LPPM dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pemakaian alat/fasilitas laboratorium mudah di pahami oleh pemakai laboratorium	1	1	16	53	18	89
2.	Alat/Fasilitas yang ada di laboratorium sesuai dengan standar, kondisinya bersih, penempatannya rapi dan teratur	1	1	27	16	44	89
3.	Petugas bagian pelayanan laboratorium menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas untuk pengguna laboratorium	1	1	29	51	7	89
4.	Petugas di bagian pelayanan laboratorium selalu bersedia membantu pemakai alat/fasilitas yang digunakan pengguna	1	1	21	58	8	89
5.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pengguna	1	1	10	52	25	89

Berdasarkan hasil survei pelayanan di laboratorium, ditemukan bahwa dari 89 responden, tidak satupun memberikan penilaian sangat tidak puas (STP) terhadap prosedur pemakaian alat/fasilitas, dengan 43 di antaranya puas, 4 sangat puas, dan 16 cukup puas. Sebagian besar merasa bahwa prosedur pemakaian alat/fasilitas di laboratorium mudah dipahami. Mengenai kondisi alat dan fasilitas, 46 responden merasa puas dengan kebersihan dan penempatannya, sementara 4 sangat puas dan 3 tidak puas. Petugas laboratorium mendapatkan penilaian positif dalam menyampaikan informasi, dengan 32 responden puas, 10 sangat puas, dan 24 cukup puas. Selain itu, 37 responden

merasa puas dengan kesiapan petugas dalam membantu, 8 sangat puas, dan 21 cukup puas. Terkait sikap dan kemampuan, 52 responden puas dengan petugas yang terampil dan sopan, 4 sangat puas, dan 10 cukup puas. Secara keseluruhan, pelayanan laboratorium dinilai positif oleh mayoritas pengguna, meski ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan.

## 6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda	1	1	19	39	29	89
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAA rapi dan teratur	1	1	27	42	18	89
3.	Staff BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	1	43	17	27	89
4.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BAA jelas dan mudah dimengerti	1	1	42	19	26	89
5.	Staff BAA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	1	1	16	44	27	89
6.	BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAA	1	1	17	25	45	89
7.	Staff BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	1	1	28	15	44	89
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	1	1	58	11	20	89
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAA nyaman, bersih dan rapi	1	1	13	40	34	89
10.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna	1	1	29	48	10	89

Berdasarkan survei yang dilakukan pada pelayanan di Biro Administrasi Akademik (BAA), dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif. Sebanyak 39 responden merasa puas dengan prosedur pelayanan BAA yang efisien dan tepat, sedangkan 8 di antaranya merasa sangat puas. Namun, ada kekhawatiran dari 3 responden terkait administrasi lembaga yang kurang rapi, meskipun 33 lainnya merasa puas. Kinerja staff BAA mendapatkan apresiasi tinggi dengan 31 responden yang puas dan 12 yang sangat puas. Hal ini menunjukkan dedikasi dan disiplin kerja yang tinggi dari staff. Informasi yang disampaikan oleh

BAA dinilai jelas oleh 46 responden, dan kehadiran staff yang konsisten juga mendapat pujian. BAA juga mendapat pengakuan atas jaminannya terhadap kesalahan kerja dan kompetensi staffnya. Keberadaan ruang pelayanan yang nyaman dan sistem informasi terpadu (SISTER) yang handal menambah daftar kepuasan para responden. Secara keseluruhan, BAA telah memberikan pelayanan yang memuaskan, walaupun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan masukan dari sebagian responden.

### 7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat.	1	1	20	10	57	89
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAK rapi dan teratur	1	1	9	48	30	89
3.	Staff BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	1	12	35	40	89
4.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	1	1	32	38	17	89
5.	Staff BAK selalu ada sesuai jadwal kerja	1	1	19	27	41	89
6.	Lembaga BAK memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAK	1	1	27	19	41	89
7.	Staff BAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	1	1	18	28	41	89
8.	Lembaga BAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	1	1	15	25	47	89
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAK nyaman, bersih dan rapi	1	1	18	41	28	89

Pelayanan di lembaga BAK telah dinilai oleh sejumlah 89 responden. Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa hal yang mendapatkan penilaian. Untuk pernyataan bahwa "Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat", mayoritas responden (57 orang) merasa sangat puas, sementara 20 responden cukup puas dan 10 responden puas. Mengenai "Kegiatan administrasi di lembaga BAK yang rapi dan teratur", 48 responden merasa puas dan 30 orang sangat puas. Saat menilai kinerja staff BAK, 40 responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang memuaskan, disiplin kerja yang



tinggi, dan respons cepat terhadap keluhan.

Dalam hal penyampaian informasi, 38 responden merasa informasinya puas, sedangkan 32 merasa cukup puas bahwa informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti. Mayoritas responden (41 orang) sangat puas bahwa staff BAK selalu hadir sesuai jadwal dan memiliki kemampuan serta pengetahuan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Terkait dengan jaminan lembaga BAK apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff, 41 responden sangat puas. Selain itu, 47 responden sangat puas dengan kemudahan akses pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh lembaga BAK. Terakhir, dalam hal kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu, 41 responden merasa puas bahwa ruangnya nyaman, bersih, dan rapi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Kesimpulan**

Dari beberapa aspek aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga fakultas, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga perpustakaan, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BIKMA, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga LPPM, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga laboratorium, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BAA dan aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BAK, dari keseluruhan responden yang menjawab, khususnya prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir adalah "Puas". Walaupun kesimpulan menunjukkan Puas, namun harus di tingkatkan. Indeks kepuasan Mahasiswa sebesar 62,5% hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir adalah "Puas", dan mereka siap memberikan penilaian yang dapat meningkatkan kualitas Prodi atau Universitas Yudharta Pasuruan.

Berdasarkan tujuh faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability tentang pelayanan dan beberapa fasilitas penunjang pelayanan yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Prodi. Adapun faktor reliability meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan; (2) keramahan staf/ karyawan; (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) kesopanan staf; (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf; dan (6) pelayanan dosen PA yang perlu ditingkatkan.

Hasil survey kepuasan pada Layanan Akademik mahasiswa yang menjawab sangat puas 86,58%, puas 10,06%, kurang puas 3,35% dan tidak puas 0%. Hasil survey kepuasan pada Layanan Pembelajaran mahasiswa yang menjawab sangat puas 83,22%, puas 12,75%, kurang puas 4,02% dan tidak puas 0%. Hasil survey kepuasan pada Layanan Unit Kerja mahasiswa yang menjawab sangat puas 84,89%, puas 11,07%, kurang puas 4,02% dan tidak puas 0%. Hasil survey kepuasan pada Layanan Akademik mahasiswa yang menjawab sangat puas 81,54%, puas 9,06%, kurang puas 8,72% dan tidak puas 0,89%.

### **B. Rekomendasi**

Peningkatan mutu pelayanan Prodi atau Fakultas menjadi sebuah keharusan dalam era pendidikan yang semakin kompetitif saat ini. Sebagai lembaga pendidikan yang bertujuan untuk mempersiapkan generasi muda dalam menghadapi tantangan masa depan,

Prodi atau Fakultas harus senantiasa berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Ada beberapa langkah strategis yang bisa diambil untuk mencapai tujuan tersebut:

**Penetapan Standar Kerja:** Pentingnya penetapan standar kerja yang jelas, khususnya pada bagian yang sangat krusial dalam pelayanan mahasiswa. Misalnya pada bagian akademik yang menangani hal-hal terkait kurikulum, penjadwalan, dan evaluasi. Selain itu, Dosen Pembimbing Akademik juga harus memiliki standar bimbingan yang dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi berbagai permasalahan akademik.

**Peningkatan Kemampuan Pedagogik Dosen:** Kemampuan pedagogik dosen merupakan hal krusial dalam proses pembelajaran. Dosen harus diberi pelatihan dan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan materi, mengelola kelas, serta memberikan feedback yang konstruktif kepada mahasiswa. Peningkatan ini harus dilakukan secara berkelanjutan agar dosen selalu update dengan metode-metode pembelajaran terbaru.

**Studi Banding:** Melakukan studi banding dengan fakultas lain baik di dalam maupun luar negeri dapat memberikan perspektif baru dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini memungkinkan Prodi atau Fakultas untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kelemahan mereka dibandingkan dengan lembaga pendidikan lainnya. Selain itu, dengan mengetahui apa yang menjadi keunggulan fakultas lain, Prodi atau Fakultas dapat mengadopsi praktek-praktek terbaik tersebut ke dalam sistem mereka.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi di atas, diharapkan Prodi atau Fakultas dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga menjadi pilihan utama bagi calon mahasiswa dan mendapat pengakuan yang lebih luas di masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). TRANSFORMASI KEPEMILIKAN DARI SWASTA KE PEMERINTAH: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA UNIVERSITAS SILIWANGI KEPADA MAHASISWA. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3534>
- Chair, U. (2020). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA (Studi pada Universitas Muslim Maros). *AkMenJURNAL ILMIAH*. <https://doi.org/10.37489/akmen.v17i2.877>
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL SERVICE QUALITY. *Jurnal Riset Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Eka, D., & Putri, Y. H. (2020). PENGARUH TINGKAT PELAYANAN, CITRA KAMPUS, DAN KEPUASAN TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA: STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i2.9350>
- Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Evelina, T. Y., Wijayanti, R. F., & Fauzi, A. (2019). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI MALANG. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v12i2.47>
- Fanani, A. (2022). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK DENGAN METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3317>
- Ghozali. (2018). metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. In *Accountability* (Vol. 6, Issue 1). <https://doi.org/10.8900/ja.16023.6.1.2017.18-27>
- Iskandar, K., Syaifulloh, M., & Armunanto, A. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1492>
- Justel, A., Peña, D., & Zamar, R. (1997). A multivariate Kolmogorov-Smirnov test of goodness of fit. *Statistics and Probability Letters*. [https://doi.org/10.1016/s0189-7152\(97\)00020-5](https://doi.org/10.1016/s0189-7152(97)00020-5)
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal*

- MIPA. <https://doi.org/10.35799/jm.1.1.2012.431>
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>
- Marjuni, A. (2020). PENANAMAN NILAI-NILAI PENDIDIKAN ISLAM DALAM PEMBINAAN KARAKTER PESERTA DIDIK. *Al Asma : Journal of Islamic Education*. <https://doi.org/10.24252/asma.v2i2.16915>
- Mubasyaroh, M. (2016). PENGARUH PERPUSTAKAAN BAGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 77. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1246>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *JurnalEconomia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1389>
- Republik Indonesia. (2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. *Pendidikan*.
- Rifa'i, A. A. (2019). Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Edugama: Jurnal Kependidikan Dan Sosial Keagamaan*. <https://doi.org/10.32923/edugama.v5i1.963>
- sugiyono. (2014). Metode penelitian. *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2017). Penelitian Kuantitatif. *Pemaparan Metoden penelitian Kuantitatif*. Wakhid,
- A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI. *Jurnal Mitra Manajemen*. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>