

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Program Studi Hukum Pidana Islam



**FAKULTAS SYARIAH
IAIN SURAKARTA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Program Studi Hukum Pidana Islam
Fakultas Syariah IAIN Surakarta

TAHUN AKADEMIK 2020/2021



Kode Dokumen : Survei/233/GKM-FS/08/2021

Tanggal Berlaku : Agustus 2021

Disahkan Oleh
Koordinator GKM IAIN Surakarta

Diperiksa Oleh
Ketua GKM Fakultas Syariah

Dibuat Oleh
Koordinator Divisi AMI, Money
dan Survei Kepuasan



Dr. Rukman Fauoni, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720902 200901 1 008

Dr. Layyin Mahfiana, M.Hum
NIP. 19750805 200003 2 001

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Stui HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta Tahun 2021 dapat berjalan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai penuntun dan pemberi inspirasi bagi kita dalam menjalani kehidupan ini.

Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan dalam bidang layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Dalam kegiatan ini kami menyadari sepenuhnya masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu kami berharap keterbatasan dan kekurangan tersebut bisa diperbaiki di masa datang sehingga *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini sesuai dengan yang diharapkan.

Akhirnya kami sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan sehingga selesainya kegiatan Survey Kepuasan Layanan kemahasiswaan ini dengan baik.

Surakarta, Juni 2021
Tim Penyusun

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR DIAGRAM.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	1
3. Waktu Pelaksanaan	2
4. Aspek yang Dinilai	2
BAB II.....	3
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	3
1. Metode Pengumpulan Data	3
a. Teknik Survey	3
b. Penyusun Instrumen Survey	3
c. Instrumen Survey.....	3
d. Teknik Pengambilan Sampel	6
e. Waktu Pelaksanaan	7
2. Metode Analisis Data.....	7
BAB III	8
RINGKASAN DATA HASIL SURVEY.....	8
1. Gambaran Umum Sampel	8
2. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Tangible</i>	8
3. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Reliability</i>	9
4. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Responsiveness</i>	9
5. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Assurance</i>	10
6. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Empathy</i>	11

BAB IV	13
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN	13
1. Analisis Aspek <i>Tangibles</i>	13
2. Analisis Aspek <i>Reliability</i>	17
3. Analisis Aspek <i>Responsiveness</i>	20
4. Analisis Aspek <i>Assurance</i>	25
5. Analisis Aspek <i>Empathy</i>	28
6. Rangkuman Hasil.....	31
BAB V.....	33
PENUTUP	33
1. Kesimpulan	33
2. Saran.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penjabaran Aspek Tangibles.....	3
Tabel 2. Penjabaran Aspek Reliability.....	4
Tabel 3. Penjabaran Aspek Responsiveness.....	4
Tabel 4. Penjabaran Aspek Assurance.....	5
Tabel 5. Penjabaran Aspek Emphaty.....	5
Tabel 6. Jumlah Sampel per Strate Program Studi.....	6
Tabel 7. Ringkasan Hasil Data Survei - Aspek Tangibles.....	8
Tabel 8. Ringkasan hasil Data Survei - Aspek Reliability.....	9
Tabel 9. Ringkasan hasil Data Survei - Aspek Responsiveness.....	10
Tabel 10. Ringkasan Data hasil Survey - Aspek Assurance.....	10
Tabel 11. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Emphaty.....	11

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Kuliah dan Sarananya.....	13
Diagram 2. Kepuasan terhadap Fasilitas Perpustakaan dan Buku/Jurnal	14
Diagram 3. Kepuasan terhadap Fasilitas Laboratorium dan Ruang Organisasi Kemahasiswaan.....	15
Diagram 4. Kepuasan terhadap Ketersediaan Kamar Kecil, Tempat Shalat dan Koneksi Wifi di Lingkungan Fakultas Syariah.....	16
Diagram 5. Kepuasan terhadap Bahan Ajar Dosen.....	17
Diagram 6. Kepuasan terhadap Jalannya Perkuliahan.....	18
Diagram 7. Kepuasan terhadap Dosen Mengajar	19
Diagram 8. Kepuasan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan	20
Diagram 9. Kepuasan terhadap Layanan Bimbingan Konseling dan Beasiswa ..	21
Diagram 10. Kepuasan terhadap Respon Pimpinan	22
Diagram 11. Kepuasan terhadap Layanan Kesehatan dan Layanan Pendampingan	23
Diagram 12. Kepuasan terhadap Layanan Pengembangan Mahasiswa	24
Diagram 13. Kepuasan terhadap Waktu Pengajaran dan Sikap Kooperatif Dosen	25
Diagram 14. Kepuasan terhadap Layanan Dukungan Dosen dalam Pencapaian Prestasi Akademik Mahasiswa	26
Diagram 15. Kepuasan terhadap Penanganan Keluhan dan Layanan Kemahasiswaan.....	27
Diagram 16. Kepuasan terhadap Penanganan Sanksi dan Kebebasan Berorganisasi.....	28
Diagram 17. Kepuasan terhadap Kepedulian dan Pemahaman Fakultas terhadap Mahasiswa.....	29
Diagram 18. Kepuasan terhadap Monitoring Fakultas dan Komunikasi dengan Orang Tua Mahasiswa	30
Diagram 19. Kepuasan terhadap Kepedulian Dosen.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan merupakan hasil evaluasi atas serangkaian layanan kegiatan, yang membandingkan antara harapan (*perception*) terhadap kinerja yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan. Tingkat kepuasan bersifat subjektif (*individual*) karena masing-masing individu pengguna layanan memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama.

Survey kepuasan ini fokus pada kinerja layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah, IAIN Surakarta. Survey ditujukan pada pengguna layanan kemahasiswaan, yaitu mahasiswa itu sendiri. Layanan kemahasiswaan erat kaitannya dengan layanan akademik, namun tentu saja turut berhubungan dengan layanan non akademik. Dengan dilakukannya survey kepuasan layanan kemahasiswaan ini, maka pengelola Program Studi HPI dan fakultas akan memperoleh gambaran realita pencapaian kinerja layanan kemahasiswaan. Melalui survey kepuasan layanan kemahasiswaan ini, pengelola fakultas dapat melakukan evaluasi terkait kebutuhan perbaikan dan atau peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan perlunya menjaga dan mempertahankan penilaian positif mahasiswa, serta meminimalisir penilaian negatif mahasiswa yang merupakan akibat dari rendahnya kualitas layanan kemahasiswaan.

2. Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta, dengan mengacu pada penilaian mahasiswa sebagai pihak pengguna layanan kemahasiswaan.

- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- c. Menjadi dasar penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

3. Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April 2021. Adapun objek pengamatannya adalah layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta tahun akademik 2020/2021.

4. Aspek yang Dinilai

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan mengukur dimensi kualitas layanan kemahasiswaan bagi mahasiswa. Dimensi kualitas layanan kemahasiswaan dalam hal ini terdiri atas lima aspek, yaitu:

- a. Aspek *tangibles* (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)
- b. Aspek *reliability* (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)
- c. Aspek *responsiveness* (sikap tanggap)
- d. Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e. Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Penjabaran dari masing-masing aspek adalah sebagaimana terdapat pada bab 2.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

1. Metode Pengumpulan Data

a. Teknik Survey

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna layanan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

b. Penyusun Instrumen Survey

Instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dirancang oleh:

1. Jajaran pengelola Fakultas Syariah
2. Pusat Karir dan Kewirausahaan Fakultas Syariah - Divisi Riset
3. Unit Gugus Kendali Mutu Fakultas Syariah - Divisi AMI, Monitoring, Evaluasi dan Survei Kepuasan
4. Perwakilan dosen Fakultas Syariah.

c. Instrumen Survey

Berikut instrumen survey yang digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta terhadap layanan kemahasiswaan:

1. Aspek tangibles (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)

Tabel 1. Penjabaran Aspek Tangibles

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aspek Tangibles					
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman					
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah					

3	Ketersediaan fasilitas perpustakaan					
4	Ketersediaan buku dan jurnal referensi di perpustakaan fakultas					
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih					
8	Fasilitas Masjid dan mushalla yang dapat digunakan oleh mahasiswa					
9	Koneksi wifi di gedung perkuliahan, perpustakaan, public area kuat dan cepat					
10	Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan fakultas					

2. Aspek reliability (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)

Tabel 2. Penjabaran Aspek Reliability

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aspek Reliability					
1	Materi perkuliahan yang diberikan dosen sudah sesuai dengan silabus yang ditentukan oleh Institut/ Prodi					
2	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) diberikan pada awal perkuliahan					
3	Bahan ajar pendukung (handout/ modul, dll.) diberikan kepada mahasiswa guna melengkapi materi perkuliahan					
4	Tersedia waktu yang cukup untuk diskusi dan tanya jawab					
5	Metode pembelajaran dilakukan dengan variatif dan interaktif					
6	Dosen datang tepat waktu					
7	Dosen mata kuliah telah memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
8	Tenaga kependidikan memberikan layanan prima dalam administrasi akademik dan kemahasiswaan					
9	Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan akademik					

3. Aspek responsiveness (sikap tanggap)

Tabel 3. Penjabaran Aspek Responsiveness

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)					
1	Ketersediaan layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Surakarta					
2	Ketercukupan beasiswa bagi mahasiswa					

3	Pimpinan fakultas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4	Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5	Kaprodi dan Sekprodi memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa					
6	Fakultas memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa yang membutuhkan					
7	Fakultas memberikan layanan konsultasi bakat dan minat mahasiswa					
8	Fakultas memberikan layanan pengembangan karir (Career Development Progran/CDP)					
9	Pembinaan soft skill mahasiswa (leadership, skill berbahasa, kewirausahaan)					

4. Aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa)

Tabel 4. Penjabaran Aspek Assurance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)					
1	Dosen bersikap kooperatif dalam komunikasi dengan mahasiswa					
2	Ketersediaan waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
3	Layanan dukungan Dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa					
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui Dosen PA (Pembimbing Akademik) dan atau kaprodi/sekprodi					
5	Tenaga kependidikan kooperatif dalam memberikan layanan kemahasiswaan					
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					
7	Kebebasan untuk mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan					

5. Aspek empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Tabel 5. Penjabaran Aspek Emphaty

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)					
1	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					

2	Monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Kaprodi/ Sekprodi					
3	Besarnya kontribusi biaya (UKT) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah					
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6	Fakultas berusaha memahami minat bakat mahasiswa dan mendukung pengembangannya					

Penilaian kepuasan pengguna layanan pembelajaran dilakukan dengan skala likert (5 skala), dengan skor 1 hingga 5. Berikut makna dari skor kepuasan tersebut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

d. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta adalah *random sampling*. Pengambilan sampel dalam survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan Fakultas Syariah dan Prodi HPI menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah mahasiswa Prodi HPI pada tahun TS (2020/2021) secara keseluruhan adalah **416** mahasiswa. Maka dengan menggunakan rumus Slovin ($n = N / (1 + (N \times e^2))$), maka sampel penelitian adalah **204** mahasiswa

Tabel 6. Jumlah Sampel

Strata	Prodi	Jumlah Sampel
S1	HPI	204
Total Sampel		204

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

e. Waktu Pelaksanaan

Waktu pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April 2021.

2. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-rata. Selanjutnya, dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan kemahasiswaan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan ditentukan berdasarkan rentang skor kepuasan sebagai berikut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, yang berupa tabel, grafik, dan diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur terkait dengan kualitas layanan kemahasiswaan. Grafik disajikan untuk mempermudah dalam memahami, menganalisis, serta menarik kesimpulan.

BAB III

RINGKASAN DATA HASIL SURVEY

1. Gambaran Umum Sampel

Sampel terpilih dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Mahasiswa Program Studi HPI terdiri dari berbagai Angkatan terutama Angkatan 3 tahun terakhir yang sedang berkuliah pada tahun akademik 2020/2021.

2. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Tangible*

Aspek *tangible* terdiri atas sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan. Berikut ringkasan data hasil survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *tangible*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 7. Ringkasan Hasil Data Survei - Aspek Tangibles

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	1,5%	11,5%	42,5%	32,0%	12,5%
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	1%	12,0%	41,0%	34,5%	11,5%
3	Ketersediaan fasilitas perpustakaan	5,0%	10,0%	36,0%	34,0%	19,5%
4	Ketersediaan buku dan jurnal referensi di perpustakaan fakultas	1,0%	12,5%	37,5%	36,5%	12,5%
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	2,0%	9,0%	44,5%	32,0%	12,5%
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih	3,0%	16,0%	41,0%	31,0%	9,0%
8	Fasilitas Masjid dan mushalla yang dapat digunakan oleh mahasiswa	1,5%	11,5%	38,5%	35,0%	15,5%
9	Koneksi wifi di gedung perkuliahan, perpustakaan, public area kuat dan cepat	9,5%	19,5%	38,0%	24,0%	9,0%
10	Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan fakultas	5,5%	15,0%	37,5%	31,5%	10,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

3. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Reliability*

Aspek *reliability* mencerminkan kehandalan dosen dan tenaga kependidikan dalam hal layanan kemahasiswaan terhadap mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *reliability*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 8. Ringkasan hasil Data Survei - Aspek *Reliability*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Materi perkuliahan yang diberikan dosen sudah sesuai dengan silabus yang ditentukan oleh Institut/ Prodi	1,5%	4,0%	31,0%	40,5%	23%
2	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) diberikan pada awal perkuliahan	2,0%	4,5%	24,0%	41,0%	28,5%
3	Bahan ajar pendukung (handout/ modul, dll.) diberikan kepada mahasiswa guna melengkapi materi perkuliahan	2,0%	8,5%	35,0%	39,0%	15,5%
4	Tersedia waktu yang cukup untuk diskusi dan tanya jawab	1,0%	5,0%	31,5%	45,5%	17,0%
5	Metode pembelajaran dilakukan dengan variatif dan interaktif	0,5%	8,5%	31,5%	47,0%	12,5%
6	Dosen datang tepat waktu	1,5%	7,0%	38,0%	42,0%	11,5%
7	Dosen mata kuliah telah memadai sesuai dengan bidang keahliannya	1,5%	4,5%	29,5%	44,0%	20,5%
8	Tenaga kependidikan memberikan layanan prima dalam administrasi akademik dan kemahasiswaan	1,0%	5,5%	34,0%	45,0%	14,5%
9	Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan akademik	1,0%	8,5%	34,0%	40,0%	16,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

4. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Responsiveness*

Aspek *responsiveness* merupakan sikap tanggap pengelola fakultas dan jajaran pendukungnya terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan. Berikut ringkasan data hasil survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *responsiveness*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 9. Ringkasan hasil Data Survei - Aspek Responsiveness

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Ketersediaan layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Surakarta	1,0%	11,5%	38,0%	38,5%	11,0%
2	Ketercukupan beasiswa bagi mahasiswa	2,0%	16,0%	32,0%	34,0%	16,0%
3	Pimpinan fakultas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	2,0%	8,0%	34,0%	41,0%	15,0%
4	Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	1,5%	12,5%	37,5%	35,5%	13,0%
5	Kaprodi dan Sekprodi memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa	2,0%	6,5%	35,0%	39,0%	17,5%
6	Fakultas memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa yang membutuhkan	2,5%	10,0%	34,0%	37,0%	16,5%
7	Fakultas memberikan layanan konsultasi bakat dan minat mahasiswa	1,0%	9,5%	37,0%	38,0%	14,5%
8	Fakultas memberikan layanan pengembangan karir (Career Development Progran/CDP)	1,0%	8,5%	37,0%	40,0%	13,5%
9	Pembinaan soft skill mahasiswa (leadership, skill berbahasa, kewirausahaan)	1,0%	7,5%	36,0%	39,5%	16,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

5. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Assurance

Aspek *assurance* menggambarkan sikap dan atau perlakuan dosen dan tenaga kependidikan, termasuk jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *assurance*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 10. Ringkasan Data hasil Survey - Aspek Assurance

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Dosen bersikap kooperatif dalam komunikasi dengan mahasiswa	2,5%	5,0%	34,0%	38,5%	20,0%
2	Ketersediaan waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses	0,5%	7,0%	32,5%	42,5%	17,5%

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
	pengajaran					
3	Layanan dukungan Dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa	1,5%	6,5%	29,5%	48,5%	14,0%
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui Dosen PA (Pembimbing Akademik) dan atau kaprodi/sekprodi	1,5%	7,0%	32,5%	38,5%	20,5%
5	Tenaga kependidikan kooperatif dalam memberikan layanan kemahasiswaan	3,0%	4,5%	31,0%	45,5%	16,0%
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	1,5%	4,5%	27,0%	45,5%	21,5%
7	Kebebasan untuk mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan	2,0%	4,5%	23,0%	44,5%	26,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

6. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* menggambarkan sikap dan atau perlakuan dosen dan tenaga kependidikan, termasuk jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *empathy*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 11. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,0%	8,0%	38,0%	36,5%	14,5%
2	Monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Kaprodi/ Sekprodi	1,0%	8,0%	33,5%	42,0%	15,5%
3	Besarnya kontribusi biaya (UKT) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	3,5%	8,5%	30,5%	40,0%	17,5%
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah	2,0%	8,0%	32,5%	41,0%	16,5%
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	3,0%	5,5%	35,0%	36,5%	20,0%

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
6	Fakultas berusaha memahami minat bakat mahasiswa dan mendukung pengembangannya	2,5%	6,5%	31,0%	43,0%	17,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

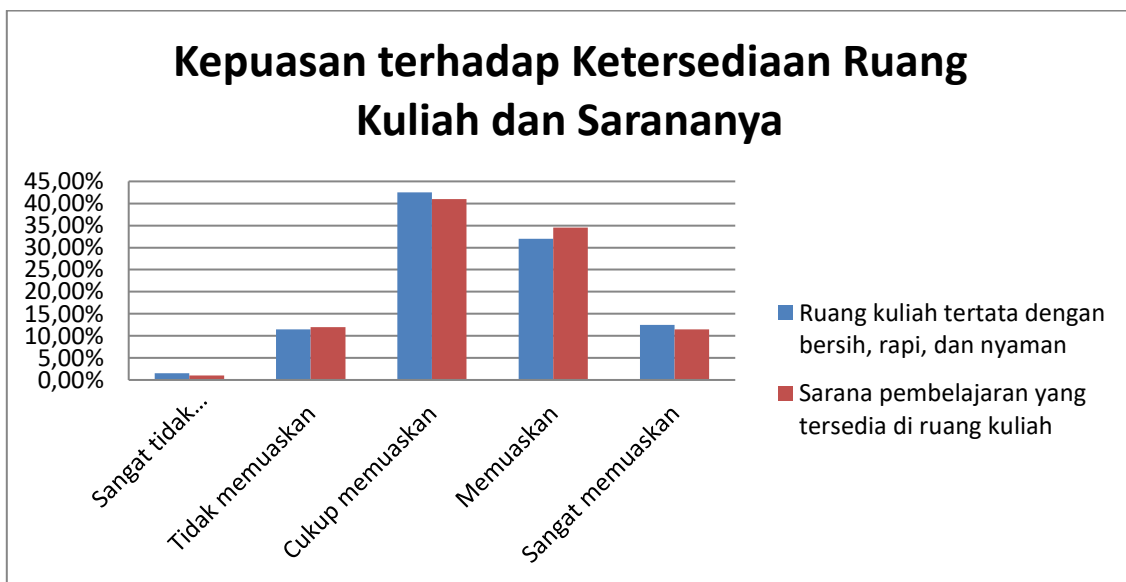
BAB IV

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

1. Analisis Aspek *Tangibles*

Aspek *tangibles* menggambarkan ketersediaan sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan yang mendukung kinerja layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 1. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Kuliah dan Sarananya



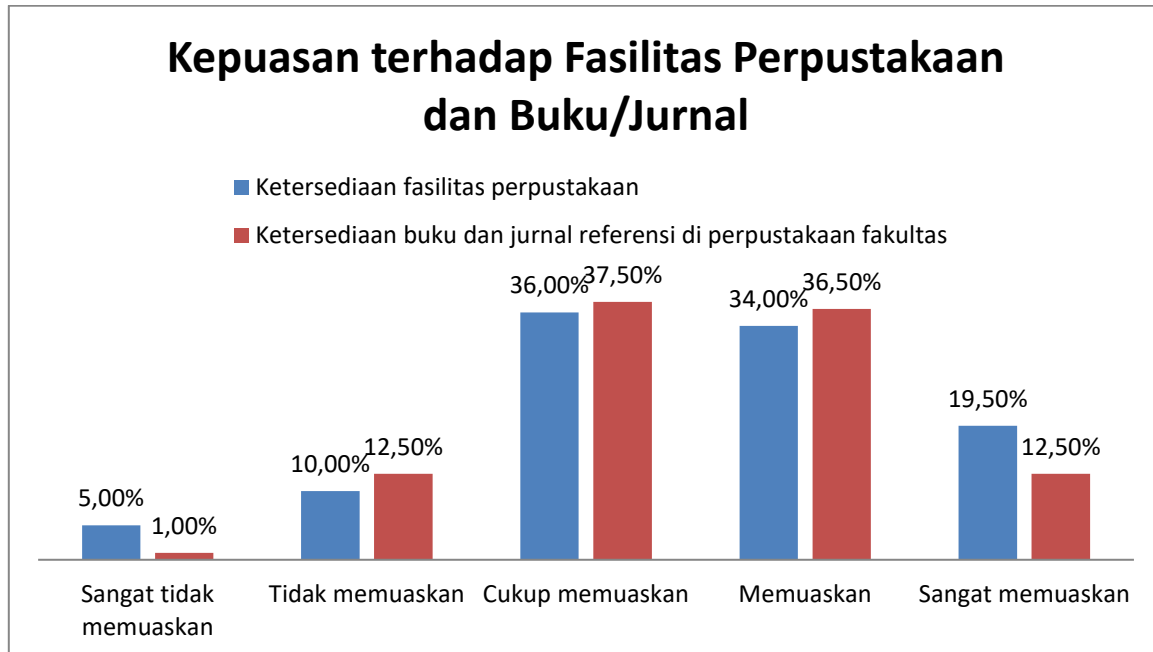
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dari hasil survei diketahui bahwa kebanyakan mahasiswa menganggap ketersediaan ruang kuliah yang bersih, rapi, dan nyaman cukup memuaskan. Hasil yang sama juga didapatkan untuk sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah. Mahasiswa juga banyak yang menyatakan bahwa ruang kuliah dan sarana pembelajarannya sudah memuaskan. Hanya saja yang memilih sangat memuaskan masih belum banyak, bahkan hampir sama persentasenya dengan yang memilih tidak memuaskan.

Hasil ini memang menunjukkan bahwa Fakultas Syariah telah cukup memuaskan dalam pemenuhan sarana perkuliahan dan pembelajaran, hanya saja hasil ini pastinya masih perlu ditingkatkan agar semakin banyak mahasiswa yang

merasa puas akan ketersediaan ruang kuliah maupun sarana pembelajaran yang menunjang proses perkuliahan.

Diagram 2. Kepuasan terhadap Fasilitas Perpustakaan dan Buku/Jurnal

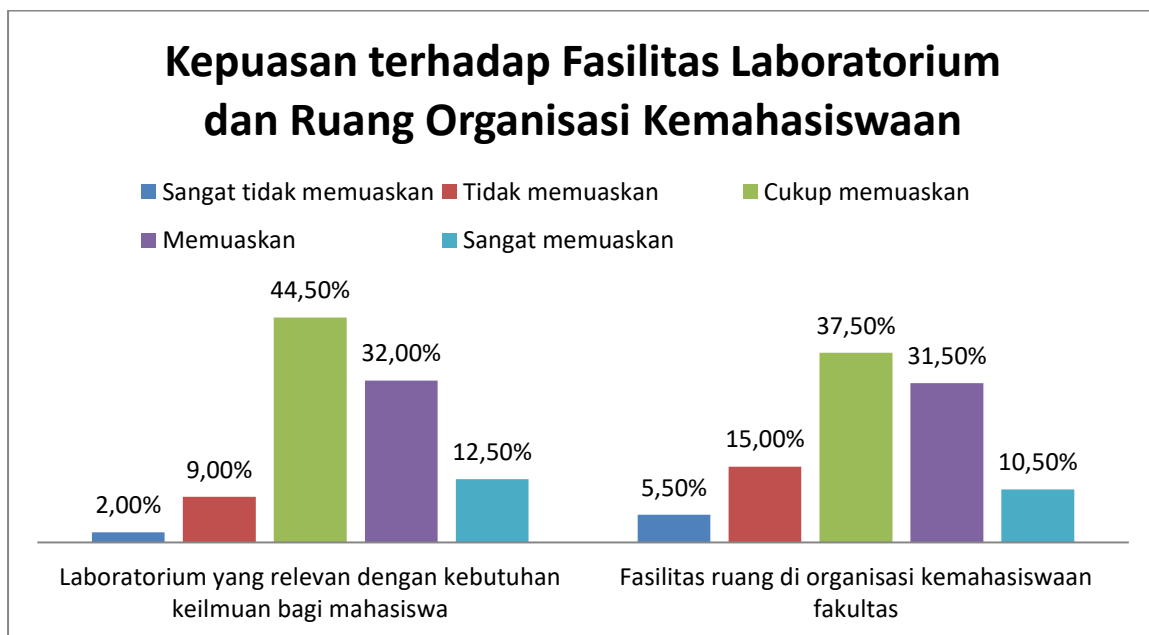


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Selain ruang kuliah, perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Syariah. Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas perpustakaan sudah memuaskan, bahkan persentasenya hanya selisih sedikit dengan jawaban cukup memuaskan. Hal ini merupakan hal yang bagus karena mahasiswa yang merasa tidak puas bahkan sangat tidak puas persentasenya hanya sekitar 15%. Hasil yang hampir serupa juga ditemukan untuk ketersediaan buku/jurnal di perpustakaan. Hasil kebanyakan menunjukkan cukup memuaskan.

Dengan melihat hasil di atas tentu Fakultas Syariah harus lebih meningkatkan lagi pelayanan perpustakaan terutama terkait dengan fasilitasnya maupun ketersediaan buku dan jurnal yang lebih beragam, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Diagram 3. Kepuasan terhadap Fasilitas Laboratorium dan Ruang Organisasi Kemahasiswaan

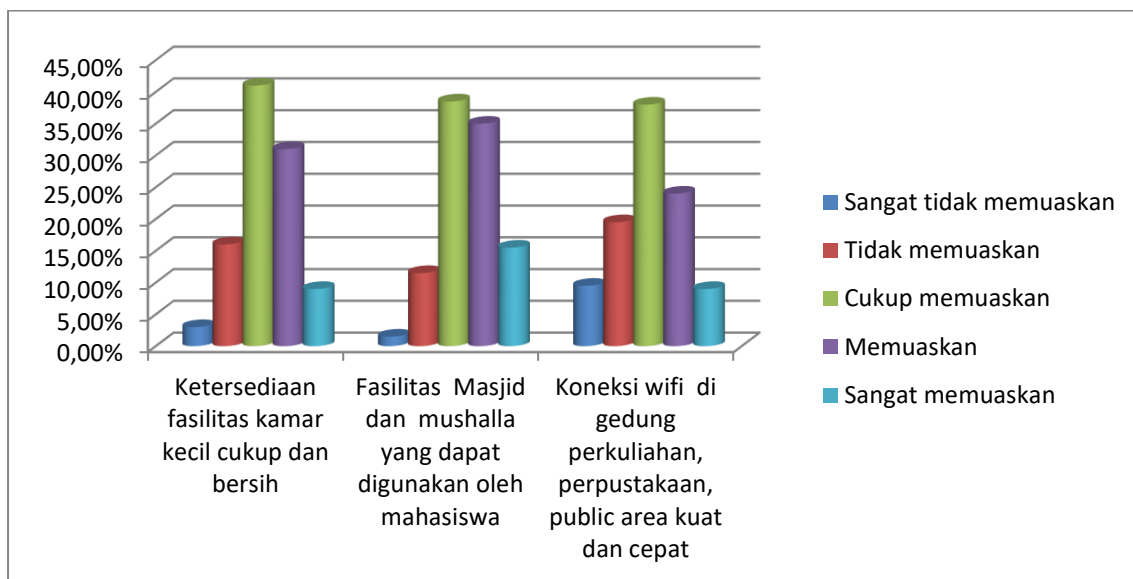


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 3 menunjukkan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas laboratorium dan ruang di organisasi kemahasiswaan fakultas. Laboratorium yang telah ada saat ini dianggap cukup memuaskan, memuaskan, bahkan sangat memuaskan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa akan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa. Hanya sedikit mahasiswa yang mengaku bahwa fasilitas laboratorium tidak memuaskan bahkan sangat tidak memuaskan.

Dari segi ketersediaan ruang di organisasi kemahasiswaan, mahasiswa menganggap fasilitas ini sudah cukup memuaskan, meskipun presentase kepuasan disini tidak sebanyak kepuasan terhadap fasilitas laboratorium. Hal ini menunjukkan Fakultas Syariah harus lebih meningkatkan lagi pelayanannya terutama untuk menyediakan ruangan yang cukup serta memadai agar bisa mendukung kegiatan organisasi kemahasiswaan. Tentunya dengan dukungan terhadap fasilitas organisasi kemahasiswaan, diharapkan kualitas mahasiswa juga akan meningkat.

Diagram 4, Kepuasan terhadap Ketersediaan Kamar Kecil, Tempat Shalat dan Koneksi Wifi di Lingkungan Fakultas Syariah



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Fasilitas lain yang dirasa mendukung pelayanan kemahasiswaan di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta adalah adanya ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, fasilitas Masjid dan mushalla, serta koneksi wifi yang kuat dan cepat di area perkuliahan. Secara garis besar, hasil survei dari ketiga fasilitas disini menunjukkan hasil yang hampir mirip. Sebagian besar mahasiswa memilih cukup memuaskan terkait ketersediaan fasilitas tersebut. Hanya saja bila kita cermati lebih lanjut ketersediaan fasilitas Masjid dan Mushalla adalah fasilitas yang mempunyai persentase tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan ketersediaan dua fasilitas lainnya. Hal ini terjadi dikarenakan Fakultas Syariah telah menyediakan tempat shalat di beberapa sudut gedung perkuliahan yang memudahkan bagi mahasiswa untuk melakukan ibadah shalat di lingkungan kampus.

Ketersediaan kamar kecil juga telah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, hanya saja masih banyak yang menganggap bahwa hal ini tidak memuaskan. Hal ini bisa saja disebabkan meskipun untuk jumlah kamar kecil sudah mencukupi untuk banyak mahasiswa namun kadang dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak dan melakukan aktivitas perkuliahan secara berbarengan tentu ini akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa yang harus antri dalam menggunakan

kamar mandi atau juga tingkat kebersihan yang menurun dikarenakan tingkat pemakaian yang cukup tinggi.

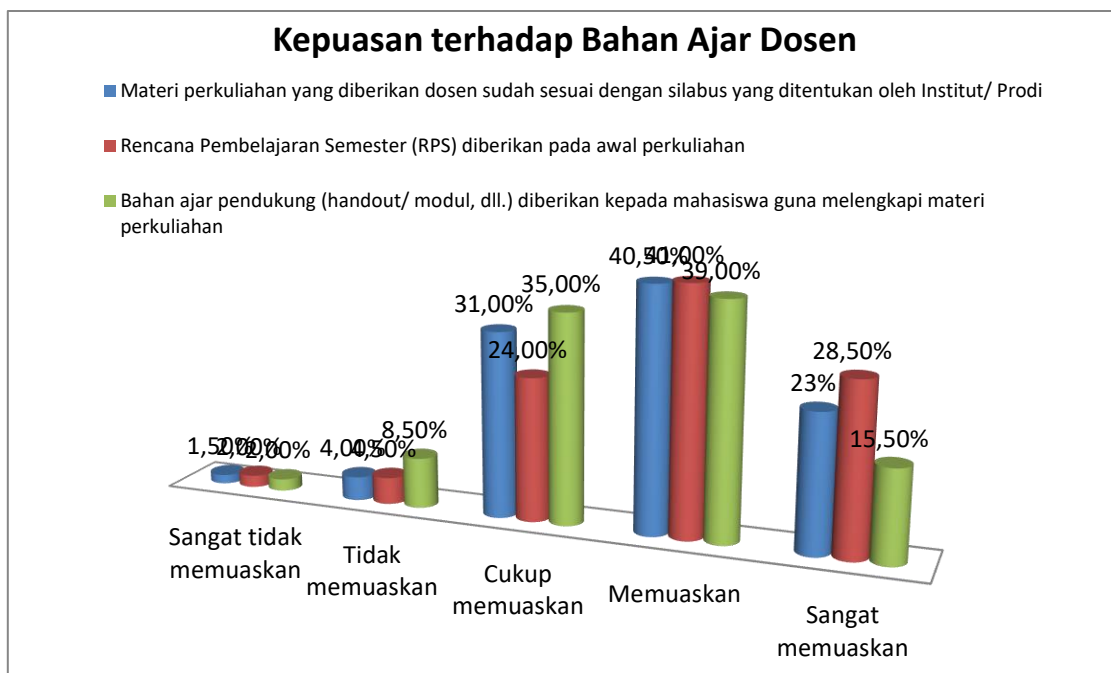
Koneksi wifi yang kuat di area perkuliahan mempunyai tingkat ketidakpuasan yang agak tinggi bila dibandingkan dengan kepuasan dua fasilitas sebelumnya. Hal ini dikarenakan kadang jaringan internet yang disediakan kampus tidak dapat mengimbangi jumlah mahasiswa yang cukup besar, sehingga untuk koneksinya melemah seiring dengan bertambahnya pemakainya.

Dari ketiga fasilitas diatas, tentu menunjukkan Fakultas Syariah harus lebih meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanannya. Terutama pelayanan untuk fasilitas jaringan internet atau koneksi wifi di sekitar kampus agar mahasiswa dapat menggunakannya secara maksimal dan tidak terkendala.

2. Analisis Aspek Reliability

Aspek reliability terdiri atas beberapa poin yang menggambarkan kehandalan dosen dalam kegiatan pengajaran serta kehandalan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kemahasiswaan kepada mahasiswa Program Studi HPI di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 5. Kepuasan terhadap Bahan Ajar Dosen

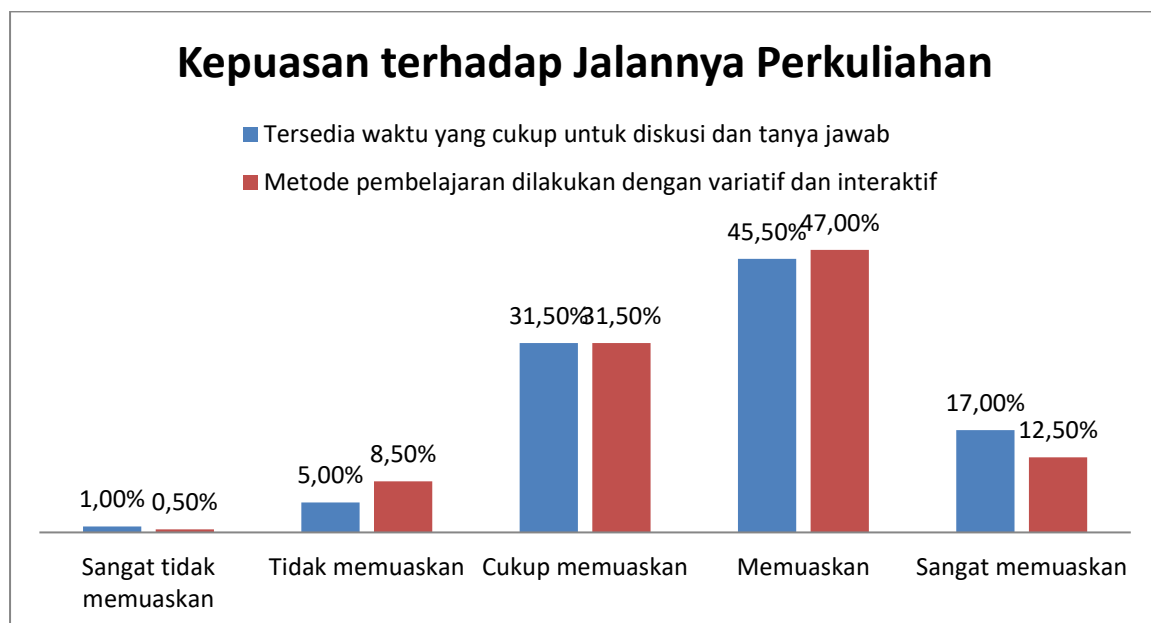


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dari diagram diatas terlihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bahan ajar yang diberikan oleh dosen, diantaranya dari segi materi, Rencana Pembelajaran Semester (RPS), dan bahan ajar pendukung. Hampir 40% mahasiswa merasa puas dikarenakan bahan ajar yang diberikan oleh dosen sudah sesuai dengan silabus yang ditentukan oleh Institut/Program Studi. RPS yang dapat menjadi acuan selama perkuliahan telah diberikan di awal perkuliahan oleh para dosen, sehingga hal ini mendapatkan persentase kepuasan yang cukup tinggi dari mahasiswa. Bahan ajar pendukung yang diberikan oleh dosen selama perkuliahan seperti handout serta modul juga menjadi hal yang memuaskan bagi para mahasiswa, terlihat dari rendahnya tingkat ketidakpuasan mahasiswa.

Hal ini merupakan hasil yang baik karena menunjukkan bahan ajar perkuliahan yang diberikan oleh dosen sudah sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa dengan indikasi kepuasan yang tinggi. Namun hal ini bukan berarti tidak diperlukan adanya peningkatan pelayanan kemahasiswaan oleh Fakultas Syariah, pemberian bahan ajar oleh dosen ini tetap harus ditingkatkan terutama untuk pemberian bahan ajar pendukung serta pemberian materi yang sesuai dengan silabus, dikarenakan untuk dua aspek ini masih banyak mahasiswa yang memilih cukup sehingga belum maksimal.

Diagram 6. Kepuasan terhadap Jalannya Perkuliahan

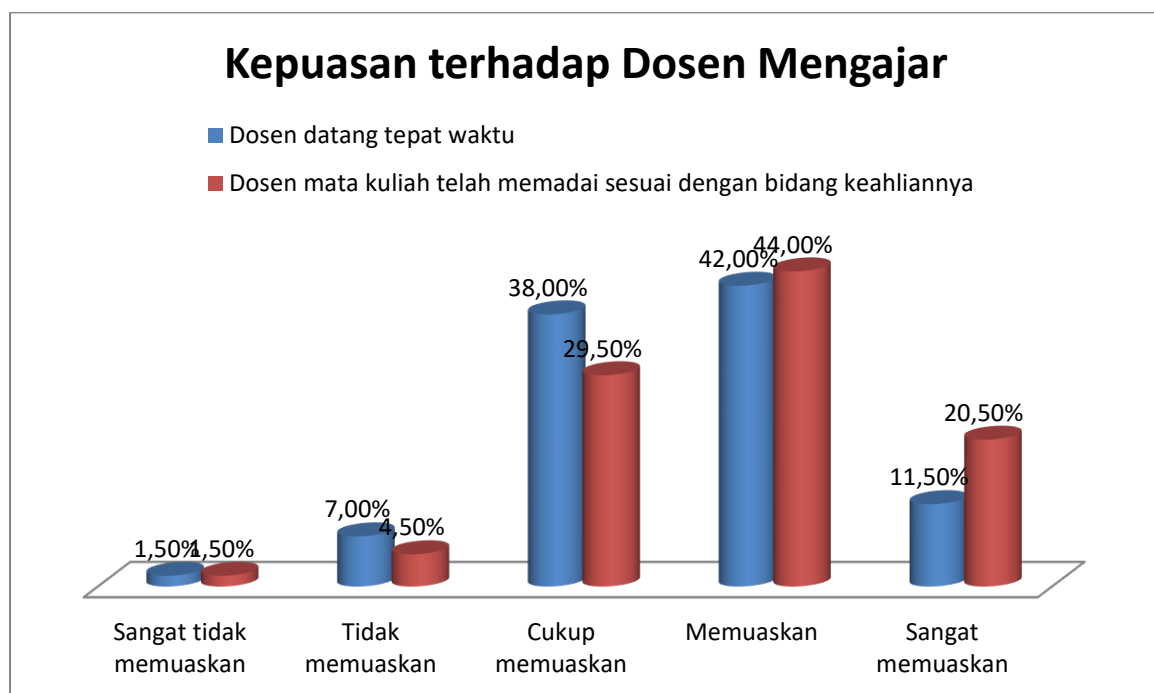


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jalannya perkuliahan dapat dilihat dari diagram 6 diatas. Hampir sebagian besar mahasiswa, yaitu lebih dari 45% menganggap jalannya perkuliahan memuaskan, jalannya perkuliahan ini bisa dilihat dari ketersediaan waktu yang cukup untuk diskusi dan tanya jawab, serta metode pembelajaran yang variatif dan interaktif.

Program Studi HPI Fakultas Syariah perlu lebih meningkatkan kedua aspek ini agar tidak ada lagi mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan kemahasiswaan terkait dengan jalannya perkuliahan yang diberikan oleh dosen. Akan lebih baik lagi apabila Program Studi HPI Fakultas Syariah dapat memaksimalkan pelayanannya sehingga selain tidak ada lagi mahasiswa yang merasa tidak puas, juga tidak ada lagi mahasiswa yang hanya merasa cukup puas dikarenakan jawaban ini bisa dialihkan menjadi puas bahkan sangat puas dengan pelayanan terkait jalannya perkuliahan.

Diagram 7. Kepuasan terhadap Dosen Mengajar

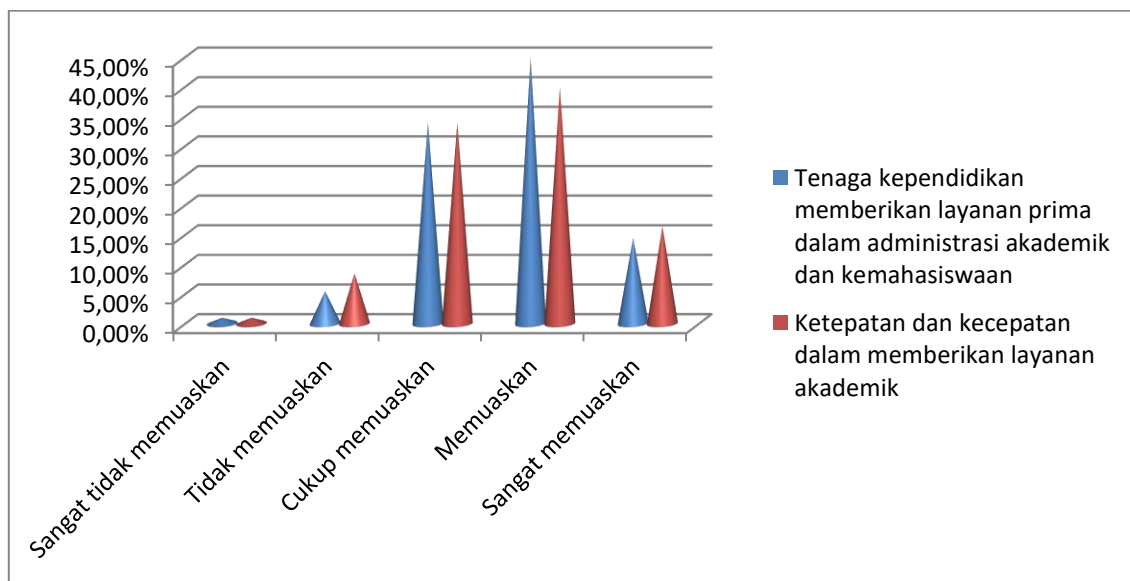


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Kepuasan terhadap dosen mengajar dapat dilihat dari kedisiplinan dosen yang datang tepat waktu serta dosen mengajarkan mata kuliah yang sesuai dengan bidang keahliannya. Sebagian besar mahasiswa telah puas dengan kedatangan

dosen serta keahliannya. Dengan tingkat ketidakpuasan yang rendah dari mahasiswa, diharapkan dosen yang mengajar mata kuliah terus meningkatkan kualitasnya agar pembelajaran berjalan dengan baik. Agar dosen dapat meningkatkan kualitas dalam mengajar tentu dibutuhkan dorongan dari Program Studi HPI dan Fakultas dalam peningkatan fasilitas terkait dengan pengembangan dosen.

Diagram 8. Kepuasan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Selain dosen, tenaga kependidikan juga turut berpengaruh dalam penilaian aspek reliability. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari layanan prima serta ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan akademik. Dari diagram dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa merasa layanan prima dalam administrasi akademik dan kemahasiswaan sudah memuaskan.

Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan akademik dirasa sudah memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini terlihat dari tingkat ketidakpuasan yang rendah. Dengan demikian Fakultas Syariah perlu lebih mendorong pelayanan tenaga kependidikan agar lebih meningkat tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Analisis Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness digunakan untuk menilai sikap tanggap jajaran pengelola fakultas terhadap segala permasalahan akademik mahasiswa di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Sikap tanggap merupakan wujud kepedulian jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa.

Sikap tanggap ini direalisasikan dengan ketersediaan pimpinan Program Studi HPI dan fakultas dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik, adanya kebijakan terkait pengaduan dan permasalahan akademik, serta menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Ketua program studi dan jajarannya juga memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 9. Kepuasan terhadap Layanan Bimbingan Konseling dan Beasiswa



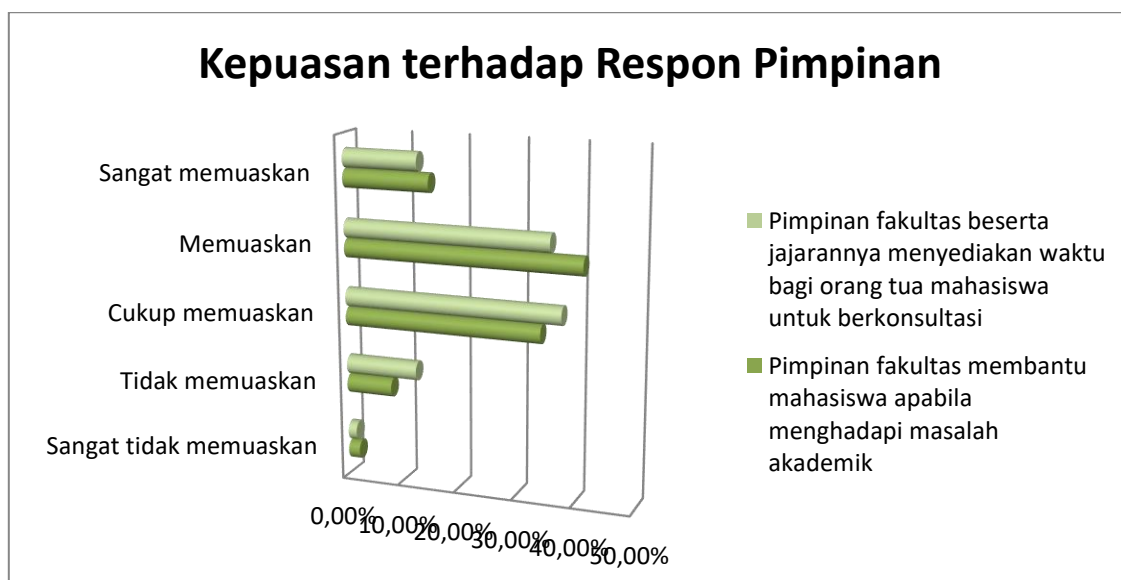
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Kepuasan yang diukur pertama dalam aspek *responsiveness* adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan layanan bimbingan konseling di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan bimbingan konseling ini ketersediaannya sudah memuaskan. Kedua adalah apakah mahasiswa merasa beasiswa yang ditawarkan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah sudah mencukupi. Hasil yang

didapat dari survei menunjukkan bahwa ketercukupan beasiswa dirasa memuaskan.

Akan tetapi yang perlu menjadi perhatian disini adalah tingkat sangat puas dengan tidak puas memiliki skor yang sama, hal ini dapat menjadi pemicu bagi Fakultas agar lebih meningkatkan lagi layanan ketersediaan bimbingan konseling dan beasiswa bagi para mahasiswa. Walaupun tingkat kepuasan cukup tinggi, tingkat ketidakpuasan mahasiswa juga cukup banyak dirasakan, apabila hal ini tidak ditangani dengan tepat tentunya di kemudian hari akan semakin menimbulkan ketidakpuasan bagi para mahasiswa.

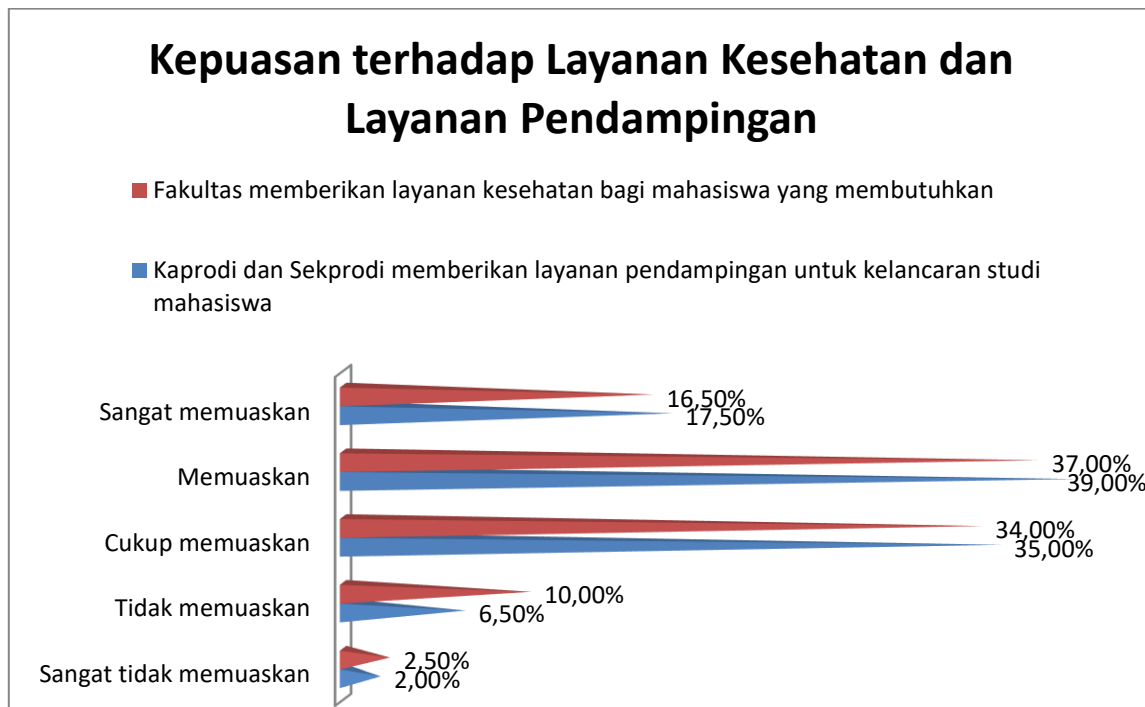
Diagram 10. Kepuasan terhadap Respon Pimpinan



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Hasil survei menunjukkan respon pimpinan fakultas beserta jajarannya dalam menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi telah memuaskan sebagian besar mahasiswa. Demikian juga dengan respon pimpinan Program Studi HPI dan fakultas dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik juga memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini menunjukkan mahasiswa puas karena pimpinan memperhatikan mereka dalam masalah akademik serta tidak mengabaikan komunikasi dengan orang tua mahasiswa.

Diagram 11. Kepuasan terhadap Layanan Kesehatan dan Layanan Pendampingan

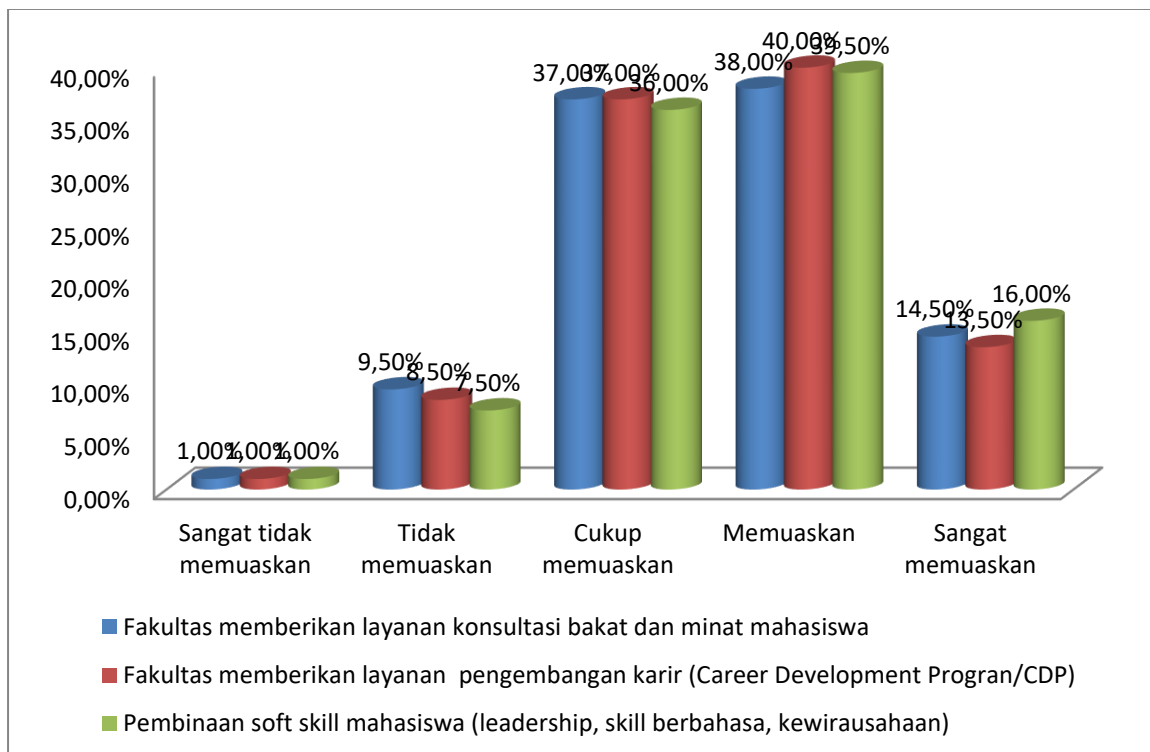


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dari diagram 11 diatas terlihat bagaimana hasil survei kepuasan terhadap layanan kesehatan dan layanan pendampingan. Sebanyak lebih dari 80% mahasiswa menjawab cukup memuaskan hingga sangat memuaskan terkait layanan kesehatan bagi mahasiswa yang membutuhkan yang disediakan oleh Fakultas Syariah. Kurang dari 15% yang menganggap bahwa fasilitas kesehatan yang diberikan masih tidak memuaskan hingga sangat tidak memuaskan.

Kaprodi dan Sekprodi dalam memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa juga dianggap memuaskan. Hasil ini merupakan hasil yang cukup baik terkait kinerja Kaprodi dan Sekprodi, namun tentunya pihak fakultas bisa memaksimalkan lagi layanan yang dapat diberikan Kaprodi dan Sekprodi tentunya dengan menambahkan fasilitas yang dibutuhkan terkait dengan layanan pendampingan.

Diagram 12. Kepuasan terhadap Layanan Pengembangan Mahasiswa



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Fakultas memberikan beberapa layanan dalam rangka mengembangkan kemampuan mahasiswa yang dapat menunjang kemampuan akademiknya. Layanan yang diberikan diantaranya adalah layanan konsultasi bakat dan minat mahasiswa, layanan pengembangan karir (*Career Development Program*), serta pembinaan *softskill* mahasiswa.

Ketiga layanan diatas menunjukkan hasil yang hampir sama. Diagram menunjukkan mahasiswa merasa puas dengan layanan konsultasi bakat dan minat mahasiswa. Hal ini ditunjang dengan adanya dukungan dari Kaprodi, Sekprodi, maupun dosen pembimbing akademik yang mengarahkan bakat dan minat mahasiswa.

Pemberian layanan pengembangan karir oleh Fakultas Syariah telah memuaskan para mahasiswa. Saat ini Fakultas Syariah telah memiliki unit tersendiri yang khusus menangani pengembangan karir (*Career Development Program*) ini, yaitu Pusat Karir Fakultas Syariah. Hadirnya unit ini turut membantu mengembangkan program-program yang dapat menunjang pengembangan karir bagi para mahasiswa di masa depan.

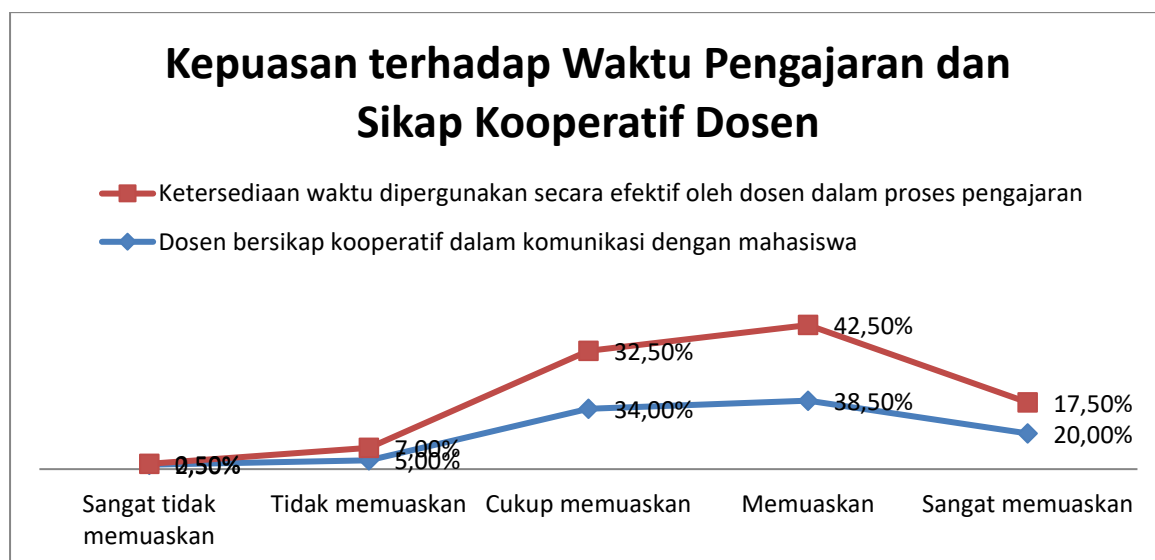
Pembinaan *softskill* mahasiswa juga menunjukkan hasil yang memuaskan. Pembinaan yang mencakup *leadership*, *skill* berbahasa, dan kewirausahaan ini telah dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa sehingga sebagian besar merasa puas dengan pembinaan tersebut.

4. Analisis Aspek Assurance

Aspek *assurance* digunakan untuk menilai perlakuan/sikap jajaran pengelola fakultas dan dosen pengajar terhadap mahasiswa. Penilaian dalam hal ini lebih condong ke permasalahan akademik dan segala perangkatnya.

Salah aspek *assurance* dinilai dari komunikasi yang dibangun antara dosen dan mahasiswa. Sikap kooperatif dosen dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa, dan dukungan yang diberikan dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa menjadi hal yang sangat penting dalam upaya peningkatan kondusifitas iklim akademik di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 13. Kepuasan terhadap Waktu Pengajaran dan Sikap Kooperatif Dosen



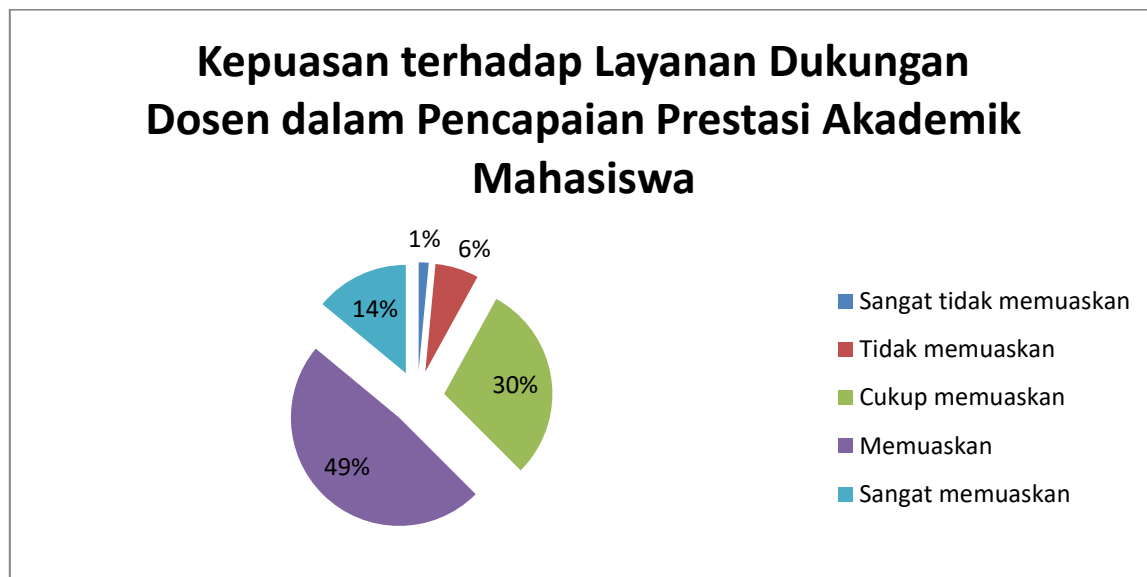
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Mahasiswa dapat merasakan aspek *assurance* dari semua pihak yang terlibat di Program Studi HPI Fakultas Syariah, diantaranya adalah dosen pengajar mata kuliah. Apabila dosen dalam proses pengajaran dapat menggunakan waktu yang

tersedia dengan baik dan efektif maka hal ini akan mendorong kepuasan mahasiswa. Dari diagram diatas terlihat bahwa mahasiswa Fakultas Syariah merasa puas dengan hal ini, terlihat dari cukup tingginya persentase kepuasan mahasiswa yang apabila ditotal hampir mencapai 90%.

Selain penggunaan waktu mengajar yang efektif, sikap dosen yang kooperatif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa turut menunjukkan aspek *assurance* dari Program Studi HPI dan Fakultas. Dari diagram diatas terlihat sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan cara komunikasi dosen yang kooperatif.

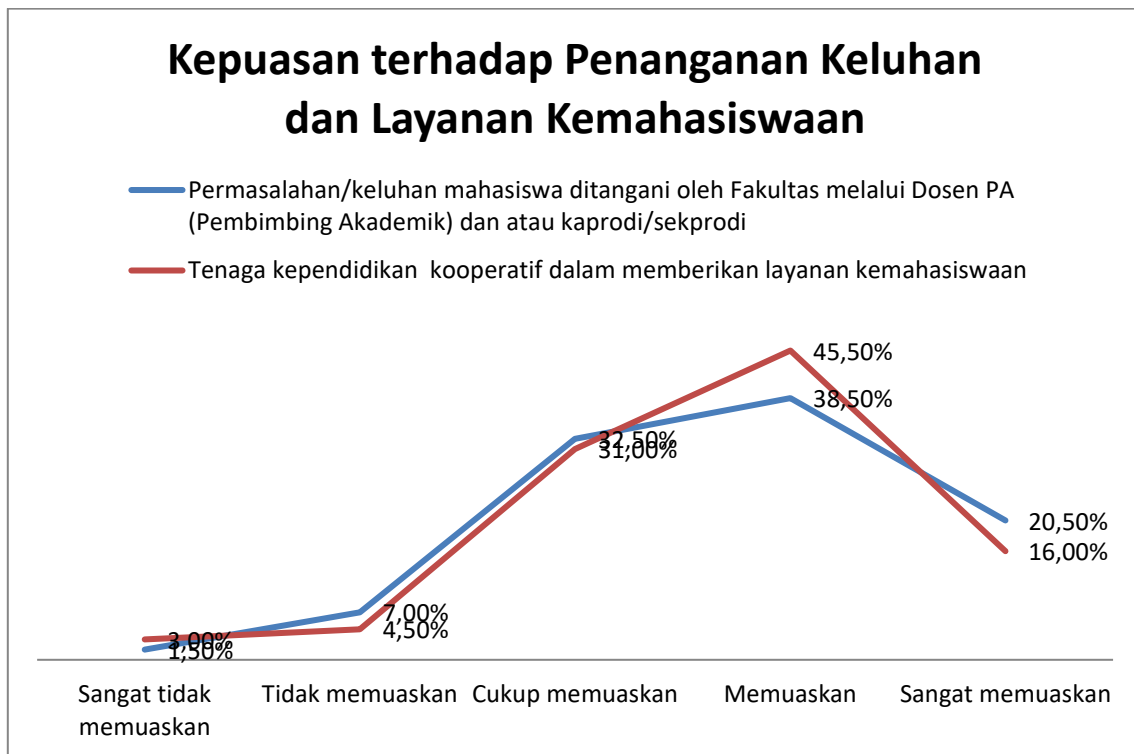
Diagram 14. Kepuasan terhadap Layanan Dukungan Dosen dalam Pencapaian Prestasi Akademik Mahasiswa



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dosen yang memberikan dukungan dalam pencapaian prestasi mahasiswa merupakan dosen yang mencerminkan aspek *assurance*. Dalam lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta sebagian besar mahasiswa menganggap dukungan dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa sudah memuaskan. Melihat angka kepuasan yang cukup tinggi disini menunjukkan bahwa dosen di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah telah memberikan dukungan dengan baik terhadap para mahasiswanya terutama terkait prestasi akademik.

Diagram 15. Kepuasan terhadap Penanganan Keluhan dan Layanan Kemahasiswaan

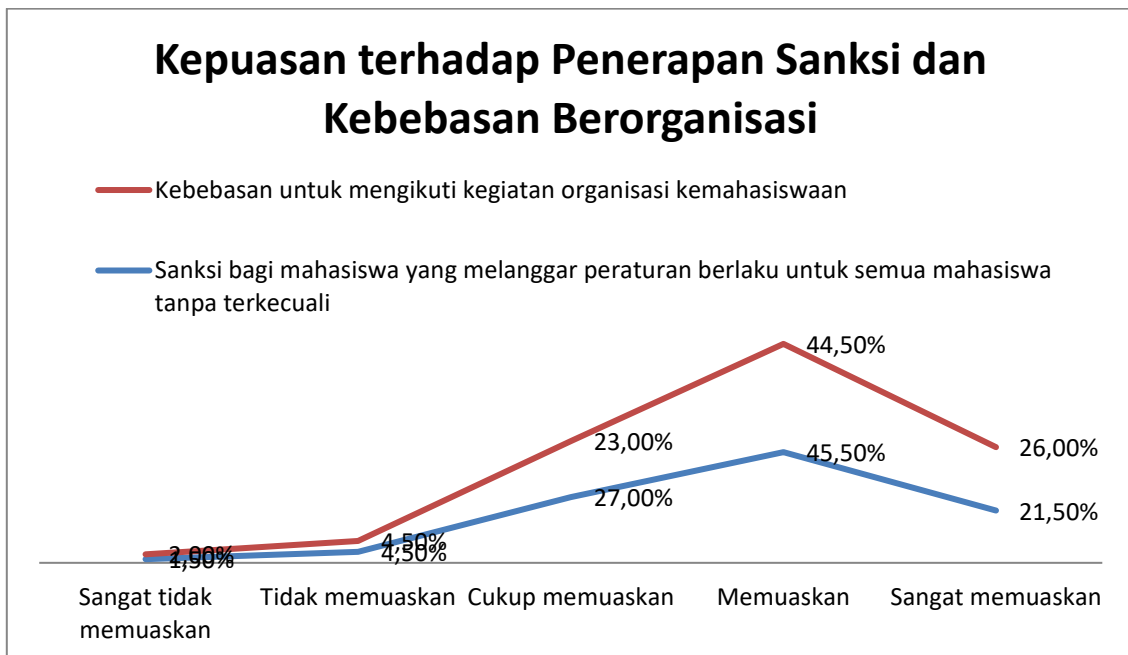


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dalam diagram 15 terlihat tingkat kepuasan terkait permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen Pembimbing Akademik (PA) dan atau kaprodi/sekprodi. Mahasiswa merasa puas dikarenakan permasalahan ataupun keluhannya ditanggapi oleh pihak Fakultas dengan melalui pembimbing akademiknya maupun melalui kaprodi/sekprodi yang bersangkutan.

Selain itu, mahasiswa juga merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terkait dengan sikap kooperatif tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kemahasiswaan. Tingkat ketidakpuasan cukup rendah, meskipun demikian Fakultas perlu untuk meningkatkan kinerja layanannya agar tingkat ketidakpuasan ini tidak lagi ditemui di masa yang akan datang.

Diagram 16. Kepuasan terhadap Penanganan Sanksi dan Kebebasan Berorganisasi



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Mahasiswa menyatakan bahwa sanksi yang diberikan bagi yang melanggar peraturan diberlakukan kepada semua mahasiswa tanpa terkecuali. Hal ini menunjukkan tidak adanya perbedaan perlakuan di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Bagi yang terbukti melanggar peraturan akan dikenakan sanksi tanpa terkecuali.

Dari segi kebebasan untuk mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan terlihat persentase yang cukup tinggi untuk tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil ini berarti Program Studi HPI Fakultas Syariah telah memberikan kebebasan berekspresi terhadap para mahasiswa dengan memperbolehkan mahasiswanya mengikut berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan yang ada.

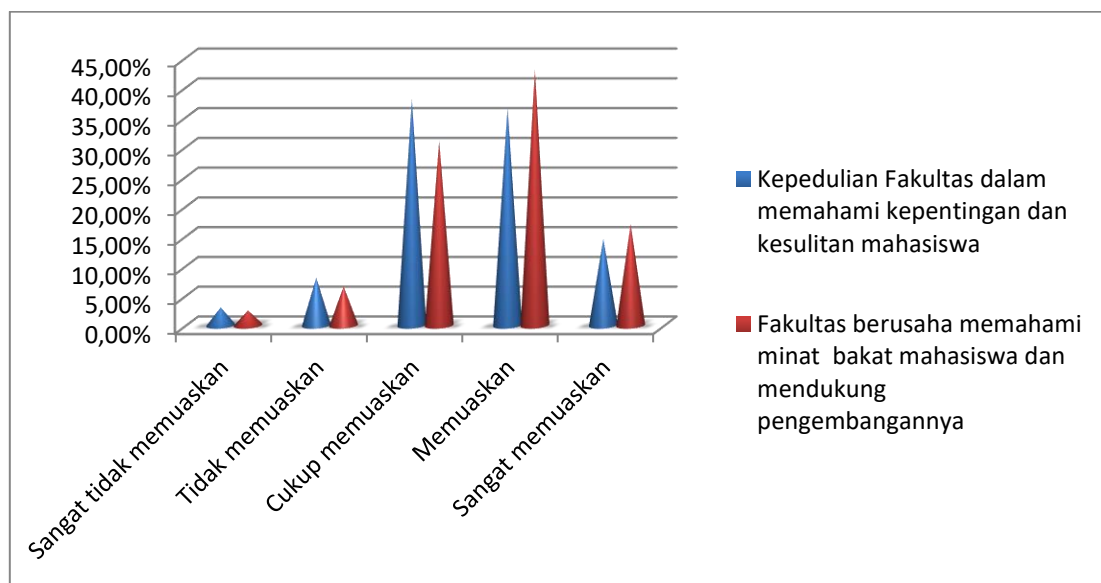
5. Analisis Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* digunakan untuk menilai perlakuan/sikap fakultas terhadap kepentingan mahasiswa. Kepentingan mahasiswa dalam hal ini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan akademik dan pembelajaran.

Aspek *empathy* tercermin dari kepedulian fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam bidang akademik, khususnya dalam

perkuliahan. Aspek ini tidak luput dari perhatian pimpinan fakultas, yang direalisasikan dengan kegiatan monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi. Kebijakan ini telah lama berjalan, dan mahasiswa merasa puas dengan kinerja layanan ini.

Diagram 17. Kepuasan terhadap Kepedulian dan Pemahaman Fakultas terhadap Mahasiswa

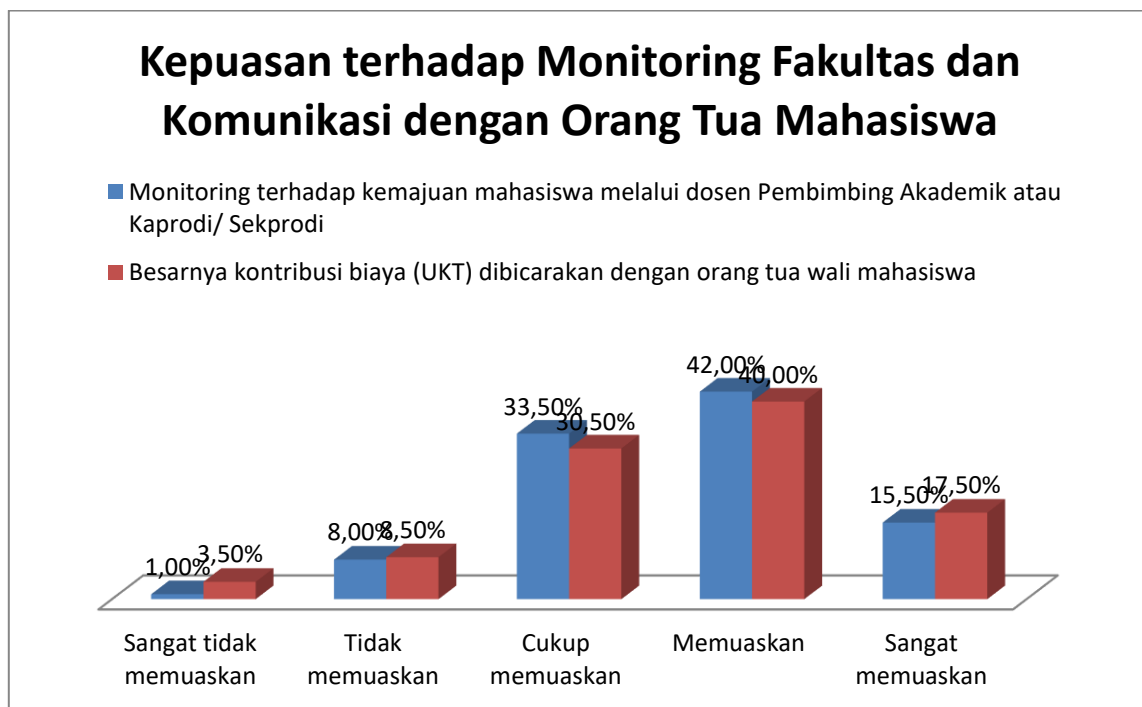


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Program Studi HPI Fakultas Syariah dinilai sudah memuaskan dalam hal memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Hal ini terlihat dari diagram diatas yang menunjukkan hampir sebagian besar mahasiswa memilih cukup memuaskan hingga sangat memuaskan, dan sedikit sekali yang memilih tidak memuaskan hingga sangat tidak memuaskan.

Selain itu, Program Studi HPI Fakultas Syariah juga telah memuaskan dalam hal memahami minat bakat mahasiswa dan mendukung pengembangannya. Hal ini merupakan dampak positif dari upaya yang telah dilakukan oleh Fakultas Syariah dalam melakukan pendekatan dengan mahasiswa. Diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa ini akan terus meningkat di masa yang akan datang.

Diagram 18. Kepuasan terhadap Monitoring Fakultas dan Komunikasi dengan Orang Tua Mahasiswa

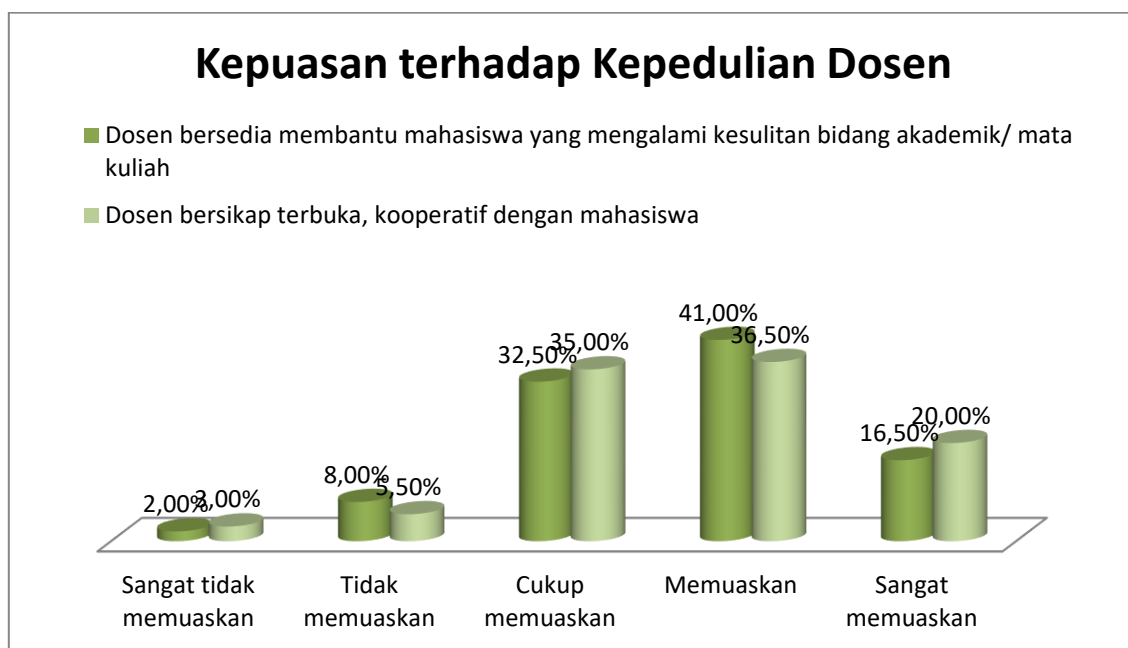


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Monitoring fakultas telah memberikan hasil yang memuaskan bagi mahasiswa. Monitoring ini ditujukan untuk dapat memantau bagaimana kemajuan mahasiswa dalam bidang akademik. Monitoring ini dapat dilakukan oleh Pembimbing Akademik ataupun Kaprodi/Sekprodi masing-masing mahasiswa.

Pihak fakultas juga dinilai telah memuaskan dalam hal komunikasi dengan orang tua terkait biaya UKT. Besarnya kontribusi UKT adalah masalah yang cukup krusial bagi mahasiswa, terutama orang tua mahasiswa. Dengan adanya komunikasi yang baik terkait UKT ini diharapkan pihak orang tua tidak merasa keberatan dalam memberikan kontribusinya serta apabila ada kendala dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak fakultas.

Diagram 19. Kepuasan terhadap Kepedulian Dosen



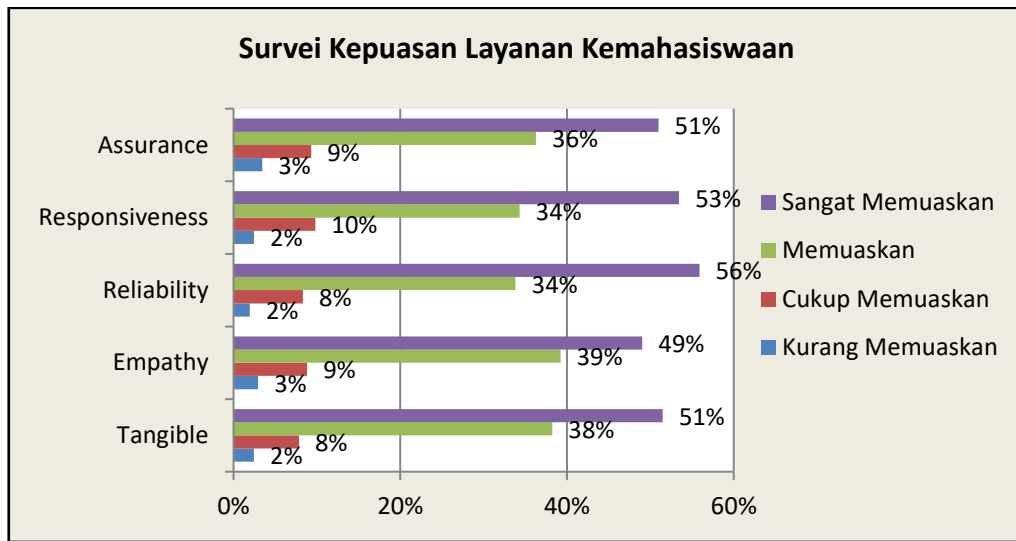
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Kepedulian dosen dinilai memuaskan. Kepedulian ini terlihat dari kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah. Adanya kepedulian ini akan mendorong mahasiswa lebih berhasil di bidang akademik karena telah dibantu dalam mengatasinya. Selain itu mahasiswa juga menilai bahwa dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa, hal ini terlihat dari tingkat kepuasan yang cukup tinggi bila dibandingkan dengan tingkat ketidakpuasan.

6. Rangkuman Hasil

Survei telah dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Program studi HPI untuk diisi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diselenggarakan oleh Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Rekap data hasil survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dapat ditunjukkan pada grafik berikut.

Diagram 20. Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan



Sumber: Data hasil survei, 2021 (diolah)

Dari kelima aspek (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menunjukkan bahwa rasio kepuasan mahasiswa cukup tinggi. Hal ini menunjukkan layanan kemahasiswaan telah berjalan dengan baik karena telah memuaskan mahasiswa. Akan tetapi tingkat ketidakpuasan itu masih ada, oleh karena itu akan lebih baik apabila Fakultas Syariah terus meningkatkan layanan kemahasiswaannya agar optimal dalam pelaksanaan kegiatan akademik. Diharapkan hasil yang didapatkan adalah semua mahasiswa akan terpuaskan dalam layanan kegiatan kemahasiswaan.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Survey layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada lima aspek, yaitu:

- a. Aspek *tangibles* (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)
- b. Aspek *reliability* (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)
- c. Aspek *responsiveness* (sikap tanggap)
- d. Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e. Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Hasil survey kepada 204 mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, secara umum dapat dikatakan bahwa layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta sudah baik (memuaskan).

2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan dan agar dapat memberikan kepuasan maksimal dalam hal layanan kemahasiswaan, maka mahasiswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran-saran perbaikan.

Cukup banyak saran yang diberikan oleh mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan. Apabila dikelompokkan maka secara garis besar mahasiswa menginginkan agar Program Studi HPI dan Fakultas Syariah dapat:

- a. Meningkatkan pelayanan baik secara offline maupun online, terutama di masa saat ini proses belajar mengajar masih dilakukan secara online, jadi diharapkan pelayanan bisa dilakukan dengan cepat dan baik khususnya di masa pandemi ini yang membuat kebanyakan mahasiswa tidak dapat langsung datang ke kampus.
- b. Memenuhi kebutuhan perkuliahan, diantaranya adalah referensi baik buku maupun jurnal.

- c. Meningkatkan akses internet yang merupakan hal krusial di masa serba online saat ini.
- d. Menjaga serta meningkatkan fasilitas yang ada agar perkuliahan dapat berjalan dengan nyaman, seperti ruang kelas, kamar kecil, serta sarana dan prasarana lain (misal AC, LCD, dll).
- e. Memperhatikan keinginan dari mahasiswa yang bisa dilakukan dengan mengadakan audiensi dengan mahasiswa.
- f. Mendukung kegiatan mahasiswa di luar perkuliahan.
- g. Meningkatkan bimbingan konseling terkait penentuan minat, bakat, dan permasalahan akademik mahasiswa.