



كلية الشريعة

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH IAIN KENDARI



## TA 2023/2024





**INSTITUT AGAMA ISLAM  
NEGERI KENDARI**

**Salinan Terkendali**

**Controlled Copy**

Kode Dokumen : 002

Document Code

Salinan Ke : 1

Copy Number

Revisi Ke : -

Tanggal : 1 September 2024

**Disiapkan Oleh**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI TA  
2023/2024**

Penanggungjawab	: Kamaruddin
Pengarah	: Ashadi L. Diab
	: La Ringgasa
Ketua	: Fatihani Baso
Sekretaris	: Andi Novita Mudriani Djaoe
Anggota	: Anugrah Reskiani
	: Arini Pratiwi
	: Aris Darmawan Al Habib

**Diperiksa Oleh**

Ketua Jaminan Mutu

**Fatihani Baso**  
**NIP. 199410172019032018**

**Disetujui Oleh**

Wakil Dekan Bidang Akademik

**Ashadi L. Diab**  
**NIP. 197905172009011008**

**Disahkan Oleh**

Dekan  
Fakultas Syariah



**Kamaruddin**  
**NIP. 197308231998031004**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI**

**FAKULTAS SYARIAH**

---

**SURAT KEPUTUSAN  
NOMOR : 0001 TAHUN 2024**

***Tentang*  
TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI TAHUN 2024**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyusunan laporan kepuasan mahasiswa layanan kemahasiswaan yang telah diberikan Fakultas Syariah, maka perlu dibuat laporan survei kepuasan mahasiswa;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan Keputusan Dekan tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 145 Tahun 2014 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kendari menjadi Institut Agama Islam Negeri;  
5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Kendari;  
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 230);  
7. Rencana Strategis Fakultas Syariah IAIN Kendari Tahun 2021 - 2026.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari Tahun 2024.
- Kesatu : Menetapkan nama-nama tim penyusun laporan survei kepuasan mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Kendari Tahun 2024 sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.;
- Kedua : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab;

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dan akan diadakan pembetulan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kendari

Pada Tanggal : 3 Januari 2024

Dekan,



Kamaruddin

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari Nomor 0001 Tahun 2024 tentang Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari Tahun 2024;

Penanggungjawab : Kamaruddin  
Pengarah : Ashadi L. Diab  
: La Ringgasa  
Ketua : Fatihani Baso  
Sekretaris : Andi Novita Mudriani Djaoe  
Anggota : Anugrah Reskiani  
Arini Pratiwi  
Aris Darmawan Al Habib

Ditetapkan di : Kendari  
Pada Tanggal : 3 Januari 2024  
Dekan,



## KATA PENGANTAR

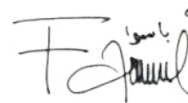
Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun dan menyelenggarakan Survei Kepuasan Mahasiswa ini. Survei ini merupakan salah satu upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Syariah IAIN Kendari.

Mahasiswa adalah aset utama dan pusat perhatian dalam setiap kegiatan akademik dan non-akademik di lingkungan kampus. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan dan mendapatkan umpan balik dari mahasiswa sangatlah penting. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan administrasi dan akademik, pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana, serta pelayanan pembelajaran di Fakultas Syariah IAIN Kendari.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam survei ini. Mari kita bersama-sama menciptakan kampus yang lebih unggul dan mendukung untuk kemajuan kita semua.

Kendari, 31 Agustus 2024

Ketua KJM,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fatihani Baso' with some decorative flourishes and a small symbol above the 'i'.

Fatihani Baso, M.H.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR VALIDASI</b>	<b>ii</b>
<b>SK TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEI KEMAHASISWAAN</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	2
D. Pelaksanaan dan Teknik Survei	2
1) Pelaksanaan	2
a. Tahap Persiapan	2
b. Tahap Pelaksanaan	2
c. Tahap Pelaporan	2
2) Teknik Survei	3
E. Metode Analisis Data	3
<b>BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA SURVEI</b>	
A. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik	4
B. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan prasarana Ganjil 2022-2023	9
C. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan prasarana Genap 2022-2023	13
D. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran	17
<b>BAB III PENUTUP</b>	<b>22</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi, layanan kemahasiswaan menjadi salah satu aspek penting yang mendukung kelancaran proses pendidikan. Layanan mahasiswa mencakup pelayanan administrasi dan akademik, pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana, serta pelayanan pembelajaran.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Mahasiswa yang puas cenderung lebih lancar dalam menjalani studi, merasa didukung, dan memiliki kepercayaan lebih terhadap institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan pembayaran, kesulitan dalam pengurusan administrasi, hingga penurunan kepercayaan terhadap institusi.

Melalui survei ini, diharapkan juga dapat ditemukan berbagai area yang memerlukan perbaikan, serta aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. Dengan demikian, institusi dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan yang optimal, demi menunjang keberhasilan akademik dan kesejahteraan mahasiswa secara keseluruhan.

### **B. Tujuan**

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi

pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari 197 sampel mahasiswa, 5 dosen, dan 5 tenaga kependidikan. Survei ini diisi oleh 186 mahasiswa, 5 dosen, dan 5 tenaga kependidikan yang meliputi 5 (lima) aspek, yaitu: Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan *Tangible*.

### **D. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Survei ini dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan. Survei diisi melalui <https://isurvei.iainkendari.ac.id/> menggunakan akun NIM mahasiswa. Adapun hasil penelusuran dapat diuraikan sebagai berikut.

#### 1) Pelaksanaan

##### a. Tahap Persiapan

- 1) Membentuk tim survei
- 2) Menyusun instrument survei
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrument survei

##### b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survei
- 2) Menyebarkan kuesioner kepada responden
- 3) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
- 4) Mengolah dan menganalisis data.

##### c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah survei terisi dan dikirimkan kembali secara daring ke penyimpanan *Google Drive* KJM Fakultas Syariah IAIN Kendari.

Selanjutnya, Tim Survei menyusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Syariah IAIN kendari.

## 2) Teknik Survei

Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Kendari. Bentuk instrumen berupa survei tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

### **E. Metode Analisis Data**

Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk table frekuensi, persentase. Hasil analisis data survei selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarkan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

## BAB II

### HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA SURVEI

#### A. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik

##### 1. Keandalan (*Realibility*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	78.69%
2.	Baik	17.02%
3.	Cukup Baik	3.80%
4.	Kurang Baik	0.49%

Hasil survey terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap keandalan (*realibility*) sebanyak 78,69% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 17.02%, yang menjawab Cukup 3,80% dan yang menjawab Kurang 0,49%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek keandalan (*realibility*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

##### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	79.53%
2.	Baik	15.78%

3.	Cukup Baik	3.5%
4.	Kurang Baik	1.18%

Hasil survei terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap daya tanggap (*responsiveness*) 79.53% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 15.78%, yang menjawab Cukup 6% dan yang menjawab Kurang 1.18%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 3. Kepastian (*Assurance*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	79.80%
2.	Baik	15.62%
3.	Cukup Baik	3.6%
4.	Kurang Baik	0.98%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) 79.80% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 15.62%, yang menjawab Cukup 3.6% dan yang menjawab Kurang 0.98%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek kepastian (*assurance*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 4. Empati (*Empathy*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
----	------------------	----------------

1.	Sangat Baik	80.23%
2.	Baik	14.50%
3.	Cukup Baik	3.9%
4.	Kurang Baik	0.98%

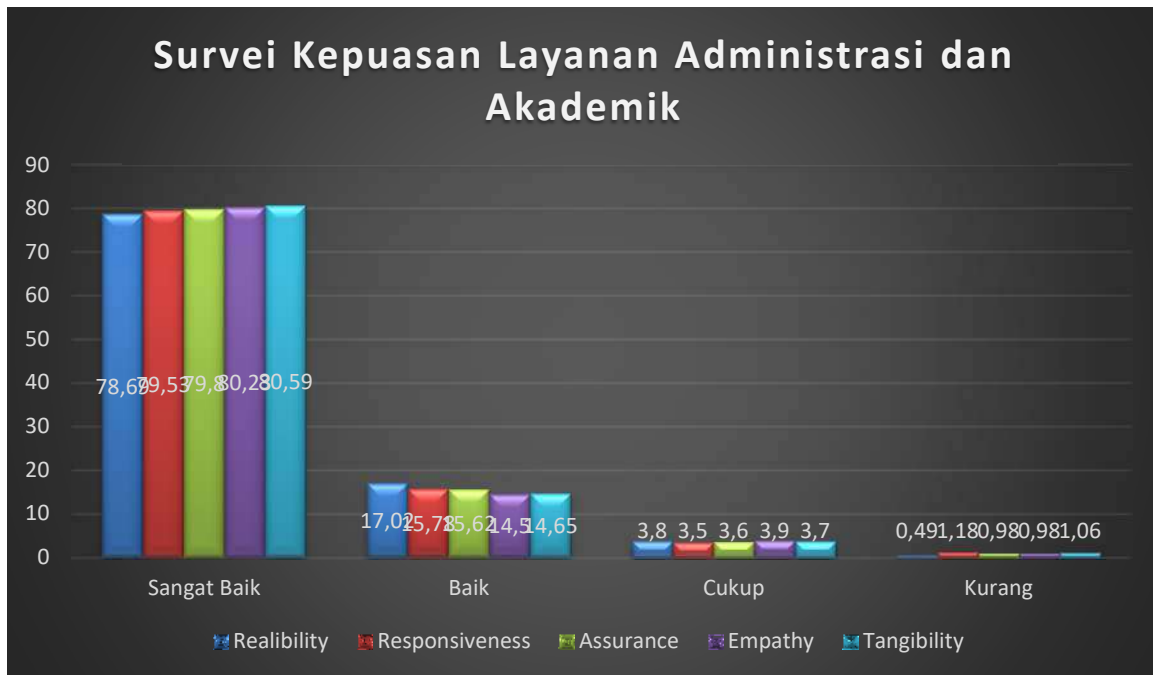
Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap empati (*empathy*) 80.23% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 14.50%, yang menjawab Cukup 3.9% dan yang menjawab Kurang 0.98%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek empati (*empathy*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

#### 5. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	80.59%
2.	Baik	14.65%
3.	Cukup Baik	3.7%
4.	Kurang Baik	1.06%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (*Tangible*) 80.59% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 14.65%, yang menjawab Cukup 3.7% dan yang menjawab Kurang 1.06%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek sarana dan prasarana (*tangible*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

**Gambar 1. Analisis Hasil Survei Layanan Administrasi dan Akademik**



#### Analisis Data

Berdasarkan diagram batang yang diberikan, berikut adalah analisis mengenai lima dimensi layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibility*) terhadap kepuasan mahasiswa dalam kategori penilaian "Sangat Baik", "Baik", "Cukup", dan "Kurang":

1. *Reliability* (Keandalan):

Mayoritas mahasiswa merasa bahwa keandalan layanan cukup memadai, dengan sebagian besar memberikan nilai "Sangat Baik" dan "Baik". Namun, masih ada sejumlah kecil yang memberikan nilai "Cukup" dan "Kurang", yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal keandalan layanan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Layanan responsif juga dinilai tinggi oleh mahasiswa, dengan sebagian besar memberikan nilai "Sangat Baik". Namun, penilaian "Baik", "Cukup",

dan "Kurang" menunjukkan bahwa kecepatan atau ketepatan dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan mahasiswa perlu ditingkatkan.

### 3. *Assurance* (Jaminan)

Layanan yang memberikan rasa aman atau jaminan kepada mahasiswa mendapat penilaian yang baik. Namun, adanya beberapa mahasiswa yang memberikan nilai "Cukup" menunjukkan bahwa ada area di mana mahasiswa merasa kurang yakin atau tidak mendapatkan jaminan yang mereka harapkan.

### 4. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati mendapat penilaian yang tinggi, yang berarti mahasiswa merasa dipahami dan dilayani dengan baik oleh petugas layanan keuangan. Namun, ada beberapa mahasiswa yang memberikan nilai "Cukup", menunjukkan bahwa mungkin ada ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa dan layanan yang diberikan.

### 5. *Tangibility*

Sarana dan prasarana mendapat penilaian tertinggi dalam kategori "Sangat Baik". Namun, ada beberapa penilaian "Cukup" dan satu penilaian "Kurang", yang menunjukkan bahwa ada peralatan atau fasilitas yang mungkin perlu diperbarui atau ditingkatkan.

## B. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Ganjil 2022-2023

### 1. Keandalan (*Realibility*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	75%
2.	Baik	21%
3.	Cukup Baik	3%
4.	Kurang Baik	1%

Hasil survey terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap keandalan (*realibility*) sebanyak 75% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 21%, yang menjawab Cukup 3%) dan yang menjawab Kurang 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek keandalan (*realibility*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	76%
2.	Baik	20%
3.	Cukup Baik	3%
4.	Kurang Baik	1%

Hasil survei terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap daya tanggap (*responsiveness*) 76% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 20%, yang menjawab Cukup 4% dan yang menjawab Kurang 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 3. Kepastian (*Assurance*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	77%
2.	Baik	18%
3.	Cukup Baik	5%
4.	Kurang Baik	0%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) 77% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 18%, yang menjawab Cukup 5% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek kepastian (*assurance*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 4. Empati (*Empathy*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	79%
2.	Baik	17%
3.	Cukup Baik	4%
4.	Kurang Baik	0%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap empati (*empathy*) 79% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 17%, yang menjawab Cukup 4% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek empati (*empathy*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

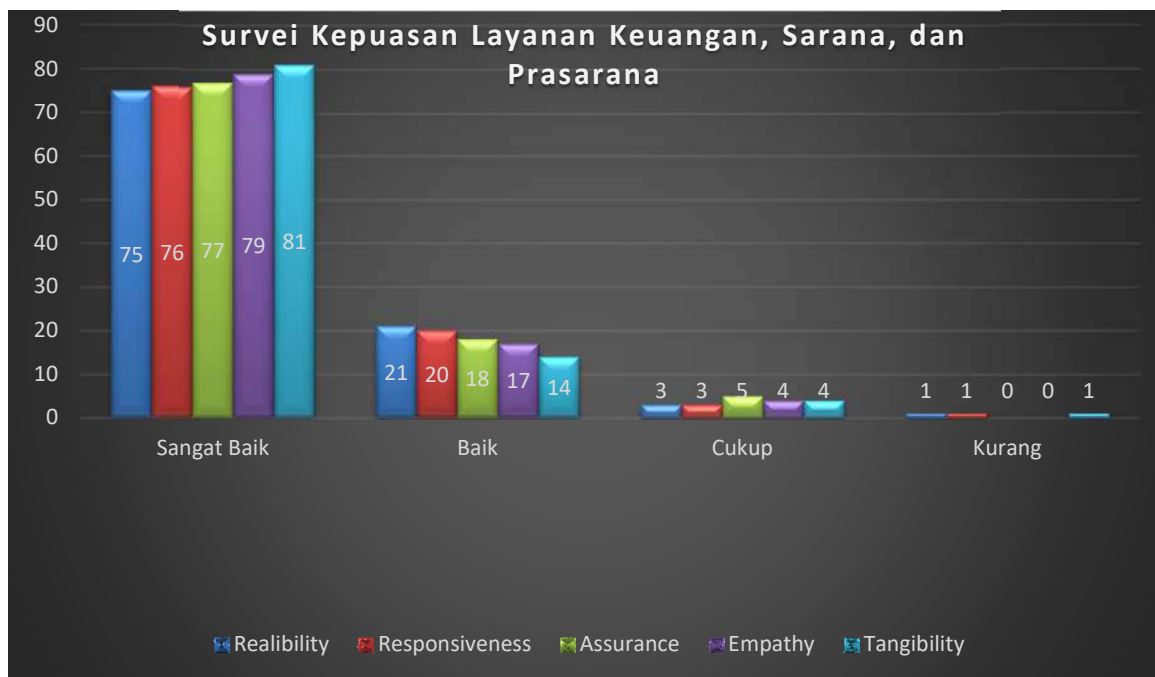
### 5. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
----	------------------	----------------

1.	Sangat Baik	81%
2.	Baik	14%
3.	Cukup Baik	4%
4.	Kurang Baik	1%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (*Tangible*) 81% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 14%, yang menjawab Cukup 4% dan yang menjawab Kurang 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek sarana dan prasarana (*tangible*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

**Gambar 2. Analisis Hasil Suveri Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**



#### Analisis Data

Berdasarkan diagram batang yang diberikan, berikut adalah analisis mengenai lima dimensi layanan (Reliability, Responsiveness, Assurance,

Empathy, Tangibility) terhadap kepuasan mahasiswa dalam kategori penilaian "Sangat Baik", "Baik", "Cukup", dan "Kurang":

1. *Reliability* (Keandalan):

Mayoritas mahasiswa merasa bahwa keandalan layanan cukup memadai, dengan sebagian besar memberikan nilai "Sangat Baik" dan "Baik". Namun, masih ada sejumlah kecil yang memberikan nilai "Cukup" dan "Kurang", yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal keandalan layanan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Layanan responsif juga dinilai tinggi oleh mahasiswa, dengan sebagian besar memberikan nilai "Sangat Baik". Namun, penilaian "Baik", "Cukup", dan "Kurang" menunjukkan bahwa kecepatan atau ketepatan dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan mahasiswa perlu ditingkatkan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Layanan yang memberikan rasa aman atau jaminan kepada mahasiswa mendapat penilaian yang baik. Namun, adanya beberapa mahasiswa yang memberikan nilai "Cukup" menunjukkan bahwa ada area di mana mahasiswa merasa kurang yakin atau tidak mendapatkan jaminan yang mereka harapkan.

4. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati mendapat penilaian yang tinggi, yang berarti mahasiswa merasa dipahami dan dilayani dengan baik oleh petugas layanan keuangan. Namun, ada beberapa mahasiswa yang memberikan nilai "Cukup", menunjukkan bahwa mungkin ada ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa dan layanan yang diberikan.

5. *Tangibility*

Sarana dan prasarana mendapat penilaian tertinggi dalam kategori "Sangat Baik". Namun, ada beberapa penilaian "Cukup" dan satu penilaian "Kurang", yang menunjukkan bahwa ada peralatan atau fasilitas yang mungkin perlu diperbarui atau ditingkatkan.

### C. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Genap 2022-2023

#### 1. Keandalan (*Realibility*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	77%
2.	Baik	20%
3.	Cukup Baik	3%
4.	Kurang Baik	0%

Hasil survey terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap keandalan (*realibility*) sebanyak 77% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 20%, yang menjawab Cukup 3% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek keandalan (*realibility*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

#### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	77%
2.	Baik	18%
3.	Cukup Baik	5%
4.	Kurang Baik	0%

Hasil survei terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap daya tanggap (*responsiveness*) 77% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab

Baik 18%, yang menjawab Cukup 5% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 3. Kepastian (*Assurance*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	79%
2.	Baik	18%
3.	Cukup Baik	3%
4.	Kurang Baik	0%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) 79% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 18%, yang menjawab Cukup 3% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek kepastian (*assurance*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 4. Empati (*Empathy*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	81%
2.	Baik	16%
3.	Cukup Baik	3%
4.	Kurang Baik	0%

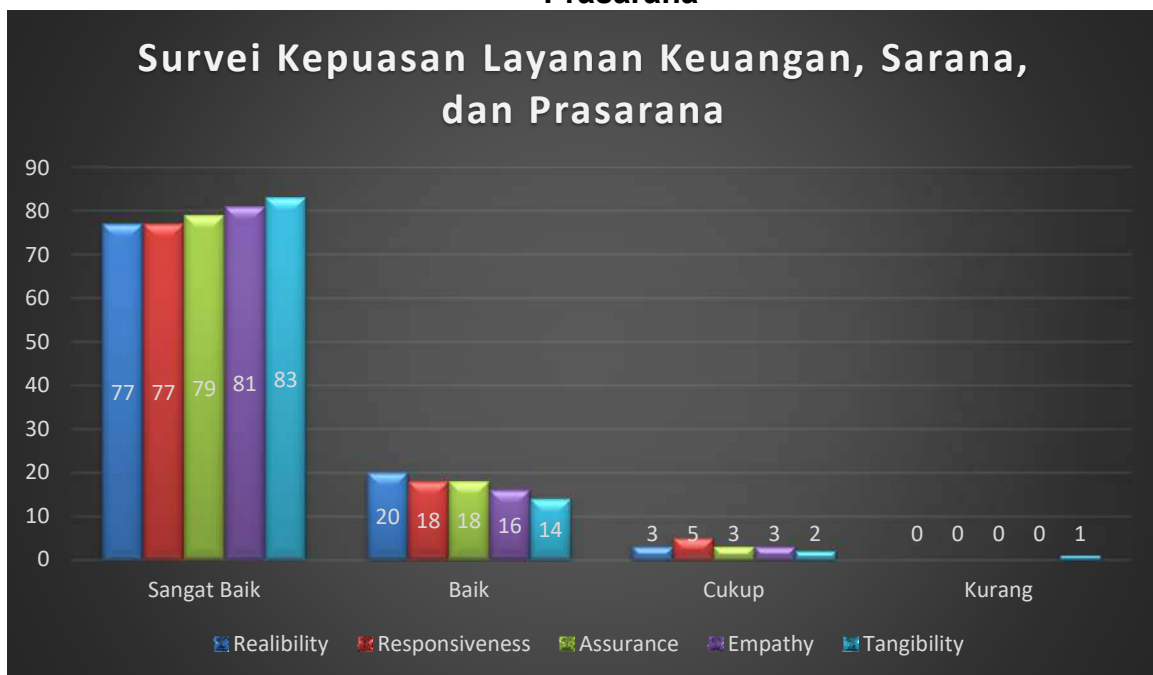
Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap empati (*empathy*) 81% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 16%, yang menjawab Cukup 3% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek empati (*empathy*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

## 5. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	83%
2.	Baik	14%
3.	Cukup Baik	2%
4.	Kurang Baik	1%

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (*Tangible*) 83% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 14%, yang menjawab Cukup 2% dan yang menjawab Kurang 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek sarana dan prasarana (*tangible*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

**Gambar 3. Analisis Hasil Suveri Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**



## Analisis Data

Berikut adalah analisis Berdasarkan Gambar 3 untuk lima dimensi layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibility*):

### 1. *Reliability* (Keandalan):

Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap keandalan layanan. Namun, terdapat sejumlah mahasiswa yang memberikan penilaian "Baik" dan "Cukup", menunjukkan bahwa meskipun layanan keuangan sudah cukup andal, ada aspek tertentu yang masih bisa ditingkatkan.

### 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Responsivitas layanan mendapat penilaian yang baik dari mayoritas mahasiswa, namun skor "Cukup" yang lebih tinggi menunjukkan adanya beberapa area di mana mahasiswa merasa responsivitas bisa lebih cepat atau lebih tepat.

### 3. *Assurance* (Kepastian):

Sebagian besar mahasiswa merasa yakin dengan layanan yang diberikan, meskipun ada beberapa yang menilai cukup. Hal ini mungkin menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi jaminan atau transparansi layanan.

### 4. *Empathy* (Empati):

Empati mendapatkan nilai tertinggi dengan sebagian besar mahasiswa merasa diperlakukan dengan baik. Namun, ada beberapa yang memberikan penilaian "Cukup", mengindikasikan mungkin ada situasi di mana mahasiswa merasa kurang dipahami atau didukung.

### 5. *Tangibility*:

Dimensi bukti fisik atau sarana dan prasarana mendapatkan penilaian tertinggi di kategori "Sangat Baik". Namun, skor "Cukup" dan satu skor "Kurang" menunjukkan bahwa ada peralatan atau fasilitas yang mungkin memerlukan pembaruan atau perbaikan.

## D. Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

### 1. Keandalan (*Realibility*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	87,17%
2.	Baik	11,22%
3.	Cukup Baik	1,41%
4.	Kurang Baik	0,2%

Hasil survey terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap keandalan (*realibility*) 87,17% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 11,22%, yang menjawab Cukup 1,41% dan yang menjawab Kurang 0,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek keandalan (*realibility*) berada dalam kategori **sangat baik**.

### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	87,5

2.	Baik	9,68
3.	Cukup Baik	2,55
4.	Kurang Baik	0,27

Hasil survei terhadap persentase penilaian pihak pengguna terhadap daya tanggap (*responsiveness*) 87,5% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 9,68, yang menjawab Cukup 2,55% dan yang menjawab Kurang 0,27%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

### 3. Kepastian (*Assurance*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	86,6
2.	Baik	10,8
3.	Cukup Baik	1,9
4.	Kurang Baik	0,7

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) 86,6% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 10,8%, yang menjawab Cukup 1,9% dan yang menjawab Kurang 0,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek kepastian (*assurance*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

#### 4. Empati (*Empathy*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	87,4
2.	Baik	11,72
3.	Cukup Baik	1,04
4.	Kurang Baik	0

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap empati (*empathy*) 87,4% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 11,72%, yang menjawab Cukup 1,04% dan yang menjawab Kurang 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek empati (*empathy*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

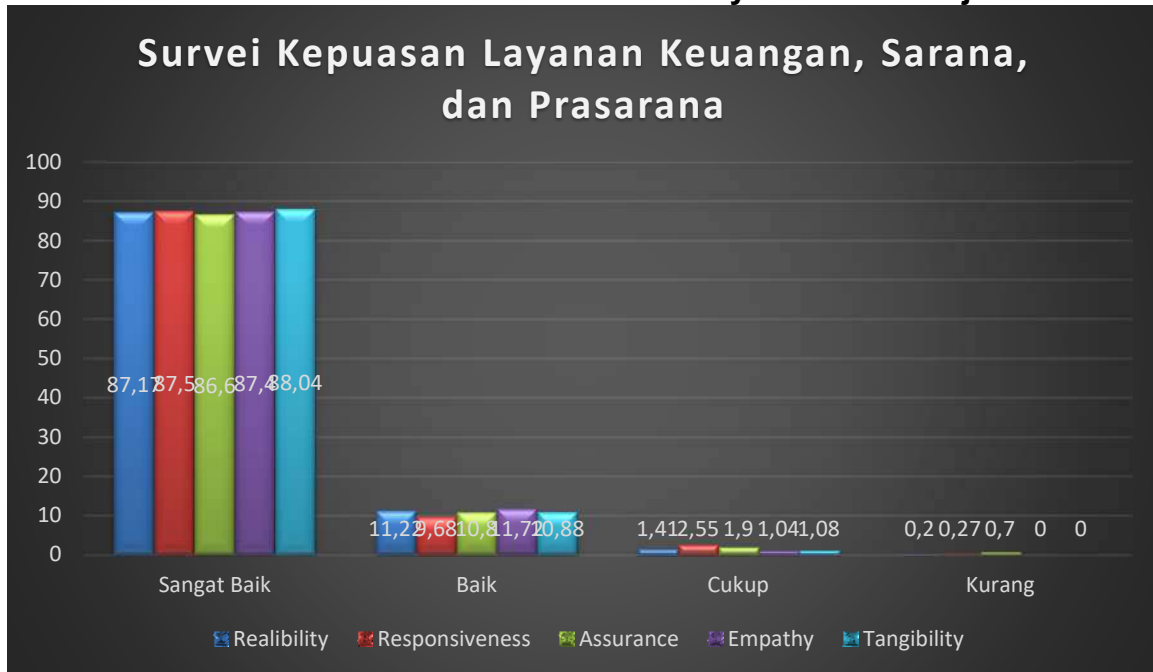
#### 5. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	88,04
2.	Baik	10,88
3.	Cukup Baik	1,08
4.	Kurang Baik	0

Hasil survei terhadap persentase penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (*Tangible*) 88,04% yang menjawab Sangat Baik, yang menjawab Baik 10,88%, yang menjawab Cukup 1,08% dan yang menjawab Kurang 0%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa aspek sarana dan prasarana (*tangible*) berada dalam kategori **Sangat Baik**.

**Gambar 4. Analisis Hasil Suveri Layanan Pembelajaran**



#### Analisis Data

Berikut adalah analisis Berdasarkan Gambar 3 untuk lima dimensi layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibility*):

##### 1. *Reliability* (Keandalan):

Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap keandalan layanan. Namun, terdapat sejumlah mahasiswa yang memberikan penilaian "Baik" dan "Cukup", menunjukkan bahwa meskipun layanan keuangan sudah cukup andal, ada aspek tertentu yang masih bisa ditingkatkan.

##### 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Responsivitas layanan mendapat penilaian yang baik dari mayoritas mahasiswa, namun skor "Cukup" yang lebih tinggi menunjukkan adanya

beberapa area di mana mahasiswa merasa responsivitas bisa lebih cepat atau lebih tepat.

3. *Assurance* (Kepastian):

Sebagian besar mahasiswa merasa yakin dengan layanan yang diberikan, meskipun ada beberapa yang menilai cukup. Hal ini mungkin menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi jaminan atau transparansi layanan.

4. *Empathy* (Empati):

Empati mendapatkan nilai tertinggi dengan sebagian besar mahasiswa merasa diperlakukan dengan baik. Namun, ada beberapa yang memberikan penilaian "Cukup", mengindikasikan mungkin ada situasi di mana mahasiswa merasa kurang dipahami atau didukung.

5. *Tangibility*:

Dimensi bukti fisik atau sarana dan prasarana mendapatkan penilaian tertinggi di kategori "Sangat Baik". Namun, skor "Cukup" dan satu skor "Kurang" menunjukkan bahwa ada peralatan atau fasilitas yang mungkin memerlukan pembaruan atau perbaikan.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei kepuasan ini. Masukan dan pandangan Anda sangat berharga bagi kami dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Syariah IAIN Kendari. Survei ini merupakan bagian dari komitmen Fakultas Syariah untuk selalu mendengarkan suara mahasiswa dan berusaha memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapan Anda.

Kami menyadari bahwa kepuasan dan kesejahteraan Anda sebagai mahasiswa adalah prioritas utama kami. Oleh karena itu, hasil dari survei ini akan menjadi dasar bagi Fakultas Syariah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan dalam berbagai aspek pelayanan kemahasiswaan. Fakultas Syariah berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap masukan dengan tindakan nyata yang akan meningkatkan pengalaman belajar dan keseharian Anda di kampus. Dengan survei ini, kami berharap dapat menciptakan lingkungan kampus yang lebih baik, lebih inklusif, dan lebih mendukung untuk keberhasilan akademik serta pengembangan pribadi mahasiswa.

Adapun Rekomendasi Perbaikan dari hasil survei ini adalah

1. Peningkatan Keandalan (*Reliability*): Lakukan audit berkala terhadap prosedur layanan kemahasiswaan untuk memastikan semua proses berjalan sesuai dengan standar dan dapat diandalkan. Evaluasi juga dapat mencakup pelatihan staf untuk meningkatkan konsistensi dalam pelayanan.

2. Peningkatan Daya Tanggap (*Responsiveness*): Pertimbangkan untuk mengurangi waktu respons layanan melalui pengembangan teknologi seperti *chatbot* atau aplikasi yang dapat memberikan informasi secara cepat. Selain itu, pelatihan tambahan untuk staf dalam hal komunikasi dan penanganan keluhan dapat meningkatkan daya tanggap mereka.
3. Jaminan (*Assurance*): Tingkatkan kepercayaan mahasiswa dengan memperjelas prosedur dan transparansi dalam semua layanan kemahasiswaan. Jaminan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi yang lebih jelas dan pengawasan ketat terhadap pelaksanaan prosedur.
4. Empati (*Empathy*): Pertahankan pendekatan personal dalam pelayanan, namun pertimbangkan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal staf untuk memahami kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik. Meningkatkan keterbukaan komunikasi antara mahasiswa dan layanan keuangan juga bisa menjadi solusi.
5. *Tangibility*: Evaluasi kondisi sarana prasarana yang mendukung layanan kemahasiswaan, termasuk perangkat keras dan *software* yang digunakan. Perbaikan fasilitas fisik, seperti area pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan kemudahan akses, juga perlu dipertimbangkan.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, diharapkan kualitas layanan keuangan dapat lebih ditingkatkan sehingga memenuhi dan bahkan melampaui harapan mahasiswa.

Lampiran 1

**INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA  
FAKULTAS SYARIAH  
IAIN KENDARI**

No.	Aspek Penilaian	Penilaian			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>Realibility</i> )				
	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll) proses pembelajaran				
	Ketepatan waktu pelayanan akademik				
	Ketersediaan modul/buku ajar				
	Ketersediaan Silabus/sap yang mendukung				
	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll)				
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )				
	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di laboratorium				
	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di perpustakaan				

	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan				
	Kemudahan dalam pelayanan laboratorium				
	Ketanggapan Tenaga Kependidikan administrasi pelayanan				
	Kecepatan Tenaga Kependidikan administrasi dalam melayani mahasiswa				
	Kecepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa				
	Ketepatan Tenaga Kependidikan administrasi dalam melayani mahasiswa				
	Ketepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa				
	Kejelasan Tenaga Kependidikan memberikan informasi pelayanan akademik				
3.	Kepastian ( <i>Assurance</i> )				
	Keamanan parkir di tempat-tempat parkir				
	Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik				
	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal: kebakaran)				
	Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.				
	Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus				
	Susana kelas kondusif untuk belajar				
	Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas				
	Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan lainnya				
	Kemudahan informasi akademik				

	melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain)				
4.	Empati ( <i>Empathy</i> )				
	Kesedian petugas ruang baca di tingkat fakultas dan pusat dalam membantu mendapatkan referensi buku				
	Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan				
5.	Sarana dan Prasarana ( <i>Tangible</i> )				
	Kenyamanan ruang kelas				
	Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas				
	Ruang baca perpustakaan				
	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan				
	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas				
	Area parkir di kampus				
	Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas				
	Kebersihan kantin				
	Kelengkapan Fasilitas olah raga				
	Fasilitas Ibadah (musholla)				
	Kondisi jalan di kampus				
	Kebersihan toilet-toilet				
	Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari				
	Fasilitas Anjungan komputer				
	Layanan internet di kampus				
	Keberadaan hot spot/ wifi				

	Kelengkapan buku panduan akademik				
	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan				
	Keberadaan fasilitas pendukung lainnya (LCD, Laptop, Komouter, OHP, dll)				
	Kenyamanan ruang kelas				

Lampiran 2

**INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
FAKULTAS SYARIAH IAIN KENDARI**

No.	Aspek Penilaian	Penilaian			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>Realibility</i> )				
	Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan				
	Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (KHS/Transkrip Nilai)				
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )				
	Pengelola yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa bersikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan				
	Pengelola selalu berada di tempat pada saat waktu kerja dalam memberikan pelayanan administrasi akademik				
	Mahasiswa mudah melakukan konsultasi terkait Konseling Bimbingan Akademik dengan Dosen Pembimbing Akademik				
	Mahasiswa mudah mendapatkan solusi atas keluhan yang dialami selama proses perkuliahan				
3.	Kepastian ( <i>Assurance</i> )				
	Mahasiswa mudah mendapat akses informasi ketersediaan				

	beasiswa				
	Mahasiswa mudah mendapatkan informasi dan mengikuti kegiatan lomba/kompetensi akademik maupun non-akademik				
	Mahasiswa dengan mudah dapat mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan kestrakurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa				
	Mahasiswa mudah mengakses Sistem Informasi Akademik (SIA)				
4.	Empati ( <i>Empathy</i> )				
	Pengelola yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan				
5.	Sarana dan Prasarana ( <i>Tangible</i> )				
	Ruangan kuliah tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
	Ketersediaan papan tulis dan LCD yang baik di ruangan kelas				
	Ketersediaan Laboratorium yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan praktik mahasiswa				
	System pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas dan laboratorium				
	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
	Tersedia kursi pada ruang tunggu dan Lobi dengan suasana bersih serta nyaman				
	Jaringan internet kampus yang baik dan cepat				
	Gedung perkantoran memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman				
	Kualitas aula memadai dengan kondisi bersih, rapi, dan nyaman				
	Kualitas ruangan berkegiatan untuk Himpunan Mahasiswa				

	Program Studi dan Unit Kegiatan Mahasiswa memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman				
	Modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia				
	Koridor Fakultas Syariah bersih dan nyaman				
	Taman Fakultas Syariah bersih dan asri				
	Lobi Fakultas Syariah bersih dan nyaman				
	Tempat parkir Fakultas Syariah bersih dan aman				
	Tangga nail di setiap lantai Fakultas Syariah bersih				
	Ruang pelayanan akademik bersih dan nyaman				
	Ruang kelas di Fakultas Syariah bersih dan nyaman				
	Ruang Laboratorium di Fakultas Syariah bersih dan nyaman				
	Toilet / WC di Fakultas Syariah bersih				