

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN TAHUN 2024



GUGUS JAMINAN MUTU

FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

2024

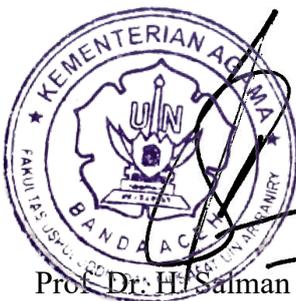
Halaman Pengesahan

LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN TAHUN 2024

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 01 Agustus 2024



Prof. Dr. H. Salman Abdul Muthalib, Ic., M.Ag.

Dekan

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat
UIN Ar-Raniry

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Suci Fajarni'.

Suci Fajarni, M.A.

Ketua Gugus Jaminan Mutu (GJM)
Fakultas Ushuluddin dan Filsafat
UIN Ar-Raniry

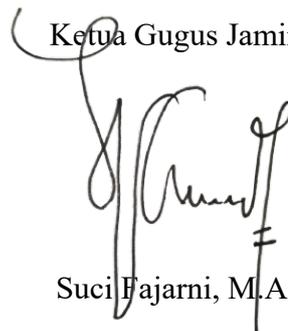
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan hasil **Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Tahun 2024** ini dapat diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari awal hingga akhir, sehingga laporan evaluasi ini dapat tersusun dengan lengkap pada tahun 2024.

Tingkat kepuasan pengguna (satisfaction) merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas layanan suatu lembaga atau organisasi. Oleh karena itu, pemahaman mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan merupakan langkah penting dalam upaya peningkatan kualitas. Survei ini bertujuan untuk mengukur respon mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan, terutama dalam hal kesesuaian antara harapan dan realisasi kinerja layanan yang diterima. Tingkat kepuasan ini tidak hanya mencerminkan evaluasi terhadap layanan yang ada, tetapi juga memberikan wawasan yang jelas mengenai area yang perlu perbaikan. Dengan demikian, hasil survei ini akan menjadi pedoman strategis bagi seluruh program studi di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry dalam meningkatkan kualitas layanan serta kinerja Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Ketua Gugus Jaminan Mutu



Suci Fajarni, M.A.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
1. PENDAHULUAN	1
2. METODE SURVEI	2
3. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	4
4. PEMBAHASAN	22
5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
LAMPIRAN	
Form Kuesioner Online	

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai pelanggan dari produk jasa pendidikan, mahasiswa memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Sama halnya dengan bisnis jasa pada umumnya, pelayanan yang berada di bawah standar yang diharapkan dapat berdampak buruk pada kepercayaan mahasiswa. Namun, jika pelayanan tersebut mampu memenuhi bahkan melebihi harapan, maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan meningkat dan diperkuat.

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry sebagai unit pengelola program studi di lingkungan perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan terbaik kepada mahasiswanya. Keberadaan mahasiswa merupakan komponen inti dalam menjaga keberlanjutan pendidikan di fakultas ini. Kenyamanan mahasiswa dalam menjalankan tugas akademis dan peran mereka di kampus sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fakultas. Oleh karena itu, salah satu cara yang efektif untuk memastikan layanan tetap optimal adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana keinginan dan harapan mahasiswa terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dan pelaksanaan proses pendidikan mencerminkan tingkat kenyamanan mereka terhadap layanan yang telah disediakan oleh Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry. Survei ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai bagaimana mahasiswa menilai kualitas layanan, khususnya dalam aspek kemahasiswaan dan pelaksanaan proses pendidikan selama tahun 2024.

Hasil pengukuran kepuasan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam menilai kualitas layanan yang sudah diberikan oleh fakultas. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, sejak awal, telah berkomitmen untuk menyediakan layanan yang prima bagi seluruh mahasiswa. Lebih jauh lagi, hasil survei ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, serta sebagai dorongan bagi setiap unit pelayanan di fakultas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.2. Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi fakultas terhadap unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan di periode berikutnya.

Melalui survei ini, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat berharap dapat mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik dan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan terus ditingkatkan untuk mendukung proses pendidikan yang lebih efektif dan berkualitas di masa depan.

2. METODE SURVEI

2.1. Instrumen Survei

Survei kepuasan mahasiswa ini dirancang untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Guna mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara komprehensif, survei ini menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dan merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan. Metode Servqual menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan), penilaian mahasiswa terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik secara konsisten dan akurat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), penilaian mahasiswa terhadap kesigapan dan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat.

3. *Assurance* (Kepastian), penilaian mahasiswa terhadap pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan.

4. *Empathy* (Empati), meliputi penilaian mahasiswa terhadap Perhatian dan kepedulian individual yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola kepada mahasiswa.

5. *Tangible* (Nyata), meliputi penilaian mahasiswa terhadap aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana di fakultas.

Survei ini menggunakan kuesioner yang dirancang khusus dengan pernyataan-pernyataan yang mewakili masing-masing dimensi Servqual. Skala Likert 1-4 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, dengan interpretasi sebagai berikut:

- a) 1 (Kurang): Pelayanan dinilai kurang memuaskan.
- b) 2 (Cukup): Pelayanan dinilai cukup memuaskan.
- c) 3 (Baik): Pelayanan dinilai baik.
- d) 4 (Sangat Baik): Pelayanan dinilai sangat memuaskan.

Tabel 1. Indikator Penilaian Survei Menggunakan Metode Servqual

No	Indikator Penilaian
1.	Keandalan (<i>reliability</i>)
1.1	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada Mahasiswa
1.2	Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada Mahasiswa

1.3	Kemampuan pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada mahasiswa
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
2.1	Respon dosen terhadap proses pembelajaran dan pelayanan konsultasi akademik mahasiswa
2.2	Kemudahan, ketepatan, dan kecepatan layanan dari Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa
2.3	Respon dari Pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa
3.	Kepastian (<i>Assurance</i>)
3.1	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik
3.2	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/ permasalahan mahasiswa
3.3	Kepastian bahwa layanan dan lama waktu layanan telah diberikan sesuai dengan aturan
4.	Empati/ Kepedulian (<i>Empathy</i>)
4.1	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa
4.2	Tenaga kependidikan/ staf akademik melayani dengan sikap menghargai
4.3	Keramahan dan kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi
5.	Nyata (<i>Tangible</i>)
5.1	Kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana di fakultas/unit/prodi

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data survei dilaksanakan secara daring melalui Google Form. Partisipan terdiri dari seluruh mahasiswa dari seluruh program studi di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat. Link survei google form disebarkan ke mahasiswa yang berada di seluruh program studi di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Guna memperoleh rincian data yang akurat, link survei tersebut dipisah antara satu program studi dengan program studi yang lain. Adapun rincian dan pembagian link survei kepuasan mahasiswa ini adalah sebagai berikut:

- 1) Link Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi AFI:
<https://forms.gle/DRCa25XxgAghwMXE7>
- 2) Link Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi SAA:
<https://forms.gle/C428wFwUcXZSxchJ8>
- 3) Link Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi IAT:
<https://forms.gle/yCkV78pu1VKKHK3Z7>
- 4) Link Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi SA:
<https://forms.gle/Wskto4rXaWadakqn6>
- 5) Link Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi ILHA:
<https://forms.gle/eUwAGZjZREX9u7L57>

2.3. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul diolah menggunakan program Microsoft Excel. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif digunakan untuk menghitung Indeks

Kepuasan dengan rentang nilai 1 sampai 4. Konversi nilai indeks kepuasan dikonversi menjadi persentase untuk penentuan klasifikasi tingkat kepuasan. Klasifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa di FUF UIN Ar-Raniry

Penilaian	Range (%)	Klasifikasi Skala 4	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
Empat (4)	81,26% – 100,00%	A (3,26 – 4,00)	Sangat Baik	Sangat Puas
Tiga (3)	62,51% – 81,25%	B (2,51 – 3,25)	Baik	Puas
Dua (2)	43,76% – 62,50%	C (1,76 – 2,50)	Cukup	Cukup Puas
Satu (1)	25,00% – 43,75%	D (1,00 – 1,75)	Kurang	Kurang Puas

Setelah pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa, fakultas melakukan analisis mendalam terhadap data yang terkumpul untuk memahami persepsi mahasiswa mengenai layanan yang diberikan. Analisis ini mencakup dua tingkat penilaian, yaitu penilaian individu dan penilaian keseluruhan, yang keduanya berperan penting dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan fakultas.

3. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

3.1. Profil Responden

Jumlah mahasiswa yang mengisi survei secara keseluruhan berjumlah 167 responden. Berikut rincian data tersebut:

1. Mahasiswa Program Studi Aqidah dan Filsafat Islam (AFI) berjumlah 63 responden
2. Mahasiswa Program Studi Studi Agama-Agama (SAA) berjumlah 16 responden
3. Mahasiswa Program Studi Ilmu Alquran dan Tafsir (IAT) berjumlah 47 responden
4. Mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama (SA) berjumlah 33 responden
5. Mahasiswa Program Studi Ilmu Hadis (ILHA) berjumlah 8 responden

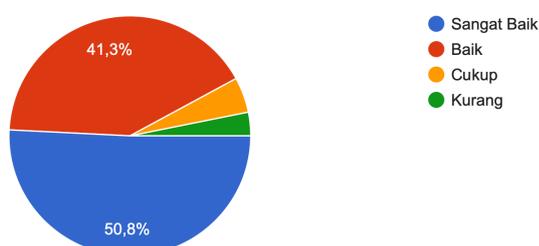
Total keseluruhan responden dari seluruh program studi di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry berjumlah 167 responden.

3.2. Hasil Survei

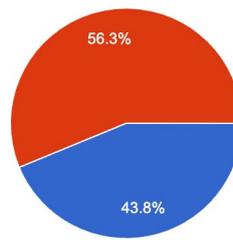
1. Keandalan (*Reliability*)

1.1. *Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada Mahasiswa*

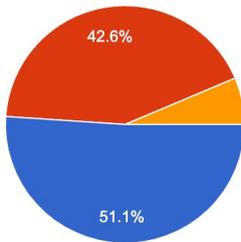
Program Studi AFI



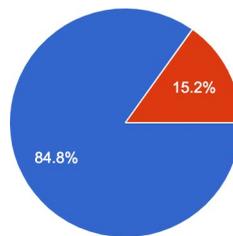
Program Studi SAA



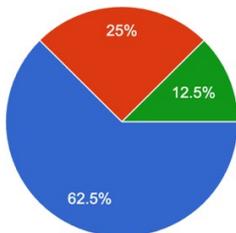
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

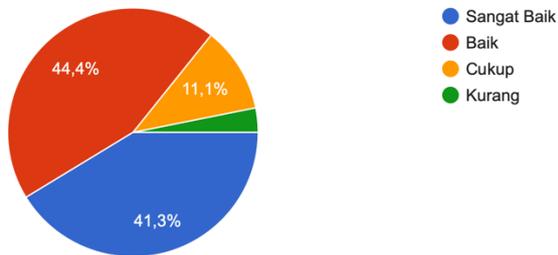


Tabel 3. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 1.1”

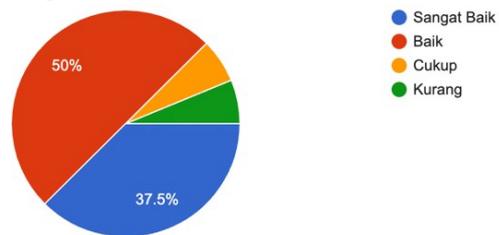
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	32	26	3	2	63
		50.8%	41.3%	4.8%	3.2%	100%
2	SAA	7	9	0	0	16
		43.8%	56.3%	0%	0%	100%
3	IAT	24	20	3	0	47
		51.1%	42.6%	6.4%	0%	100%
4	SA	28	5	0	0	33
		84.8%	15.2%	0%	0%	100%
5	ILHA	5	2	0	1	8
		62.5%	25%	0%	12.5%	100%

1.2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada mahasiswa

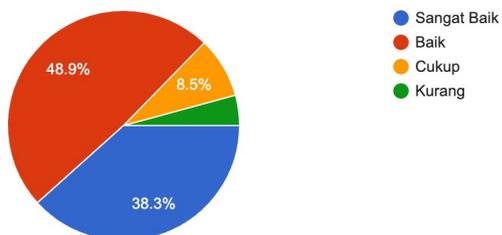
Program Studi AFI



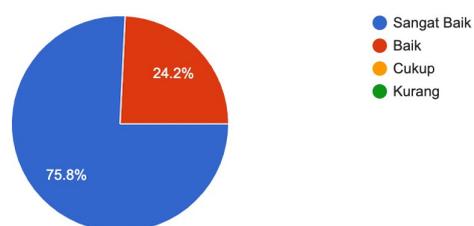
Program Studi SAA



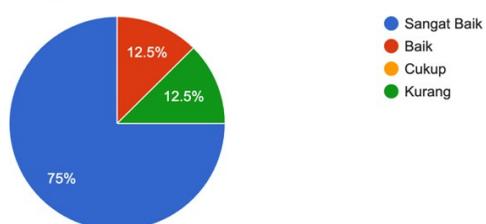
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

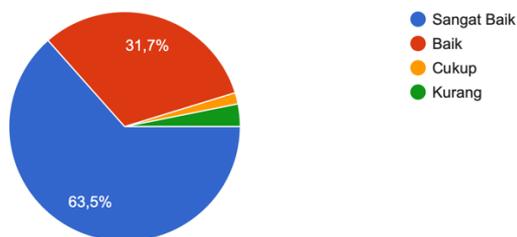


Tabel 4. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 1.2”

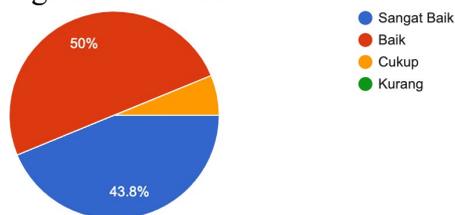
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	26	28	7	2	63
		41.3%	44.4%	11.1%	3.2%	100%
2	SAA	6	8	1	1	16
		37.5%	50%	6.3%	6.3%	100%
3	IAT	18	23	4	2	47
		38.3%	48.9%	8.5%	4.3%	100%
4	SA	25	8	0	0	33
		75.8%	24.2%	%	%	100%
5	ILHA	6	1	0	1	8
		75%	12.5%	0%	12.5%	100%

1.3. Kemampuan pengelola program studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada mahasiswa

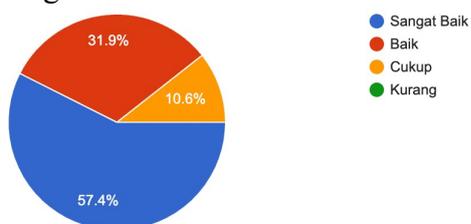
Program Studi AFI



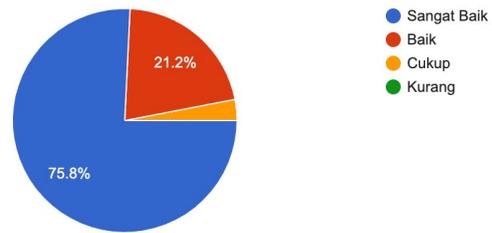
Program Studi SAA



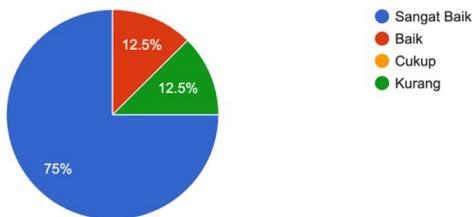
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA



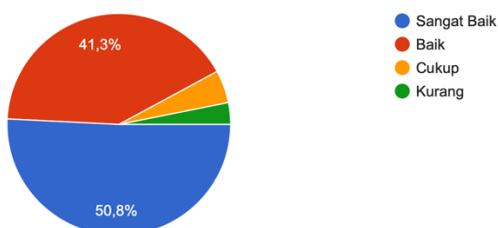
Tabel 5. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 1.3”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	40	20	1	2	63
		63.5%	31.7%	1.6%	3.2%	100%
2	SAA	7	8	1	0	16
		43.8%	50%	6.3%	0%	100%
3	IAT	27	15	5	0	47
		57.4%	31.9%	10.6%	0%	100%
4	SA	25	7	1	0	33
		75.8%	21.2%	3%	0%	100%
5	ILHA	6	1	0	1	8
		75%	12.5%	0%	12.5%	100%

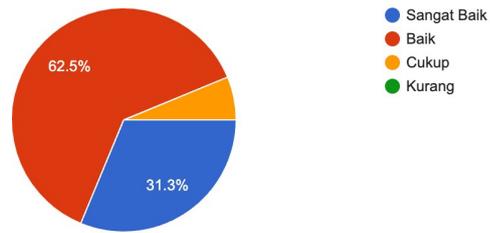
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

2.1. Respon dosen terhadap proses pembelajaran dan pelayanan konsultasi akademik mahasiswa

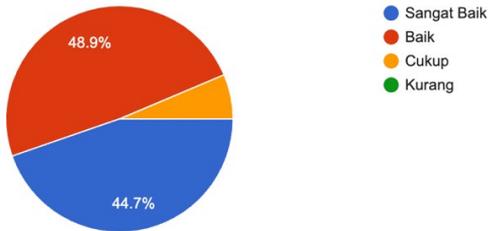
Program Studi AFI



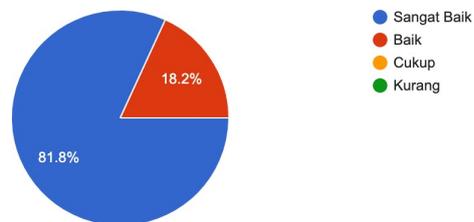
Program Studi SAA



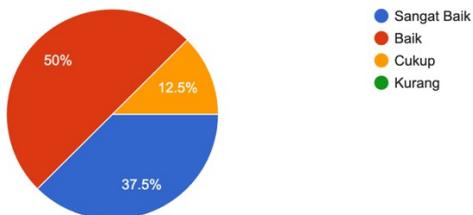
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

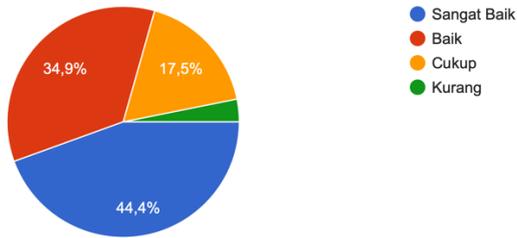


Tabel 6. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 2.1”

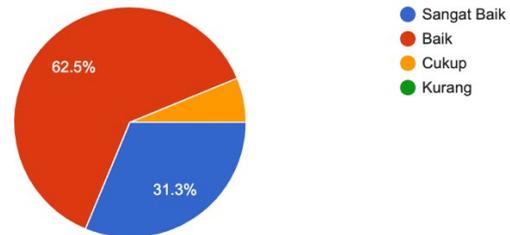
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	32	26	3	2	63
		50.8%	41.3%	4.8%	3.2%	100%
2	SAA	5	10	1	0	16
		31.3%	62.5%	6.3%	0%	100%
3	IAT	21	23	3	0	47
		44.7%	48.9%	6.4%	0%	100%
4	SA	27	6	0	0	33
		81.8%	18.2%	0%	0%	100%
5	ILHA	3	4	1	0	8
		37.5%	50%	12.5%	0%	100%

2.2. Kemudahan, ketepatan, dan kecepatan layanan dari Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa

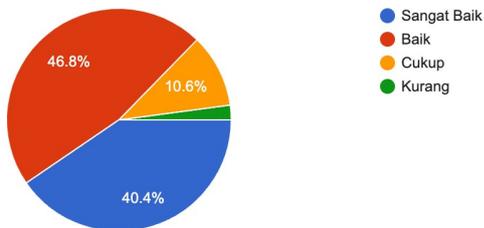
Program Studi AFI



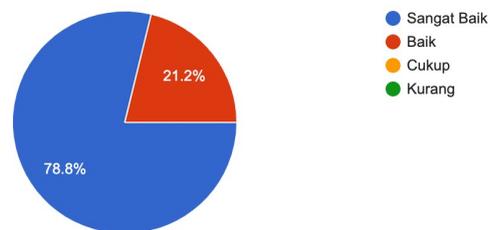
Program Studi SAA



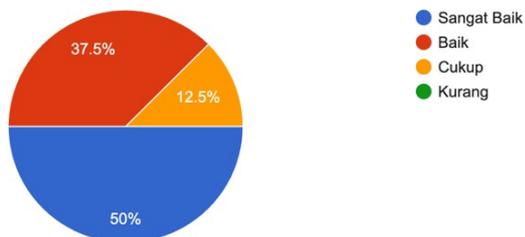
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

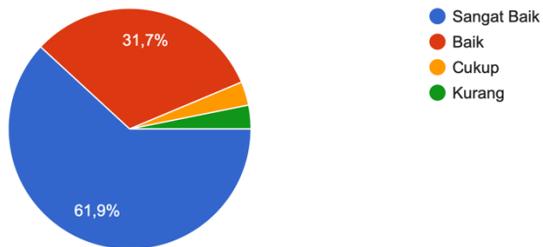


Tabel 7. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 2.2”

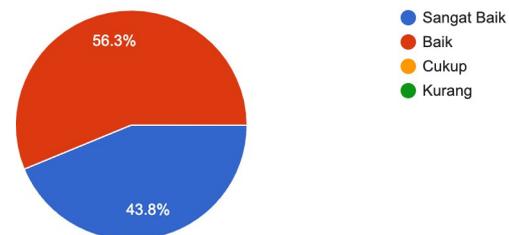
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	28	22	11	2	63
		44.4%	34.9%	17.5%	3.2%	100%
2	SAA	5	10	1	0	16
		31.3%	62.5%	6.3%	0%	100%
3	IAT	19	22	5	1	47
		40.4%	46.8%	10.6%	2.1%	100%
4	SA	26	7	0	0	33
		78.8%	21.2%	0%	0%	100%
5	ILHA	4	3	1	0	8
		50%	37.5%	12.5%	0%	100%

2.3. Respon dari Pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa

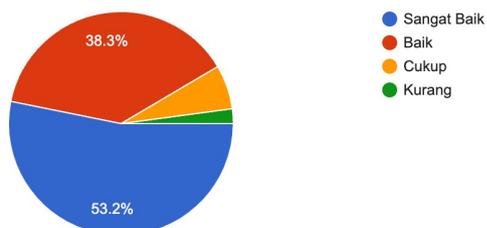
Program Studi AFI



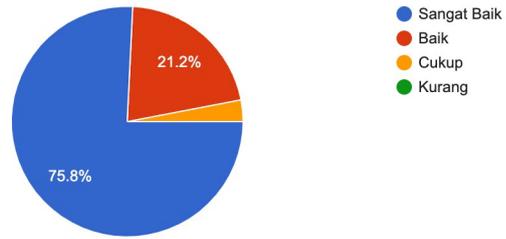
Program Studi SAA



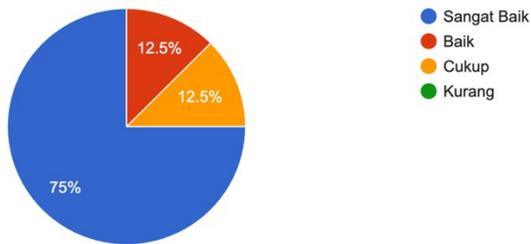
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA



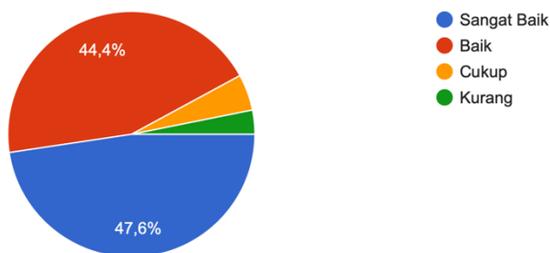
Tabel 8. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 2.3”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	39	20	2	2	63
		61.9%	31.7%	3.2%	3.2%	100%
2	SAA	7	9	0	0	16
		43.8%	56.3%	0%	0%	100%
3	IAT	25	18	3	1	47
		53.2%	38.3%	6.4%	2.1%	100%
4	SA	25	7	1	0	33
		75.8%	21.2%	3%	0%	100%
5	ILHA	6	1	1	0	8
		75%	12.5%	12.5%	0%	100%

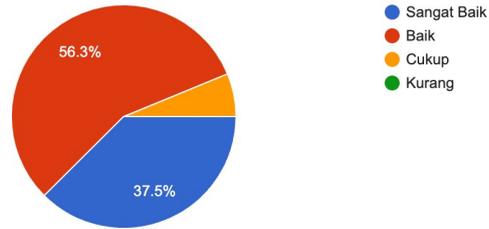
3. Kepastian (*Assurance*)

3.1. Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik

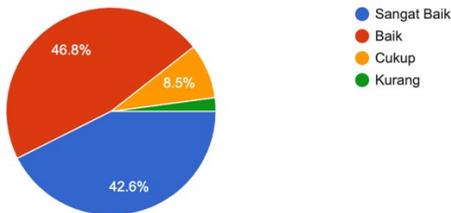
Program Studi AFI



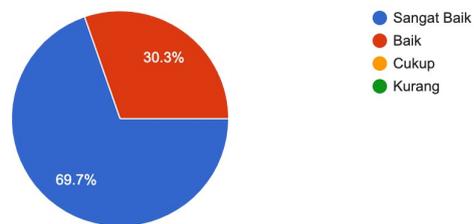
Program Studi SAA



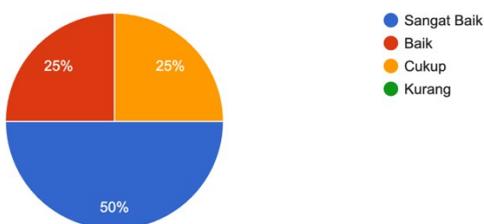
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

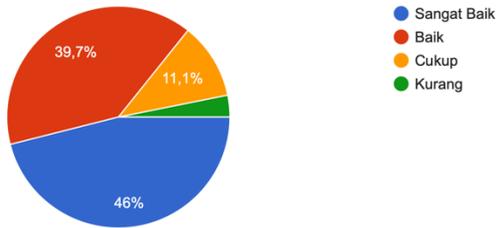


Tabel 9. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 3.1”

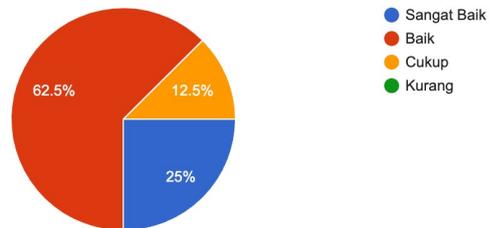
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	30	28	3	2	63
		47.6%	44.4%	4.8%	3.2%	100%
2	SAA	6	9	1	0	16
		37.5%	56.3%	6.3%	0%	100%
3	IAT	20	22	4	1	47
		42.6%	46.8%	8.5%	2.1%	100%
4	SA	23	10	0	0	33
		69.7%	30.3%	0%	0%	100%
5	ILHA	4	2	2	0	8
		50%	25%	25%	0%	100%

3.2. Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/ permasalahan mahasiswa

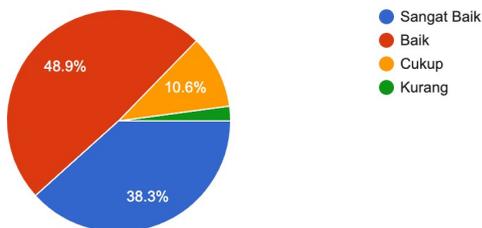
Program Studi AFI



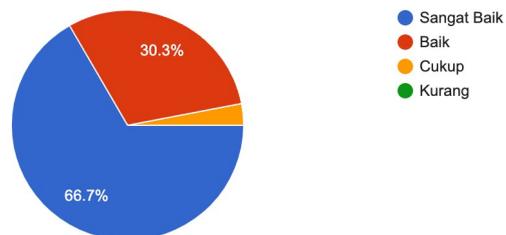
Program Studi SAA



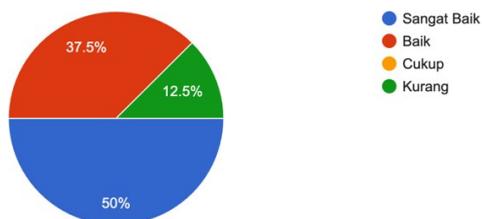
Program Studi IAT



Program Studi SA



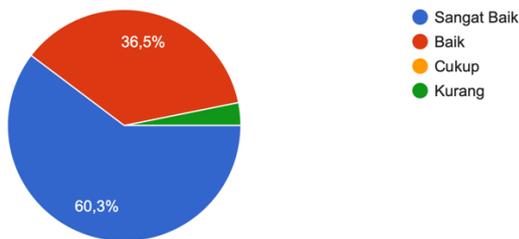
Program Studi ILHA



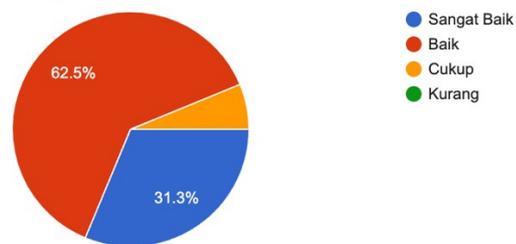
Tabel 10. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 3.2”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	29	25	7	2	63
		46%	39.7%	11.1%	3.2%	100%
2	SAA	4	10	2	0	16
		25%	62.5%	12.5%	0%	100%
3	IAT	18	23	5	1	47
		38.3%	48.9%	10.6%	2.1%	100%
4	SA	22	10	1	0	33
		66.7%	30.3%	3%	0%	100%
5	ILHA	4	3	0	1	8
		50%	37.5%	0%	12.5%	100%

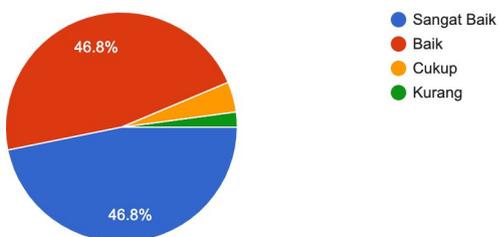
3.3. Kepastian bahwa layanan dan lama waktu layanan telah diberikan sesuai dengan aturan Program Studi AFI



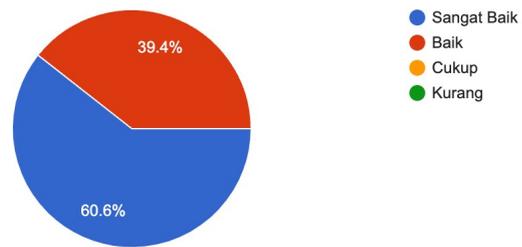
Program Studi SAA



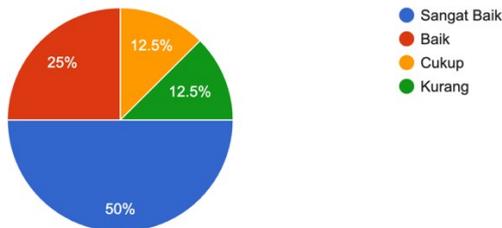
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA



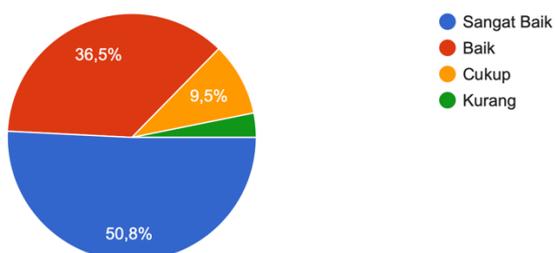
Tabel 11. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 3.3”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	38	23	0	2	63
		60.3%	36.5%	0%	3.2%	100%
2	SAA	5	10	1	0	16
		31.3%	62.5%	6.3%	0%	100%
3	IAT	22	22	2	1	47
		46.8%	46.8%	4.3%	2.1%	100%
4	SA	20	13	0	0	33
		60.6%	39.4%	0%	0%	100%
5	ILHA	4	2	1	1	8
		50%	25%	12.5%	12.5%	100%

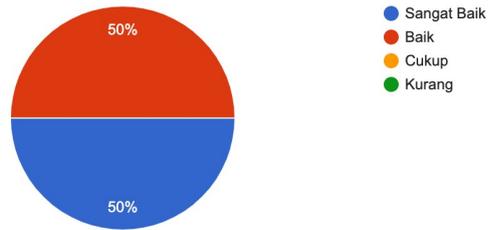
4. Empati (*Empathy*)

4.1. Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa

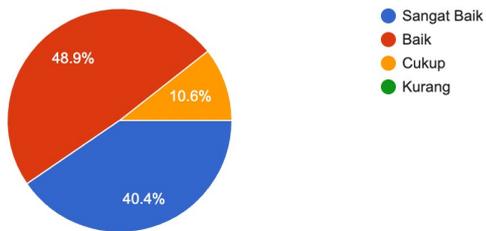
Program Studi AFI



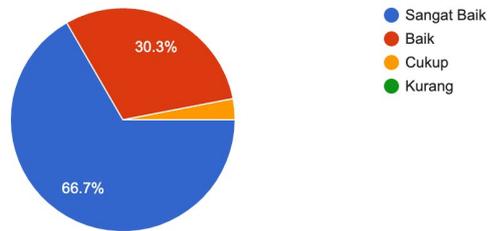
Program Studi SAA



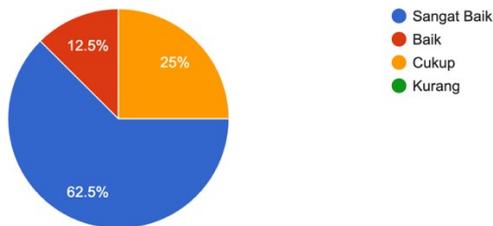
Program Studi IAT



Program Studi SA



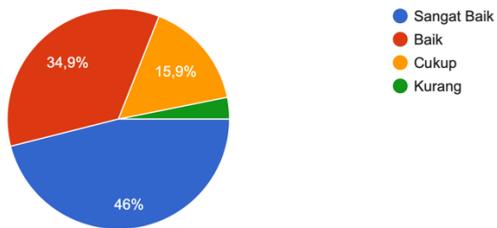
Program Studi ILHA



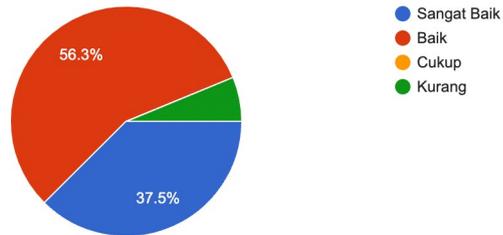
Tabel 12. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 4.1”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	32	23	6	2	63
		50.8%	36.5%	9.5%	3.2%	
2	SAA	8	8	0	0	16
		50%	50%	0%	0%	
3	IAT	19	23	5	0	47
		40.4%	48.9%	10.6%	0%	
4	SA	22	10	1	0	33
		66.7%	30.3%	3%	0%	
5	ILHA	5	1	2	0	8
		62.5%	12.5%	25%	0%	

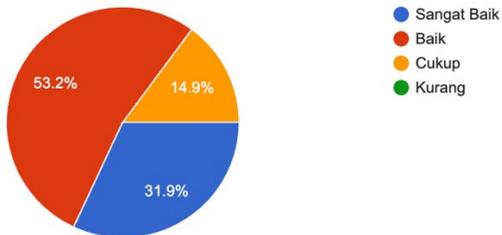
4.2. Tenaga kependidikan/ staf akademik melayani dengan sikap menghargai
Program Studi AFI



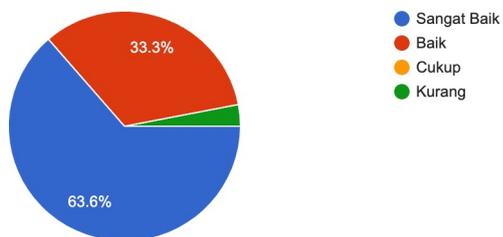
Program Studi SAA



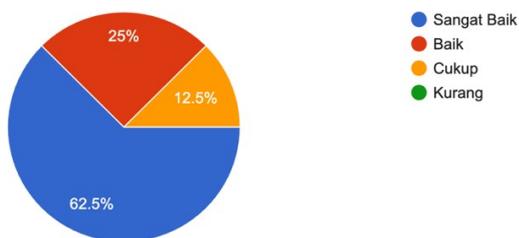
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA

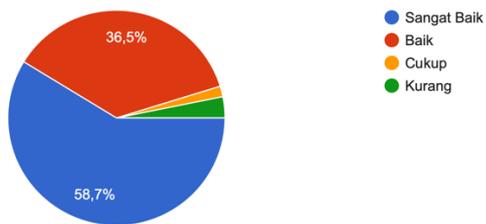


Tabel 13. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 4.2”

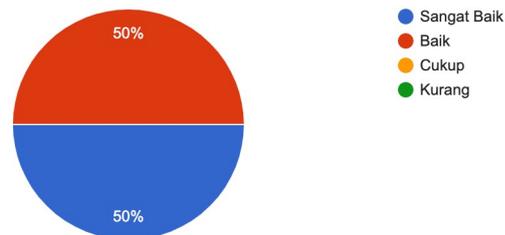
No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	29	22	10	2	63
		46%	34.9%	15.9%	3.2%	100%
2	SAA	6	9	0	1	16
		37.5%	56.3%	0%	6.3%	100%
3	IAT	15	25	7	0	47
		31.9%	53.2%	14.9%	0%	100%
4	SA	21	11	0	1	33
		63.6%	33.3%	0%	3%	100%
5	ILHA	5	2	1	0	8
		62.5%	25%	12.5%	0%	100%

4.3. Keramahan dan kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi

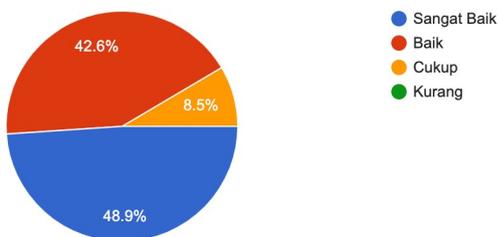
Program Studi AFI



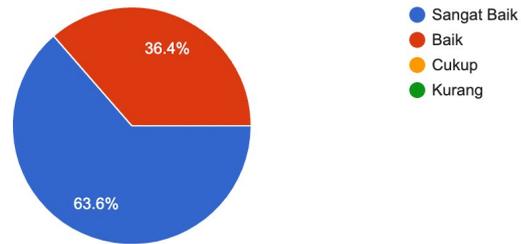
Program Studi SAA



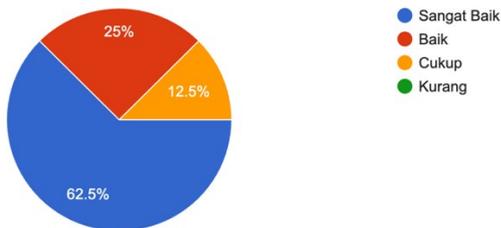
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA



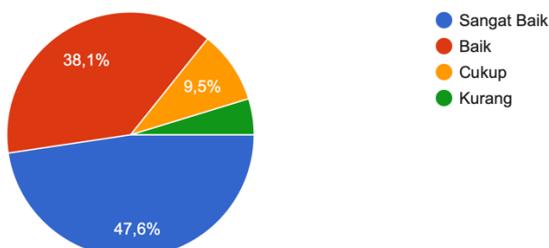
Tabel 14. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 4.3”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	37	23	1	2	63
		58.7%	36.5%	1.6%	3.2%	100%
2	SAA	8	8	0	0	16
		50%	50%	0%	0%	100%
3	IAT	23	20	4	0	47
		48.9%	42.6%	8.5%	0%	100%
4	SA	21	12	0	0	33
		63.6%	36.4%	0%	0%	100%
5	ILHA	5	2	1	0	8
		62.5%	25%	12.5%	0%	100%

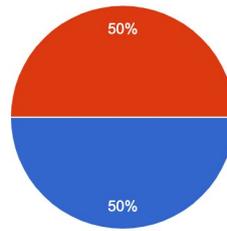
5. Nyata (*Tangible*)

5.1. Kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana di fakultas/unit/prodi

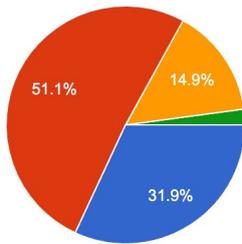
Program Studi AFI



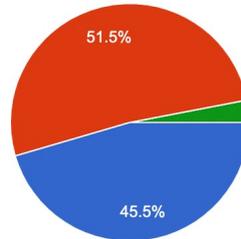
Program Studi SAA



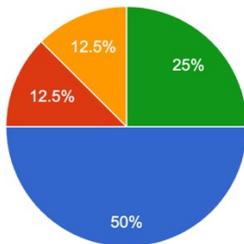
Program Studi IAT



Program Studi SA



Program Studi ILHA



Tabel 15. Keterangan Jawaban Responden Terkait “Pernyataan 5.1”

No	Program Studi	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	AFI	30	24	6	3	63
		47.6%	38.1%	9.5%	4.8%	100%
2	SAA	8	8	0	0	16
		50%	50%	0%	0%	100%
3	IAT	15	24	7	1	47
		31.9%	51.1%	14.9%	2.1%	100%
4	SA	15	17	0	1	33
		45.5%	51.5%	0%	3%	100%
5	ILHA	4	1	1	2	8
		50%	12.5%	12.5%	25%	100%

4. PEMBAHASAN

4.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Reliability* (Keandalan) Terhadap Layanan dan Proses Pendidikan

Aspek keandalan (*reliability*) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan pengelola untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu kepada mahasiswa. Berdasarkan data hasil survei, tingkat kepuasan pada aspek ini menunjukkan hasil yang sangat baik. Skor penilaian tertinggi pada aspek ini terdapat pada hasil survei untuk pernyataan 1.3 (Kemampuan pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada mahasiswa), dengan 105 responden (63.10%) yang menilainya sebagai "Sangat Baik". Indeks Kepuasan pernyataan ini sebesar 3.54, yang dikategorikan sebagai "Sangat Baik". Adapun skor penilaian terendah pada aspek *reliability* (keandalan) terdapat pada pernyataan 1.2 (Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada Mahasiswa), dengan 81 responden (53.6%) menilainya "Sangat Baik" dan persentase responden yang memilih jawaban "Kurang" lebih tinggi (6.6%) dari pernyataan lainnya.

4.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam Layanan dan Proses Pendidikan

Daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan sejauh mana dosen, tendik, dan pengelola bersedia dan mampu merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil survei, pernyataan 2.3 (Respon dari Pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa) mencapai respons dengan penilaian tertinggi dalam aspek ini dimana 102 responden (61.9%) menilainya sebagai "Sangat Baik." Pernyataan ini memperoleh Indeks Kepuasan sebesar 3.53 yang juga dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Adapun skor terendah pada aspek ini terdapat pada pernyataan 2.2 (Kemudahan, ketepatan, dan kecepatan layanan dari Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa), dengan 82 responden (49.0%) yang menilainya "Sangat Baik" dengan Indeks Kepuasan sebesar 3.34, dikategorikan juga sebagai "Sangat Baik".

4.3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Assurance* (Kepastian) dalam Layanan dan Proses Pendidikan

Aspek kepastian (*assurance*) mengukur kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan jaminan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan aturan dan kebutuhan. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada yang menonjol sebagai skor tertinggi, dimana pernyataan 3.1 (Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik) dan pernyataan 3.3 (Kepastian bahwa layanan dan lama waktu layanan telah diberikan sesuai dengan aturan) keduanya menerima proporsi "Sangat Baik" yang lebih tinggi, meskipun masih lebih rendah dibanding skor tertinggi di kategori lain. Keduanya memiliki indeks 3.40 dan 3.46 yang dikategorikan sebagai "Sangat Baik". Adapun pernyataan 3.2 (Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/ permasalahan mahasiswa) memperoleh penilaian

terendah pada aspek ini, dimana 77 responden (45%) menilainya "Sangat Baik", dengan Indeks Kepuasan 3.32, yang dikategorikan sebagai "Sangat Baik."

4.4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Empathy* (Kepedulian) dalam Layanan dan Proses Pendidikan

Aspek *empathy* berkaitan dengan kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberikan perhatian dan layanan yang personal kepada mahasiswa. Pernyataan 4.3 (Keramahan dan kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi) mendapatkan skor penilaian tertinggi pada aspek ini, dengan total 94 responden (56.7%) menilainya sebagai "Sangat Baik", dimana Indeks Kepuasan sebesar 3.50, yang juga dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek dengan skor penilaian terendah yakni pernyataan 4.2 (Tenaga kependidikan/ staf akademik melayani dengan sikap menghargai) dimana 76 responden (48%) menilainya "Sangat Baik" dengan Indeks Kepuasan sebesar 3.30, yang dikategorikan pula sebagai "Sangat Baik."

4.5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible* atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Layanan dan Proses Pendidikan

Aspek *tangible* (nyata) menilai kecukupan dan kualitas sarana prasarana yang mendukung proses pendidikan. Berdasarkan hasil survei, aspek ini memiliki skor yang lebih rendah secara komparatif, dengan pernyataan 5.1 (Kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana di fakultas/unit/prodi) hanya mencapai 72 responden (45.0%) sebagai "Sangat Baik." Adapun Indeks Kepuasan pada aspek ini sebesar 3.26 yang masuk dalam kategori "Baik. Data ini menunjukkan bahwa aspek kecukupan sarana prasarana di fakultas memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Tabel 16. Rekapitulasi Jawaban Responden Survei Kepuasan Mahasiswa Seluruh Program Studi Tahun 2024

Aspek yang Diukur	Total Jawaban Skala 4 (Sangat Baik)	Total Jawaban Skala 3 (Baik)	Total Jawaban Skala 2 (Cukup)	Total Jawaban Skala 1 (Kurang)	Total Skor	Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
Pernyataan 1.1	96 (59%)	62 (36.1%)	6 (2.2%)	3 (3.1%)	585	3.50	Sangat Baik
Pernyataan 1.2	81 (53.6%)	68 (36%)	12 (6.5%)	6 (6.6%)	558	3.34	Sangat Baik
Pernyataan 1.3	105 (63.10%)	51 (29.46%)	8 (4.3 %)	3 (3.14 %)	592	3.54	Sangat Baik
Rata-Rata						3.46	Sangat Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
Pernyataan 2.1	88 (49.2%)	69 (44.2%)	8 (6.0%)	2 (0.6%)	577	3.45	Sangat Baik

Pernyataan 2.2	82 (49.0%)	64 (40.6%)	18 (7.8%)	3 (0.7%)	559	3.34	Sangat Baik
Pernyataan 2.3	102 (61.9%)	55 (32.0%)	7 (5.0%)	3 (1.1%)	590	3.53	Sangat Baik
Rata-Rata						3.44	Sangat Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>)							
Pernyataan 3.1	83 (49.5%)	71 (40.6%)	10 (8.9%)	3 (1.1%)	568	3.40	Sangat Baik
Pernyataan 3.2	77 (45%)	71 (43.8%)	15 (7.4%)	4 (3.6%)	555	3.32	Sangat Baik
Pernyataan 3.3	89 (49.8%)	70 (42.0%)	4 (4.6%)	4 (3.6%)	578	3.46	Sangat Baik
Rata-Rata						3.39	Sangat Baik
Empati (<i>Empathy</i>)							
Pernyataan 4.1	86 (54.1%)	65 (35.6%)	14 (9.6%)	2 (0.6%)	569	3.40	Sangat Baik
Pernyataan 4.2	76 (48%)	69 (40.5%)	18 (8.7%)	4 (2,5%)	551	3.30	Sangat Baik
Pernyataan 4.3	94 (56.7%)	65 (38.1%)	6 (4.5%)	2 (0.6%)	585	3.50	Sangat Baik
Rata-Rata						3.40	Sangat Baik
Nyata (<i>Tangible</i>)							
Pernyataan 5.1	72 (45.0%)	74 (40.6%)	14 (7.4%)	7 (7.0%)	545	3.26	Baik
Rata-Rata						3.26	Baik
TOTAL						3,39 (84,73%)	Sangat Baik

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry, tingkat kepuasan secara umum berada pada kategori sangat baik. Hasil ini didukung oleh data bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian yang positif, terutama pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) pada pernyataan 2.3. Pada kedua aspek ini, lebih dari 102 responden (61.9%) memberikan penilaian "sangat baik," menunjukkan bahwa "respon dari pengelola program studi (ketua dan sekretaris prodi) terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa" telah memenuhi harapan mahasiswa.

Namun, terdapat aspek yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama aspek *tangible* pada pernyataan 5.1, Dimana 74 responden (40.6%) memberikan penilaian

dalam kategori “baik”, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atau pengguna.

Selain itu pada aspek empati (*empathy*), meskipun penilaian umum pada aspek ini berada dalam kategori "sangat baik," namun terdapat peningkatan jumlah responden yang memberikan penilaian "cukup" atau "kurang." Seperti pada pernyataan 4.2 (Tenaga kependidikan/ staf akademik melayani dengan sikap menghargai) dimana 76 responden (48%) menilai dengan "Sangat Baik", namun juga terdapat 18 responden (8.7%) yang menilainya dengan "Cukup" dan 4 responden (2.5%) lainnya menilai "Kurang". Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pelayanan dengan sikap menghargai di kalangan tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan spesifik mahasiswa.

Secara keseluruhan, **indeks kepuasan rata-rata** yang dihitung dari semua aspek yang dinilai adalah **3,39 (Sangat Memuaskan)** dengan persentase **84,73%**. Angka ini menempatkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori "**Sangat Baik**". Hasil survei ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah memberikan layanan dan proses pendidikan yang sangat memuaskan bagi mahasiswa, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan lebih lanjut pada beberapa aspek tertentu.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei ini, beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry:

1. Hasil survei menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan terkait kecukupan dan kualitas sarana-prasarana. Fakultas sebaiknya melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi fasilitas yang ada, seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium, dan kemudian merencanakan pembaruan atau penambahan fasilitas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan standar pendidikan yang berlaku.
2. Mengingat terdapat peningkatan jumlah penilaian "Cukup" dan "Kurang" dalam aspek empati, maka fakultas dapat mengadakan pelatihan berkelanjutan untuk staf atau tenaga kependidikan terkait keterampilan komunikasi, kepekaan emosional, dan cara memberikan dukungan yang lebih personal kepada mahasiswa. Pelatihan ini akan membantu mereka dalam merespon kebutuhan dan masalah mahasiswa dengan lebih efektif dan empatik. Selain itu fakultas juga harus menyediakan lebih banyak kanal komunikasi yang mudah diakses oleh mahasiswa untuk mengungkapkan kebutuhan, keluhan, atau saran mereka, seperti helpdesk dan forum-forum online, sehingga dapat membantu fakultas dalam mengumpulkan *feedback* secara *real-time* dan responsif dari mahasiswa terkait pelayanan yang mereka dapatkan dalam proses pendidikan di fakultas.

LAMPIRAN

Survei Kepuasan Mahasiswa - Prodi SA FUF 2024

Assalamu'alaikum wr.wb.

Salam sejahtera rekan mahasiswa/i aktif Program Studi di lingkungan FUF yang kami banggakan.

Bersama ini kami sampaikan bahwa Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry Banda Aceh sedang melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh **Program Studi SA** terhadap mahasiswa aktif prodi yang bersangkutan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya akan digunakan sebagai evaluasi dan perbaikan mutu layanan pada prodi yang tersebut.

Oleh karena itu, besar harapan kami agar anda dapat bekerja sama untuk berpartisipasi dalam survei ini. Partisipasi mahasiswa sebagai responden dalam mengisi kuesioner ini sangat penting bagi Program Studi dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Terdapat 5 variabel dengan total 13 pertanyaan yang wajib diisi oleh mahasiswa, di mana seluruh jawaban yang anda berikan akan terjaga kerahasiaannya dan tidak akan memengaruhi nilai akademik. Dalam kuesioner ini, tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah, yang diharapkan adalah jawaban yang jujur, sesuai keadaan, dan pendapat anda sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Atas perhatian yang anda berikan, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Gugus Jaminan Mutu FUF UIN Ar-Raniry Banda Aceh

~~* Indicates required question~~

1. Email *

(1) Keandalan (*reliability*)

2. Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan akademik dan non-akademik *
kepada Mahasiswa

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

3. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik dan *
non-akademik kepada Mahasiswa

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

4. Kemampuan pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) dalam *
memberikan pelayanan akademik dan non-akademik kepada mahasiswa

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

(2) Daya Tanggap (*responsiveness*)

5. Respon dosen terhadap proses pembelajaran dan pelayanan konsultasi akademik mahasiswa *

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

6. Kemudahan, ketepatan, dan kecepatan layanan dari Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa *

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

7. Respon dari Pengelola Program Studi (Ketua dan Sekretaris Prodi) terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa *

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

(3) Kepastian (*assurance*)

8. Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

9. Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa *

Mark only one oval.

Sangat BaikBaik

Cukup

Kurang

10. Kepastian bahwa layanan dan lama waktu layanan telah diberikan sesuai dengan aturan *

Mark only one oval.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

(4) Empati (*empathy*)

11. Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa *

Mark only one oval.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

12. Tenaga kependidikan/ staf akademik melayani dengan sikap menghargai *

Mark only one oval.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

13. Keramahan dan kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi *

Mark only one oval.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

(5) *Tangible*

14. Kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana di fakultas/unit/prodi *

Mark only one oval.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang