

# LAPORAN SURVEY

Indeks Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Pelayanan Akademik  
Tahun 2024



**2024**

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK  
BANGKA BELITUNG





# **REPORT SURVEY**

## **INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG TAHUN 2024**

**Tim Penyusun**

**Dr. Ahmad Irvani, M.Ag**

**Nurul Faqih Isro`i, M.Pd**

**Dr. Syarifuddin, M.Pd.I**

**Dinar Pratama, M.Pd**

**Yurinda Withasari, M.Pd**

**Utin Mutia, M.Pd**

**Tata Usaha:**

**Uci Asnita, S.Kom**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**

**IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNGTAHUN**

**2024**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, laporan survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Survey survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di lembaga kami.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, serta masukan-masukan yang berguna untuk pengembangan program pendidikan ke depannya. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini menjadi dasar evaluasi bagi kami dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan relevansi kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri dan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada para mahasiswa yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Tanpa partisipasi aktif dari para mahasiswa, laporan ini tidak akan dapat tersusun dengan baik.

Harapan kami, survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini dapat menjadi acuan bagi seluruh civitas akademika dalam merumuskan strategi dan kebijakan peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang. Semoga upaya yang kita lakukan bersama ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan lembaga dan peningkatan daya saing lulusan di dunia kerja. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Ketua LPM,

Ahmad Irvani, M.A

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	4
BAB I PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang .....	6
B. Dasar Hukum.....	7
C. Ruang Lingkup .....	8
D. Tujuan dan Manfaat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Konsep Kepuasan .....	9
B. Konsep Pelayanan .....	9
C. Indikator Kepuasan Pelayanan .....	10
BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG .....	11
A. Rektorat .....	11
B. Fakultas .....	11
C. Program Studi .....	11
D. Laboratorium .....	11
E. Ma'had Al Jami'ah.....	11
F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD).....	12
G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M).....	12
H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) .....	12
I. Unit Perpustakaan Pusat.....	12
J. Satuan Pengawasan Internal (SPI) .....	12
K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB).....	12
L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan .....	13
M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian .....	13
N. Bagian Perencanaan dan Keuangan .....	13
BAB IV METODE SURVEY.....	14
A. Populasi dan Sampel .....	14
B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data.....	14
C. Validitas Instrumen.....	14
D. Reliabilitas Instrumen.....	19
E. Teknik Analisis Data .....	20
BAB V HASIL SURVEI .....	21
A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah (FTAR).....	21
1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) .....	21
2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI).....	22
3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD).....	23
4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) .....	25
5. Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) .....	26
B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI).....	29
1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI).....	29
2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) .....	30
3. Jurnalistik Islam (JI).....	32
4. Psikologi Islam (PI) .....	33
C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) .....	36
1. Program Studi Perbankan Syariah (PS) .....	36
2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS) .....	37

3.	Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI) .....	38
4.	Program Studi Hukum Ekonomi Syariah .....	39
5.	Program studi Pariwisata Syariah .....	41
D.	Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPs).....	44
1.	Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs PAI).....	44
2.	Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs Ekonomi Syariah).....	45
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....		48
A.	Kesimpulan .....	48
B.	Rekomendasi .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....		49
Lampiran-Lampiran .....		51

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi (PT) merupakan salah satu institusi penyelenggara pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam konteks pembangunan bangsa. Dalam hal ini, PT setidaknya terus berupaya untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif sehingga mampu menghasilkan mutu lulusan yang mapan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dewasa ini upaya peningkatan mutu perguruan tinggi perlu terus diupayakan, mengingat peran perguruan tinggi yang sangat strategis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut H.A.R. Tilaar dalam Amin, (2017: 227) perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Singgih dan Rahmayanti, (2008: 133) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu perguruan tinggi yaitu; proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Jika dilihat dari beberapa faktor tersebut, faktor suasana akademik dan tata kelola berhubungan erat dengan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Suasana akademik akan meningkat jika pelayanan terhadap mahasiswa juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai *input* perguruan tinggi perlu mendapat pelayanan baik agar mereka dapat dengan mudah mengembangkan kapasitas diri.

Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik (IAIN SAS) Bangka Belitung yang baru bertransformasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) tentu harus cepat berbenah untuk mencapai visi dan misi sebagai IAIN. Keberhasilan IAIN SAS Bangka Belitung dalam mencapai visi dan misinya sangat terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tinggi rendahnya mutu pelayanan di IAIN SAS

Bangka Belitung juga akan berpengaruh terhadap peringkat akreditasi perguruan tinggi. Saat akreditasi institusi masih mendapat peringkat “B”.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Mahasiswa yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi mahasiswa lainnya atau bahkan masyarakat umum. Hal ini praktis akan berpengaruh pada kuantitas calon mahasiswa nantinya.

IAIN SAS Bangka Belitung sebagai penyedia jasa layanan pendidikan yang di dalamnya juga terdapat pelayanan akademik berupa perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat. Fasilitas pelayanan tersebut sangat penting karena terkait langsung dengan proses studi mahasiswa. Jangan sampai ada mahasiswa yang terkendala kelulusannya hanya karena kurang optimalnya pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Uraian di atas menunjukkan bahwa betapa pentingnya peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survey terhadap mahasiswa. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

## **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan kegiatan survey dilingkungan IAIN SAS Bangka Belitung didasari oleh beberapa regulasi dan peraturan sebagai berikut:

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
11. Keputusan Dirjen DIKTIS Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
14. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi

### **C. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup pedoman survey kepuasan ini secara umum mengkomodir komponen kepuasan yang terdapat pada instrumen akreditasi 9 kriteria yang meliputi, 1) tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, 2) mahasiswa, 3) sumber daya manusia, 4) keuangan, sarana, dan prasarana, 5) pendidikan, 6) penelitian, 7) pengabdian kepada masyarakat, 8) luaran dan capaian tridharma.

### **D. Tujuan dan Manfaat**

Pedoman survey ini disusun untuk menjadi arah bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan survey kepuasan di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung. Adanya pedoman ini diharapkan akan memberikan jaminan atas hasil survey yang reliabel dan dapat dipercaya untuk selanjutnya dapat dimanfaatkan oleh unit-unit, fakultas, atau prodi di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Kepuasan

Telah disinggung diawal bahwa, pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan akademik yang optimal juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller, (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai akibat dari kinerja ataupun suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam artian, apa yang diharapkan oleh pelanggan sama dengan yang dialaminya dalam kondisi nyata.

Musanto, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa, pelanggan akan loyal atau setia jika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu terus dipertahankan dengan melakukan berbagai upaya. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Tjiptono, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa setidaknya ada empat hal yang perlu dilakukan oleh organisasi atau penyedia dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yaitu; 1) melakukan identifikasi siapa yang menjadi pelanggan, 2) dapat memahami seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas, 3) dapat memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan 4) dapat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

Jika penyedia layanan dapat mengoptimalkan pelayanannya maka pelanggan akan merespon balik atas apa yang dia rasakan. Menurut Saraswati, (2008) dalam Eswika Nilasari dan Istiatin, (2015: 5) pelanggan yang puas setidaknya akan melakukan hal-hal seperti; a) akan membeli ulang produk, b) memberikan rekomendasi kepada orang lain, c) kurang peduli dengan iklan produk lain, dan d) membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut jelaslah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa harus menjadi prioritas utama dalam pelayanan kepada pelanggan.

### B. Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>, 2018) pelayanan diartikan sebagai cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Kotler, (2002) yang dikutip Muliaty, (2016: 78) memberikan pengertian pelayanan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud atau memiliki konsekuensi apapun. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003) sebagaimana yang dikutip Fikri, dkk (2016) pelayanandiartikan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Untuk dapat lebih memahami konsep pelayanan, setidaknya ada tiga karakteristik khusus pelayanan yaitu, 1) bersifat tidak bisa diraba atau berlawanan dengan barang jadi, 2) pelayanan merupakan tindakan nyata yang berimplikasi pada tindakan sosial, 3) pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu sama lain (LSPP-IBI, 2014: 75)

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau usaha dalam rangka membangun kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan tidak berupa benda atau barang yang dapat dilihat. Akan tetapi, pelayanan lebih kepada perilaku memberikan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena tujuan utama pelayanan adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan akademik dalam penelitian ini lebih merujuk pada pemberian pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik seperti, perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat.

### **C. Indikator Kepuasan Pelayanan**

Pada praktiknya, pelayanan akademik perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan pelayanan. Menurut Lupiyoadi dalam Amin, (2017: 199) menerangkan setidaknya terdapat lima faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan diantaranya; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Tjiptono, (2008) sebagaimana yang dikutip Mariska dan Hati, (2015: 2) menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya.

*Responsiveness* (respon) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan. *Empathy* (empati) yang berarti penyedia layanan dapat memahami keinginan atau masalah pelanggannya. Selain itu, empati juga dapat berarti memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan secara personal dalam memahami keinginan atau masalahnya.

## **BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG**

Kegiatan survey kepuasan dilakukan pada unit-unit yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung meliputi,

### **A. Rektorat**

Rektorat yang dimaksud pada pelaksanaan survey ini adalah Rektor dan Wakil Rektor yang merupakan unit penyusun kebijakan lembaga. Tugas utama Rektor adalah memimpin dan mengelola lembaga. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Rektor dibantu oleh tiga wakil rektor sebagai berikut:

1. Wakil Rektor I Bidang Akademik
2. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, Keuangan
3. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

### **B. Fakultas**

Dalam panduan ini, Fakultas merupakan salah satu unit yang menyelenggarakan layanan pendidikan dengan fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyelenggaraan pendidikan akademik di tingkat prodi
2. Melaksanakan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
4. Melaksanakan pembinaan dosen dan tendik di lingkungan fakultas
5. Melaksanakan administrasi dan pelaporan

### **C. Program Studi**

Program studi (Prodi) pada pedoman ini merupakan unit pelaksana kegiatan akademik di bawah Fakultas yang memiliki tugas menyelenggarakan prodi dalam suatu disiplin ilmu. Penyelenggaraan akademik di Prodi dilakukan oleh dosen dalam proses perkuliahan, penelitian, maupun pengabdian bersama mahasiswa. Untuk mengukur keterlaksanaan layanan akademik ini dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan dosen dan tenaga kependidikan di tingkat prodi.

### **D. Laboratorium**

Laboratorium dalam panduan ini adalah sarana atau fasilitas penunjang kegiatan akademik di tingkat Fakultas.

### **E. Ma'had Al Jami'ah**

Ma'had Al Jami'ah memiliki fungsi melaksanakan layanan pendidikan dan pembinaan keagamaan mahasiswa melalui model pesantren (Asrama)

#### **F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD)**

Layanan TIPD diberikan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di lingkungan IAIN SAS Babel. Layanan TIPD dapat berupa, pengembangan aplikasi pembelajaran dan pengadministrasian, layanan internet, instalasi jaringan web kampus.

#### **G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)**

LP2M merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian dari tugas dan fungsi lembaga/institusi dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di LP2M berupa, kegiatan penelitian dosen dan mahasiswa, kegiatan pengabdian dosen dan mahasiswa, kegiatan peningkatan kualitas penelitian dosen dan mahasiswa, pengelolaan dan penerbitan jurnal, HKI, dan kegiatan pengadministrasian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

#### **H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)**

LPM merupakan salah satu lembaga yang memiliki fungsi pengendalian dan peningkatan mutu institusi. LPM dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh gugus penjaminan mutu di setiap fakultas. Layanan yang diberikan oleh LPM berupa, fasilitasi sertifikasi dosen, melaksanakan penilaian laporan kinerja dosen, melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dan eksternal (SPMI dan SPME), melaksanakan dan melaporkan survey kepuasan, dan melakukan monitoring dan evaluasi ketercapaian standarmutu.

#### **I. Unit Perpustakaan Pusat**

Unit perpustakaan merupakan salah satu unit yang menyediakan layanan informasi kepustakaan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum.

#### **J. Satuan Pengawasan Internal (SPI)**

SPI merupakan unsur pengawas yang menjalankan fungsi pengawasan non akademik atas nama pimpinan institusi sebagaimana yang di atur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 38 Tahun 2014. Selain itu, keberadaan SPI juga diatur dalam Statuta IAIN SAS Bangka Belitung.

#### **K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB)**

UPB di IAIN SAS Bangka Belitung memiliki fungsi sebagai pusat pengembangan bahasa mahasiswa dan dosen. Layanan yang ada di UPB terdiri dari, tes kemampuan bahasa Inggris dan Arab, peningkatan kompetensi bahasa Inggris dan Arab.

**L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**

Bagian akademik dan kemahasiswaan memiliki fungsi pelayanan dibidang akademik, mahasiswa, dan alumni. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, bagian akademik dan kemahasiswaan berkoordinasi dengan Wakil Rektor I dan III.

**M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian**

Bagian Organisasi, Umum, dan Kepegawaian, memiliki fungsi ketatausahaan, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, kerumahtanggaan, dokumentasi, publikasi, dan kehumasan

**N. Bagian Perencanaan dan Keuangan**

Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, evaluasi, pelaporan program dan anggaran, pelaksanaan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, akuntansi instansi, sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan.

## BAB IV METODE SURVEY

Metode survey digunakan untuk mengetahui pemikiran, pendapat, dan perasaan orang (Shaughnessy, dkk, 2012: 130) Penelitian ini mengungkapkan kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survey dilakukan oleh LPM dan Gugus Penjaminan Mutu di Fakultas yang dilaksanakan pada setiap semester.

### A. Populasi dan Sampel

Populasi untuk pelaksanaan survey kepuasan mengacu pada jumlah seluruh subjek dimana hasil survey akan diberlakukan. Populasi pada survei ini adalah seluruh mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung yang berjumlah 4191 orang. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel menggunakan formula yang dikemukakan oleh Krejci and Morgan (Chuan & Penyelidikan, 2006) dengan formula sebagai berikut.

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Berdasarkan formula di atas, maka penarikan sampel dengan taraf signifikansi sebesar 5% didapat jumlah sampel sebanyak 345 mahasiswa. Dari jumlah sampel tersebut kemudian dibagi untuk 16 Prodi.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data survey dilakukan melalui instrumen atau kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun instrumen mengukur kepuasan responden terhadap pelayanan unit-unit di IAIN SAS Babel yang meliputi aspek 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*.

### C. Validitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen terhadap layanan di IAIN SAS Babel harus dilakukan validasi terlebih dahulu melalui teknik uji korelasi Pearson dengan rumus  $r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$ . Kriteria item pernyataan dinyatakan valid merujuk pada pendapat Crocker and Algina dalam Naga, (2016) dengan ketentuan berikut ini:

1. Jika koefisien validitas  $\geq 0,25$  item dinyatakan valid
2. Jika koefisien validitas  $\leq 0,25$  item dinyatakan tidak valid

Adapun untuk jumlah sampel uji coba, berdasarkan pendapat Arafat, (2015); Rouquette & Falissard, (2011) bahwa rentang jumlah sampel 100 – 300 sudah cukup memadai. Analisis data untuk validitas item dapat dilakukan menggunakan *software* statistik yang relevan.

### 1. Validitas Item Instrumen Kepuasan Mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung

Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas item instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.

**Tabel IV.1 Pengujian Validitas Item**

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefisien Validitas	Koefisien Validitas	Ket
<b>VMTS</b>	<b>Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung</b>			
1	Memahami Visi dan Misi	0.25	0.91	Valid
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	0.25	0.79	Valid
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami	0.25	0.90	Valid
<b>A</b>	<b>Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama</b>			
1	Kehandalan sistem informasi akademik	0.25	0.67	Valid
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa	0.25	0.54	Valid
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada mahasiswa	0.25	0.65	Valid
4	Penyampaian informasi bagian administrasi akademik	0.25	0.67	Valid
5	Pengetahuan, kemampuan, kecakapan, integritas, petugas bagian administrasi akademik	0.25	0.68	Valid
6	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	0.25	0.61	Valid

7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima saran/pendapat dari mahasiswa	0.25	0.69	Valid
8	Kebermanfaatn kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel	0.25	0.71	Valid
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan kemahasiswaan	0.25	0.68	Valid
10	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pembelajaran	0.25	0.67	Valid
11	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pemenuhan fasilitas kampus	0.25	0.62	Valid
12	Akses kepada mahasiswa untuk membangun kerjasama dari pihak luar	0.25	0.56	Valid
<b>B</b>	<b>Layanan Kemahasiswaan</b>			
1	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa	0.25	0.85	Valid
2	Fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)	0.25	0.81	Valid
3	Fasilitas layanan bimbingan konseling mahasiswa	0.25	0.85	Valid
4	Fasilitas layanan kesehatan mahasiswa	0.25	0.90	Valid
5	Fasilitas layanan alumni	0.25	0.88	Valid
6	Fasilitas layanan pelatihan karir dan kewirausahaan	0.25	0.91	Valid
<b>C</b>	<b>Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana</b>			
1	Penentuan biaya UKT	0.25	0.69	Valid
2	Sistem pembayaran UKT	0.25	0.74	Valid
3	Pelayanan staff bagian keuangan	0.25	0.69	Valid
4	Keramahan staff bagian keuangan	0.25	0.70	Valid
5	Tanggapan staff bagian keuangan dalam menghadapi keluhan mahasiswa	0.25	0.65	Valid
6	Kemudahan mengakses internet di lingkungan kampus	0.25	0.77	Valid
7	Ketertiban dan keamanan lingkungan kampus	0.25	0.78	Valid
8	Ketersediaan fasilitas ibadah	0.25	0.74	Valid



9	Kecukupan sumber buku/referensi di perpustakaan pusat	0.25	0.63	Valid
10	Ketersediaan kantin dan koperasi mahasiswa	0.25	0.72	Valid
11	Kemudahan menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna	0.25	0.76	Valid
12	Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna	0.25	0.71	Valid
<b>D</b>	<b>Layanan Pendidikan</b>			
	<b>1. Tangibles</b>			
1	Ruang perkuliahan tertata rapih dan bersih	0.25	0.70	Valid
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	0.25	0.69	Valid
3	Kelengkapan sarana pembelajaran di kelas (papan tulis, meja, kursi. Proyektor)	0.25	0.62	Valid
4	Fasilitas toilet ada di setiap gedung dan senantiasa keadaan bersih	0.25	0.71	Valid
5	Keyamanan, kerapihan, dan kebersihan perpustakaan Fakultas	0.25	0.69	Valid
6	laboratorium Fakultas	0.25	0.66	Valid
7	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Fakultas	0.25	0.73	Valid
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	0.25	0.70	Valid
9	Fasilitas ibadah di Fakultas	0.25	0.59	Valid
	<b>2. Reliability</b>			
10	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	0.25	0.72	Valid
11	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0.25	0.73	Valid
12	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	0.25	0.79	Valid
13	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	0.25	0.70	Valid
14	Dosen datang tepat waktu	0.25	0.76	Valid
15	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	0.25	0.79	Valid

16	Dosen menyampaikan Satuan Acara Perkuliahan di awal perkuliahan	0.25	0.76	Valid
17	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	0.25	0.81	Valid
18	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	0.25	0.82	Valid
	<b>3. Responsiveness</b>			
19	IAIN SAS Babel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	0.25	0.79	Valid
20	IAIN SAS Babel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	0.25	0.72	Valid
21	IAIN SAS Babel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0.25	0.81	Valid
22	Pimpinan IAIN SAS Babel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	0.25	0.82	Valid
23	IAIN SAS Babel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	0.25	0.81	Valid
24	IAIN SAS Babel memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	0.25	0.84	Valid
	<b>4. Assurance</b>			
25	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	0.25	0.88	Valid
26	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	0.25	0.81	Valid
27	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen bimbingan konseling	0.25	0.78	Valid
28	Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas kuliah pada mahasiswa	0.25	0.82	Valid
29	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	0.25	0.84	Valid

30	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN SAS Babel dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0.25	0.85	Valid
	<b>5. Empathy</b>			
31	Kepedulian IAIN SAS Babel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0.25	0.81	Valid
32	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	0.25	0.83	Valid
33	IAIN SAS Babel memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	0.25	0.84	Valid
34	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah	0.25	0.83	Valid
35	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0.25	0.71	Valid
36	IAIN SAS Babel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	0.25	0.78	Valid

#### D. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini.  $r_{11} = \frac{2(r_{1,2})}{1+r_{1,2}}$ . Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefisien  $\alpha \geq 0,70$  (Arafat, 2015) Berikut ini disajikan hasil analisis uji reliabilitas.

**Tabel IV.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Mahasiswa**

<b>Cronbach Alpha</b>		$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$ <p><math>\sum \sigma_b^2</math> = jumlah varians butir  <math>\sigma_t^2</math> = varians total</p>
$\sum$ Var Item	16,8	
Var.Total	93,44	
$\sum$ Item	35	
$\sum$ Item -1	34	
<b>Koefesien Reliabilita</b>	<b>0,84</b>	<b>Instrumen Dinyatakan Reliabel</b>

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas  $0.84 > 0.70$ . Dengan demikian, instrumen kepuasan mahasiswa dinyatakan **Reliabel**.

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil survey dapat dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan mengetahui nilai rata-rata atau persentase. Sedangkan analisis statistik inferensial dapat dilakukan jika ingin mengetahui hubungan atau keterkaitan antar komponen atau variabel.

Dalam survey ini, teknik analisis data berpedoman pada Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis data sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Setiap pernyataan masing-masing unsur diberi skor.

Skor dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Unsur)

$$\frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan padan nilai dasar 25 dengan ketentuan nilai indeks kepuasan x 25.
4. Kemudian mencocokkan skor indeks kepuasan dengan kategori kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 3. Indeks Kepuasan**

Skor	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Indeks Kepuasan	Nilai Mutu	Keterangan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Puas
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Puas

## BAB V HASIL SURVEI

Survei indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengukur tingkat Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Startegi (VMTS) dan tingkat kepuasan yang terdiri dari aspek, 1) Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, 2) Kemahasiswaan, 3) Keuangan dan Sarana Prasarana, dan 4) Pendidikan. Berikut ini disajikan hasil analisis data pemahaman VMTS dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah dan Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dan Program Pascasarjana.

### A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah (FTAR)

#### 1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PAI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.1. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.1 Pemahaman Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74.1	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>74.1</b>	<b>Paham</b>

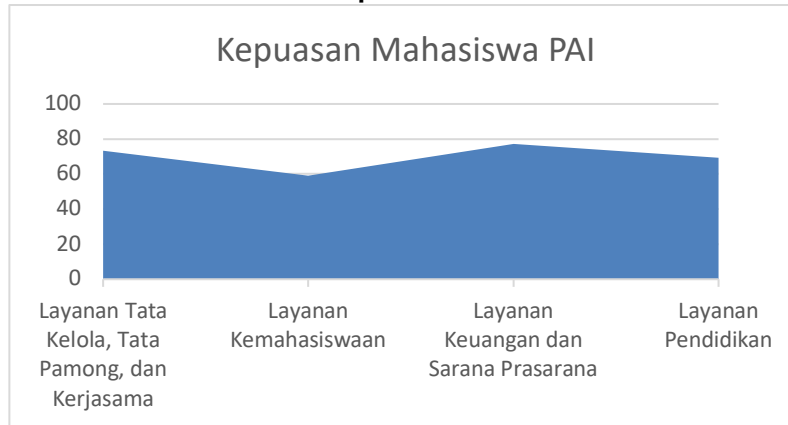
##### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PAI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 69.8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.2 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PAI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.4	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.2	Puas
4	Layanan Pendidikan	69.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>69.8</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.1 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PAI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 59.2 berada pada kategori “cukup puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 69.2 juga perlu mendapat perhatian.

## 2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi TBI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.3 Pemahaman Dosen Prodi TBI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>74</b>	<b>Paham</b>

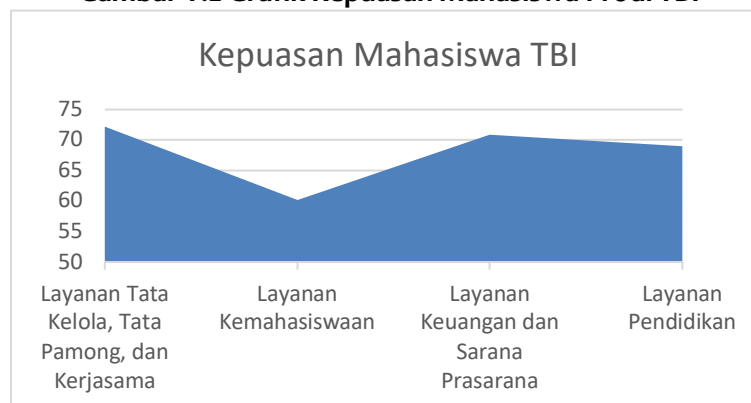
### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi TBI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong,, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi TBI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68,1. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.4 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	70.9	Puas
4	Layanan Pendidikan	69.0	Puas
<b>Indeks</b>		<b>68.1</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi TBI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi TBI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan prodi pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 60.2 berada pada kategori “Cukup Puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 69.0 juga perlu mendapat perhatian.

### 3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)

#### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PIAUD terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 76.1. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.4 Pemahaman Mahasiswa Prodi PIAUD Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	76.1	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>76.1</b>	<b>Paham</b>

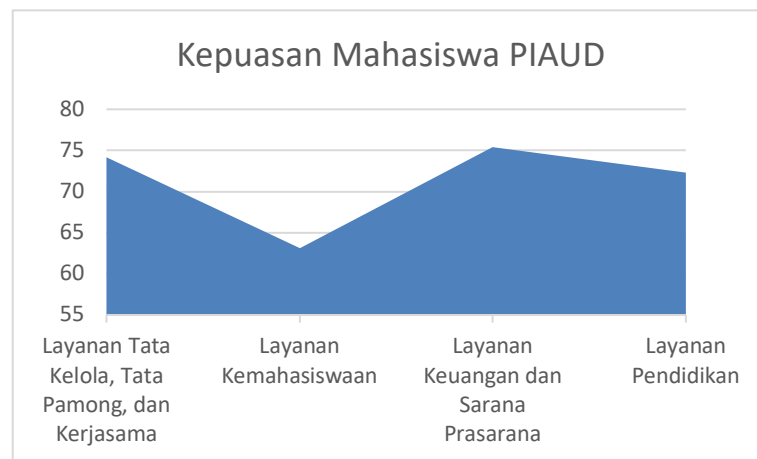
**b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PIAUD Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PIAUD mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 71.3. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.5 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PIAUD**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	63.1	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.4	Puas
4	Layanan Pendidikan	72.3	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.3</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.3 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PIAUD**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PIAUD terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan prodi PIAUD pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan.



#### 4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi BKPI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 72.3. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.6 Pemahaman Dosen Prodi BKPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	72.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>72.3</b>	<b>Paham</b>

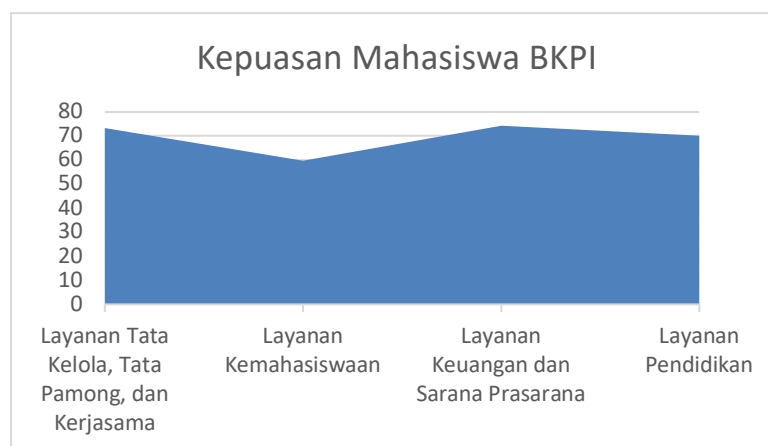
##### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi BKPI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi BKPI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 69.4. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.7 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi BKPI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.8	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	70.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>69.4</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.4 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi BKPI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi

BKPI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi BKPI berada pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks 59.8 berada pada kategori “Cukup Puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 70.2 juga perlu mendapat perhatian.

## 5. Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PBA terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.3. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.7 Pemahaman Mahasiswa Prodi PBA Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	70.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>70.3</b>	<b>Paham</b>

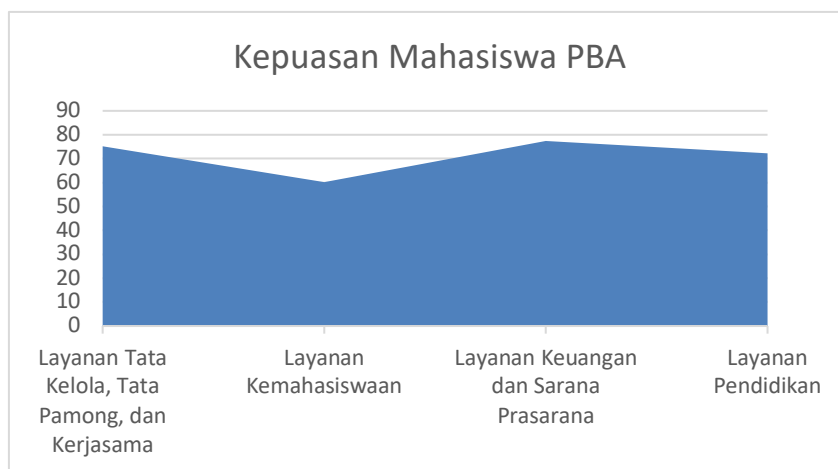
### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PBA Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan.

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi PBA mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 71.2. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.8 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PBA**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	75.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.1	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.4	Puas
4	Layanan Pendidikan	72.1	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.2</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.5 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PBA**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PBA terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi PBA pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 60.1 berada pada kategori “Cukup Puas”.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa FTAR terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 73.4 dengan kategori “Paham”. Adapun Prodi dengan tingkat pemahaman VMTS terendah terdapat pada mahasiswa di Prodi PBA dengan nilai indeks 70.3.

**Tabel V.9 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Tarbiyah**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	74.1	Paham
2	Tadris Bahasa Inggris	74.0	Paham
3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	76.1	Paham
4	Bimbingan Konseling Pendidikan Islam	72.3	Paham
5	Pendidikan Bahasa Arab	70.3	Paham
<b>Indeks</b>		<b>73.4</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 69.9. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.10 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FTAR**

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>A Pendidikan Agama Islam</b>			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.4	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	59.2	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.2	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	69.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>69.8</b>	<b>Puas</b>
<b>B Tadrís Bahasa Inggris</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.2	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	70.9	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	69	Puas
<b>Indeks</b>		<b>68.1</b>	<b>Puas</b>
<b>C Pendidikan Islam Anak Usia Dini</b>			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.2	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	63.1	Cukup Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.4	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	72.3	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.3</b>	<b>Puas</b>
<b>D Bimbingan Konseling dan Pendidikan Islam</b>			
D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.2	Puas
D.2	Layanan Kemahasiswaan	59.8	Cukup Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.3	Puas
D.4	Layanan Pendidikan	70.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>69.4</b>	<b>Puas</b>
<b>E Pendidikan Bahasa Arab</b>			
E.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	75.2	Puas
E.2	Layanan Kemahasiswaan	60.1	Cukup Puas
E.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.4	Puas
E.4	Layanan Pendidikan	72.1	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.2</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>69.9</b>	<b>Puas</b>

Gambar V.6 Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, Prodi dengan tingkat kepuasan mahasiswa terendah terdapat pada Prodi TBI dengan nilai indeks 68.1. Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang memiliki nilai indeks di bawah 70 dan perlu mendapat respon dari Institusi khususnya Fakultas dan prodi, yakni 1) layanan kemahasiswaan dan 2) Layanan pendidikan.

## B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI)

### 1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI)

#### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi BKI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.6. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.11 Pemahaman Mahasiswa Prodi BKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74.6	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>74.6</b>	<b>Paham</b>

#### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi BKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan.

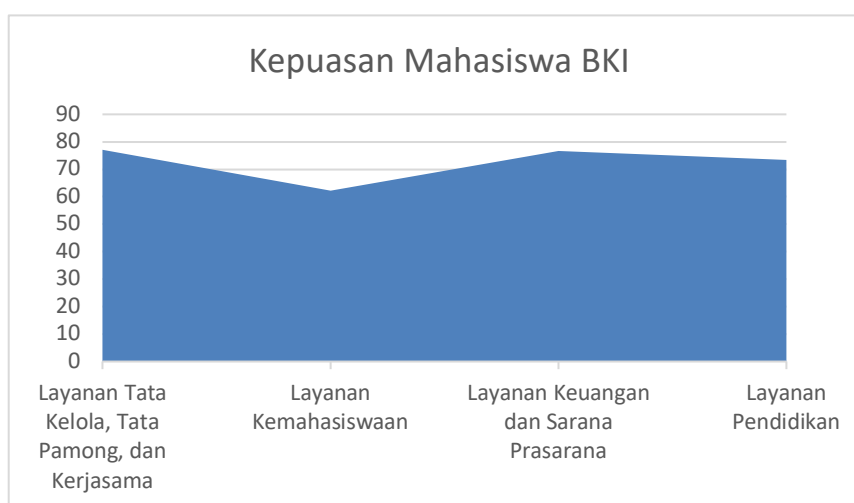
Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi BKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, sarpras, dan Pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.4. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat

dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.12 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi BKI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.1	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	62.2	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.7	Puas
4	Layanan Pendidikan	73.5	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.7 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi BKI**



Tabel dan gambar di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi BKI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FDKI dan yang ada di Prodi BKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan.

## 2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi KPI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 72.5. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.13 Pemahaman Mahasiswa Prodi KPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	72.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>72.5</b>	<b>Paham</b>

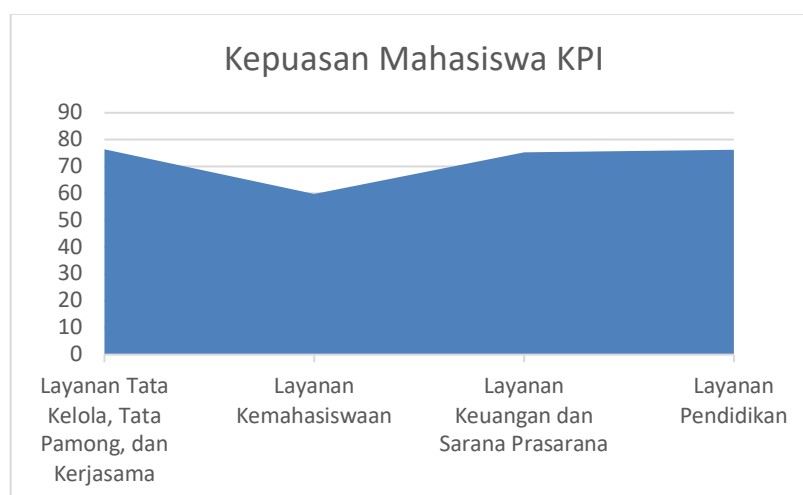
**b) Kepuasan Mahasiswa Prodi KPI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan**

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi KPI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 71.9. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.14 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi KPI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.4	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.7	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	76.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.9</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.8 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi KPI**



Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi KPI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya yang ada di FDKI dan Prodi KPI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks kepuasan sebesar 59.7 pada kategori “Cukup Puas”.

### 3. Jurnalistik Islam (JI)

#### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi JI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 77.3. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.15 Pemahaman Mahasiswa Prodi JI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	77.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>77.3</b>	<b>Paham</b>

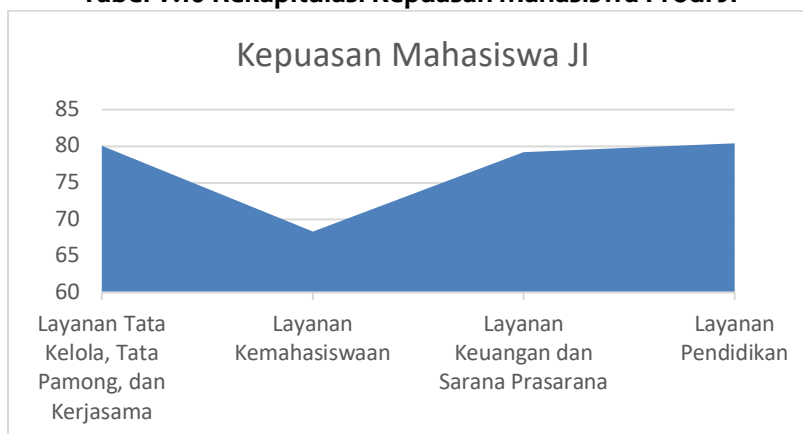
#### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi JI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi JI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 77.0. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.16 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi JI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	80.1	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	68.3	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.2	Puas
4	Layanan Pendidikan	80.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>77.0</b>	<b>Puas</b>

**Tabel V.16 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi JI**





Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi JI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FDKI dan Prodi JI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks 68.3.

#### 4. Psikologi Islam (PI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 75.2. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.17 Pemahaman Mahasiswa Prodi PI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	75.2	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>75.2</b>	<b>Paham</b>

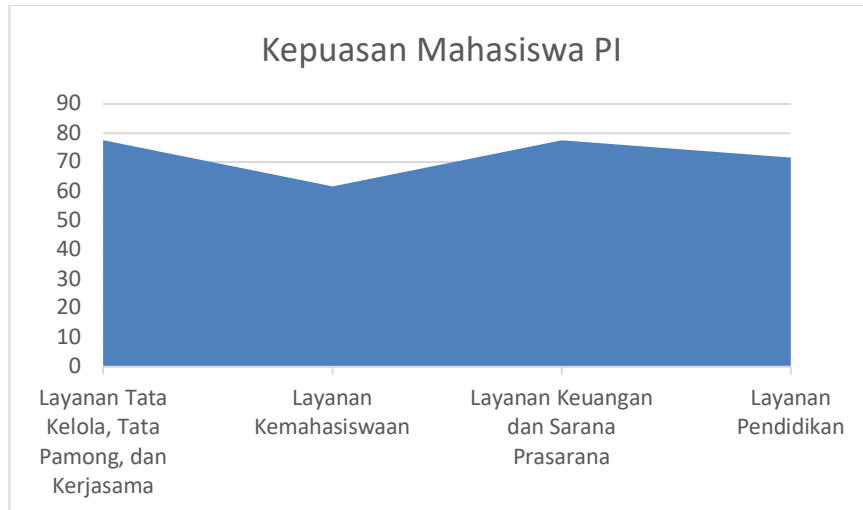
##### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.1. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.18 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.6	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	61.7	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.5	Puas
4	Layanan Pendidikan	71.6	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.1</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.10 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FDKI dan Prodi PI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks kepuasan sebesar 61.7 berada pada kategori “Cukup Puas”.

Secara keseluruhan pemahaman dosen FDKI terhadap VMTS berada pada kategori “Paham” dengan nilai indeks sebesar 74.9. Rekapitulasi Pemahaman VMTS Mahasiswa FDKI dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.19 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Bimbingan Konseling Islam	74.6	Paham
2	Komunikasi Penyiaran Islam	72.5	Paham
3	Jurnalistik Islam	77.3	Paham
4	Psikologi Islam	75.2	Paham
<b>Indeks</b>		<b>74.9</b>	<b>Paham</b>

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FDKI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 73.3. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa FDKI terhadap Layanan Akademik dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.20 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FDKI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>A Bimbingan Konseling Islam</b>			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.1	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	62.2	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.7	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	73.5	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>
<b>B Komunikasi Penyiaran Islam</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.4	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	59.7	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.3	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	76.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.9</b>	<b>Puas</b>
<b>C Jurnalistik Islam</b>			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	80.1	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	68.3	Cukup Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.2	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	80.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>77.0</b>	<b>Puas</b>
<b>D Psikologi Islam</b>			
D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.6	Puas
D.2	Layanan Kemahasiswaan	61.7	Cukup Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.5	Puas
D.4	Layanan Pendidikan	71.6	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.1</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>73.3</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.11 Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam**



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, terlihat bahwa Prodi dengan tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi terdapat pada Prodi JI dengan nilai indeks 77.0 dan terendah terdapat pada Prodi KPI dengan nilai indeks 71.9. Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat aspek yang perlu mendapat respon dari Fakultas, yakni layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks di bawah 70.

### C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI)

#### 1. Program Studi Perbankan Syariah (PS)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PS terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 75.8. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.21 Pemahaman Mahasiswa Prodi PS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	75.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>75.8</b>	<b>Paham</b>

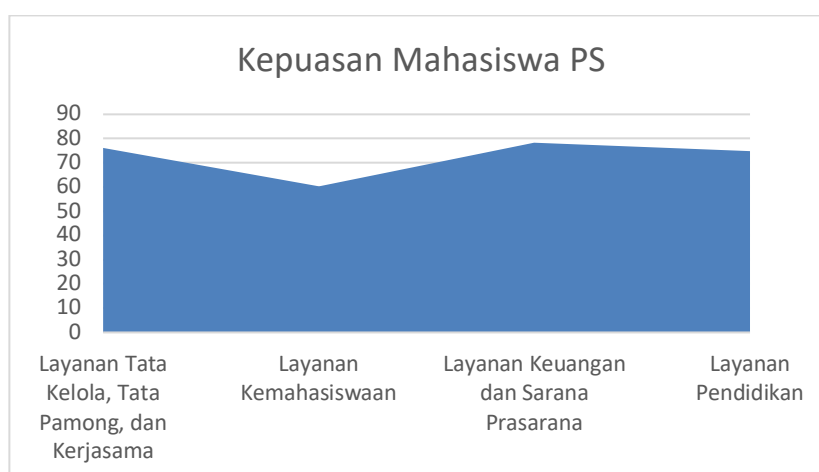
##### a) Kepuasan Mahasiswa Prodi PS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan.

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.4. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.22 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PS**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.12 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PS**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PS terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FSEI dan Prodi PS pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 60.4 berada pada kategori “Cukup Puas”.

## 2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi AKS terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 77.6. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.23 Pemahaman Mahasiswa Prodi AKS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi	77.6	Paham
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi		
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>77.6</b>	<b>Paham</b>

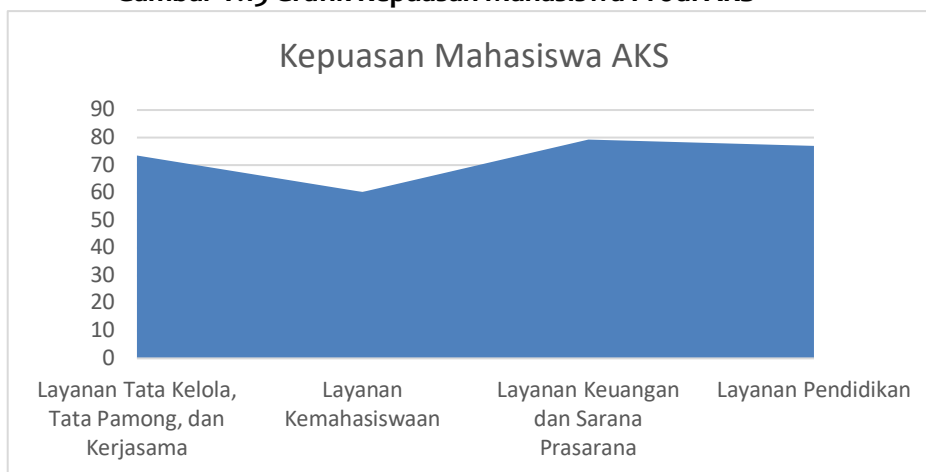
**b) Kepuasan Mahasiswa Prodi AKS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan**

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi AKS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.5. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.24 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi AKS**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.6	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	76.9	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.5</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.13 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi AKS**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi AKS terhadap 4 aspek layanan pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 60.2 pada kategori “Cukup Puas”.

**3. Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI)**

**a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman mahasiswa di Program Studi HKI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.1. Rincian pemahaman mahasiswa Prodi HKI dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.25 Pemahaman Mahasiswa Prodi HKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	70.1	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>70.1</b>	<b>Paham</b>

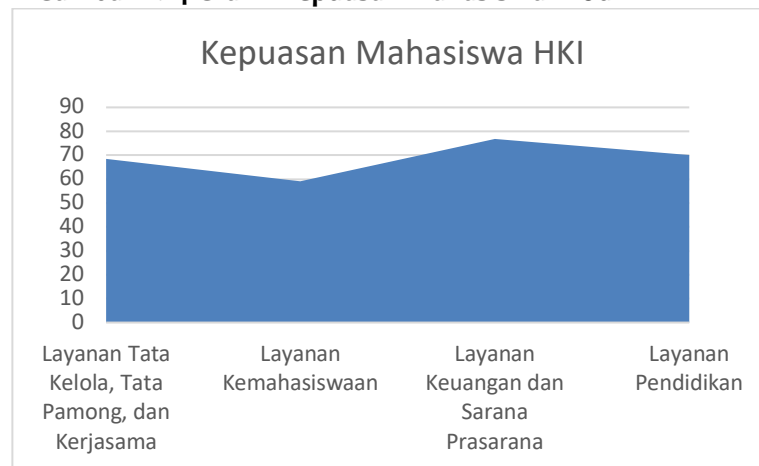
**b) Kepuasan Dosen Prodi HKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan**

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi HKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.26 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi HKI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	68.4	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.8	Puas
4	Layanan Pendidikan	70.1	Puas
	<b>Indeks</b>	<b>68.6</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.14 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi HKI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi HKI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya FSEI dan Prodi HKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu meningkatkan aspek layanan 1) Kemahasiswaan, 2) Tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama, dan 3) Pendidikan, ketiga layanan ini memiliki indeks di bawah 70.

**4. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES)**

**a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman mahasiswa di Program Studi HES terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 68.1. Rincian pemahaman mahasiswa Prodi HES dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.27 Pemahaman Mahasiswa Prodi HKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	68.1	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>68.1</b>	<b>Paham</b>

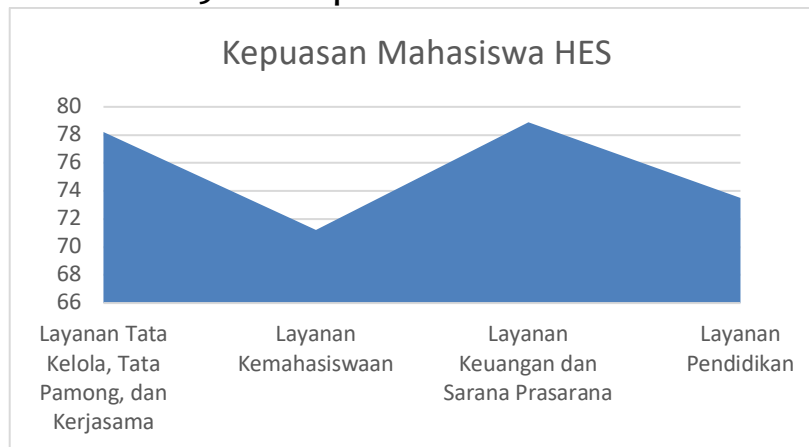
**b) Kepuasan Dosen Prodi HES Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan**

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi HES mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 75.5. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.28 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi HES**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	78.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	71.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.9	Puas
4	Layanan Pendidikan	73.5	Puas
<b>Indeks</b>		<b>75.5</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.15 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi HES**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi HES terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya FSEI dan Prodi HES pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu meningkatkan aspek layanan 1) Kemahasiswaan, 2) Tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama, dan 3) Pendidikan, ketiga layanan ini memiliki indeks di bawah 70.



## 5. Program Studi Pariwisata Syariah (PARSY)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PARSY terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 68.5. Rincian pemahaman mahasiswa Prodi HKI dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.29 Pemahaman Mahasiswa Prodi PARSY Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	68.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>68.5</b>	<b>Paham</b>

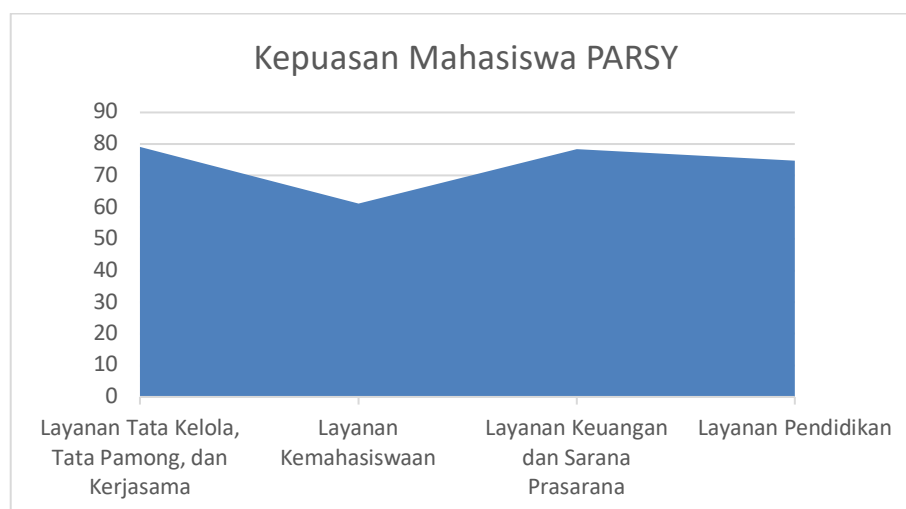
### b) Kepuasan Dosen Prodi PARSY Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi PARSY mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 73.3. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.30 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PARSY**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.1	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	61.1	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.3</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.16 Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PARSY**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PARSY terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya FSEI dan Prodi PARSY pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu meningkatkan aspek layanan 1) Kemahasiswaan, 2) Tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama, dan 3) Pendidikan, ketiga layanan ini memiliki indeks di bawah 70.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa FSEI terhadap VMTS berada pada kategori “Baik” atau “Paham” dengan nilai indeks kepuasan sebesar 72.0. Rekapitulasi pemahaman VMTS per prodi di FSEI dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.31 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Perbankan Syariah	75.8	Paham
2	Akuntansi Syariah	77.6	Paham
3	Hukum Keluarga Islam	70.1	Paham
4	Hukum Ekonomi Syariah	68.1	Paham
5	Pariwisata Syariah	68.5	Paham
<b>Indeks</b>		<b>72.0</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FSEI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 72.5. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa FSEI terhadap layanan akademik dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.32 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FSEI**

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>A Perbankan Syariah</b>			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.2	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	60.4	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.3	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>
<b>B Akuntansi Syariah</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.6	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.3	Puas

B.4	Layanan Pendidikan	76.9	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.5</b>	<b>Puas</b>
<b>C Hukum Keluarga Islam</b>			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	68.4	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	59.2	Cukup Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.8	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	70.1	Puas
<b>Indeks</b>		<b>68.6</b>	<b>Puas</b>
<b>D Hukum Ekonomi Syariah</b>			
D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	78.2	Puas
D.2	Layanan Kemahasiswaan	71.2	Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.9	Puas
D.4	Layanan Pendidikan	73.5	Puas
<b>Indeks</b>		<b>75.5</b>	<b>Puas</b>
<b>E Pariwisata Syariah</b>			
E.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.1	Puas
E.2	Layanan Kemahasiswaan	61.1	Cukup Puas
E.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.3	Puas
E.4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.3</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>72.5</b>	<b>Puas</b>

Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Institusi khususnya Fakultas, yakni layanan kemahasiswaan.

**Gambar V.17 Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**



Berdasarkan grafik di atas, diketahui Prodi dengan tingkat kepuasan mahasiswa terendah terdapat pada Prodi HKI dengan nilai indeks 68.2 dan tertinggi pada Prodi HES dengan nilai indeks 75.5.

#### D. Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPs)

##### 1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (Magister PAI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PAI Program Pascasarjana terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 76.8.

**Tabel V.33 Pemahaman Mahasiswa Prodi PAI PPs Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	76.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>76.8</b>	<b>Paham</b>

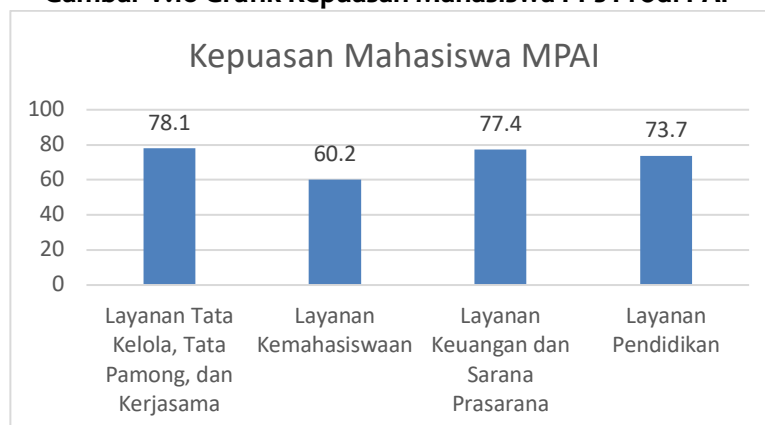
##### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI PPs Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi PAI PPs mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.4. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.34 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI PPs**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	78.1	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.4	Puas
4	Layanan Penelitian	73.7	Puas
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.18 Grafik Kepuasan Mahasiswa PPs Prodi PAI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa PPs Prodi PAI terhadap 4 aspek layanan pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 60.2 pada kategori “Cukup Puas”.

## 2. Program Studi Ekonomi Syaria’ah (Magister Ekonomi Syariah)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa Program Pascasarjana di Program Studi Ekonomi Syariah terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 64.3.

**Tabel V.35 Pemahaman Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syaria’ah Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	64.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>64.3</b>	<b>Paham</b>

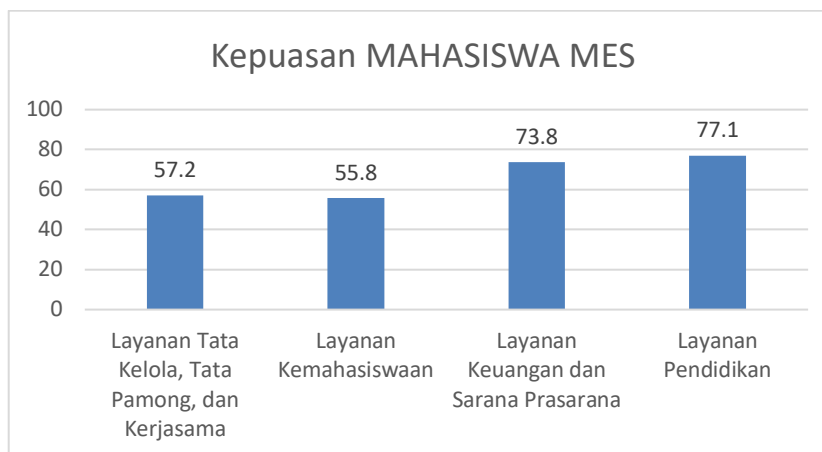
### b) Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah PPs Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana pada Prodi Ekonomi Syariah mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 66.0. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.36 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syaria’ah**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	57.2	Cukup Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	55.8	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.8	Puas
4	Layanan Pendidikan	77.1	Puas
<b>Indeks</b>		<b>66.0</b>	<b>Puas</b>

**Gambar V.19 Grafik Kepuasan Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syariah**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syariah terhadap 4 aspek layanan berada pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak program pascasarjana perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, dan 2) kemahasiswaan.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa PPs terhadap VMTS berada pada kategori “Paham” dengan nilai indeks kepuasan sebesar 70.6. Pemahaman mahasiswa Prodi Ekonomi Syaria’h terhadap VMTS perlu mendapat perhatian karena masih berada pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.6. Rekapitulasi pemahaman mahasiswa Program Pascasarjana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.37 Rekapitulasi Pemahaman Mahasiswa Program Pascasarjana Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	76.8	Paham
2	Ekonomi Syariah	64.3	Paham
<b>Indeks</b>		<b>70.6</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di PPs masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 69.2.

**Tabel V.38 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PPs**

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>A Magister Pendidikan Agama Islam</b>			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	78.1	<b>Puas</b>
A.2	Layanan Kemahasiswaan	60.2	<b>Cukup Puas</b>
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	77.4	<b>Puas</b>
A.4	Layanan Pendidikan	73.7	<b>Puas</b>
<b>Indeks</b>		<b>72.4</b>	<b>Puas</b>

<b>B Magister Ekonomi Syariah</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	57.2	<b>Cukup Puas</b>
B.2	Layanan Kemahasiswaan	55.8	<b>Cukup Puas</b>
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.8	<b>Puas</b>
B.4	Layanan Pendidikan	77.1	<b>Puas</b>
<b>Indeks</b>		<b>66.0</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>69.2</b>	<b>Puas</b>

Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Program Pascasarjana, yakni 1) Layanan tata kelola, tata pamong, dan kerjasama, dan 2) Layanan kemahasiswaan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Kesimpulan**

Survei kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan di FTAR, FDKI, FSEI, dan PPs dilaksanakan secara gradual untuk menjamin kualitas dan mutu pelayanan akademik. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui angka indeks sebagai berikut:

1. Indeks Pemahaman VMETS FTAR sebesar 73.4 pada kategori “Paham”
2. Indeks kepuasan mahasiswa FTAR sebesar 69.9 pada kategori “Puas”
3. Indeks Pemahaman VMETS FDKI sebesar 74.9 pada kategori “Paham”
4. Indeks kepuasan mahasiswa FDKI sebesar 73.3 pada kategori “Puas”
5. Indeks Pemahaman VMETS FSEI sebesar 72.0 pada kategori “Paham”
6. Indeks kepuasan mahasiswa FSEI sebesar 71.5 pada kategori “Puas”
7. Indeks Pemahaman VMETS PPs sebesar 70.6 pada kategori “Paham”
8. Indeks kepuasan mahasiswa PPs sebesar 69.2 pada kategori “Puas”

### **B. Rekomendasi**

Pimpinan Institusi khususnya pimpinan di tingkat Fakultas dan PPs, serta masing-masing prodi perlu melakukan upaya peningkatan layanan bagi mahasiswa terkait dengan pemenuhan aspek layanan tata Kelola, tata pamong, Kerjasama, dan layanan kemahasiswaan. Beberapa upaya yang perlu dilakukan terkait dengan hal ini yaitu, a) segera melakukan identifikasi akar persoalan dengan mengadakan pertemuan dengan perwakilan mahasiswa dan tenaga kependidikan, b) menyampaikan hasil identifikasi kepada pimpinan institut untuk segera ditindak lanjuti, c) membangun komitmen dengan tenaga kependidikan terkait dengan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Solekhul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.
- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3 Nomor 1, Januari 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>, diakses tanggal 18 Oktober 2018)
- Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2015, hal. 3.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan-Ikatan Bankir Indonesia (LSPP-IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: LSPP-IBI, 2014)
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen DeReMa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2016, hal. 266.
- Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 2.
- Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1 Tahun 2016, hal. 78.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Nilasari, Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Volume 13 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 5.
- Rahmayanti dan Moses L. Singgih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008 Bidang Teknik Industri*.
- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Chuan, C. L., & Penyelidikan, J. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: A comparison. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 7(1), 78–86.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Rouquette, A., & Falissard, B. (2011). Sample size requirements for the internal validation of psychiatric scales. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 20(4), 235–249.

**Peraturan-Peraturan:**

Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

## Lampiran-Lampiran

### Lampiran 1:

#### KUESIONER PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SISTEM TATA PAMONG, TATA KELOLA, KERJASAMA, KEMAHASISWAAN, KEUANGAN, SARPRAS, DAN PENDIDIKAN (Responden Mahasiswa)

##### Identitas Responden:

**Jenis Responden:**\*(Pilih salah satu)

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Alumni
5. Mitra Kerjasama/Pengguna Lulusan

- a. Fakultas/Prodi : .....
- b. Jeniskelamin : Laki-laki/wanita \*)
- c. Berapa lama Bapak/ibu/Saudara/i telah bekerja atau mengenal IAIN SAS Bangka Belitung ?
1. < 1 Tahun
  2. 1 – 5 Tahun
  3. 5 – 10 Tahun
  4. > 10 Tahun

##### PETUNJUK UMUM :

Kuesioner ini bersifat tertutup dan jawaban anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang anda rasakan saat ini dan jujur apa adanya. Hasil kesimpulan survey ini akan digunakan untuk kepentingan perbaikan dan peningkatan mutu layanan di IAIN SAS Bangka Belitung. Beri tanda centang (v) untuk setiap pilihan tingkat kepuasan mengikuti ketentuan berikut ini:

Tingkat Pemahaman 1 = Sangat Tidak Paham (STP)

2 = Tidak Paham (TP)

3 = Paham (P)

4 = Sangat Paham (SP)

Tingkat Kepuasan 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		STP	TP	P	SP
<b>VTMS</b>	<b>Pemahaman VTMS IAIN SAS Bangka Belitung</b>				
1	Memahami Visi dan Misi				
2	Memahami strategi pencapaian Visi dan Misi				
3	Sosialisasi Visi dan Misi mudah dipahami				

4	Darimana anda mengetahui Visi dan Misi IAIN SAS Bangka Belitung				
	a. Website kampus				
	b. Website Fakultas				
	c. Website Program Studi				
	d. Sosialisasi oleh pimpinan institut/Fakultas/Prodi				
	e. Pedoman Akademik				
	f. Media Sosial				
	g. Sepanduk/ Banner				
	h. Media Sosial				
	i. Penjelasan dosen di kelas				
	j. Lainnya....				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
<b>A</b>	<b>Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama</b>				
1	Kehandalan sistem informasi akademik				
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa				
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada mahasiswa				
4	Penyampaian informasi bagian administrasi akademik				
5	Pengetahuan, kemampuan, kecakapan, integritas, petugas bagian administrasi akademik				
6	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima saran/pendapat dari mahasiswa				
8	Kebermanfaatn kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel				
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan kemahasiswaan				
10	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pembelajaran				
11	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pemenuhan fasilitas kampus				
12	Akses kepada mahasiswa untuk membangun kerjasama dari pihak luar				
<b>B</b>	<b>Layanan Kemahasiswaan</b>				
1	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa				
2	Fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)				
3	Fasilitas layanan bimbingan konseling mahasiswa				
4	Fasilitas layanan kesehatan mahasiswa				
5	Fasilitas layanan alumni				
6	Fasilitas layanan pelatihan karir dan kewirausahaan				
<b>C</b>	<b>Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana</b>				
1	Penentuan biaya UKT				
2	Sistem pembayaran UKT				
3	Pelayanan staff bagian keuangan				
4	Keramahan staff bagian keuangan				
5	Tanggapan staff bagian keuangan dalam menghadapi keluhan mahasiswa				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
6	Kemudahan mengakses internet di lingkungan kampus				
7	Ketertiban dan keamanan lingkungan kampus				
8	Ketersediaan fasilitas ibadah				
9	Kecukupan sumber buku/referensi di perpustakaan pusat				
10	Ketersediaan kantin dan koperasi mahasiswa				
11	Kemudahan menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
12	Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
D	<b>Layanan Pendidikan</b>				
	<b>1. Tangibles</b>				
1	Ruang perkuliahan tertata rapih dan bersih				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	Kelengkapan saran pembelajaran di kelas (papan tulis, meja, kursi. Proyektor)				
4	Fasilitas toilet ada di setiap gedung dan senantiasa keadaan bersih				
5	Keyamanan, kerapihan, dan kebersihan perpustakaan Fakultas				
6	laboratorium Fakultas				
7	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Fakultas				
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
9	Fasilitas ibadah di Fakultas				
	<b>2. Reliability</b>				
10	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen				
11	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
12	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
13	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif				
14	Dosen datang tepat waktu				
15	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya				
16	Dosen menyampaikan Satuan Acara Perkuliahan di awal perkuliahan				
17	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
18	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
	<b>3. Responsiveness</b>				
19	IAIN SAS Babel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
20	IAIN SAS Babel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
21	IAIN SAS Babel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
22	Pimpinan IAIN SAS Babel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
23	IAIN SAS Babel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
24	IAIN SAS Babel memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
	<b>4. Assurance</b>				
25	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
26	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				
27	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen bimbingan konseling				
28	Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas kuliah pada mahasiswa				
29	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
30	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN SAS Babel dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
	<b>5. Empathy</b>				
31	Kepedulian IAIN SAS Babel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
32	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
33	IAIN SAS Babel memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
34	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah				
35	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
36	IAIN SAS Babel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan di IAIN SAS Bangka Belitung secara singkat dan jelas!

.....

.....

.....

.....



## **IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**



 [lpm@iainsasbabel.ac.id](mailto:lpm@iainsasbabel.ac.id)

 <https://lpm.iainsasbabel.ac.id>