



# **LAPORAN**

## **SURVEY TINGKAT KEPUASAN**

## **MAHASISWA PGMI**

## **SEMESTER GASAL 2023-2024**

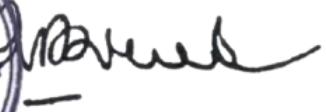
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SALATIGA**

**LAPORAN**  
**SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PGMI**  
**SEMESTER GASAL TAHUN 2023/2024**



**PROGRAM STUDI GURU MADRASAH IBTIDAIYAH (PGMI)**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SALATIGA**  
**TAHUN 2024**

## PENGESAHAN

Jenis Laporan	:	Layanan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Tanggal	:	1 Februari 2024
Diajukan Oleh	:	Ketua Gugus Mutu FTIK  Dr. Aprilian Ria Adisti, M.Pd. NIP. 19880422 201503 2 006
Diketahui Oleh	:	Ketua Jurusan Guru Kelas  Mufig, S.Ag.,M.Phil NIP. 197508292009122003
Disetujui Oleh	:	Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  Prof. Dr. Mansur, M.Ag NIP. 196806131994031004

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN EVALUASI:.....	1
C. PELAKSANAAN EVALUASI: .....	1
D. HASIL EVALUASI:.....	2
1. Reliability .....	2
2. Responsiveness.....	3
3. Assurance.....	4
4. Empathy.....	5
5. Tangibility .....	7
6. Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa): .....	8
E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI: .....	9
1. Simpulan.....	9
2. Rekomendasi:.....	10
F. DISTRIBUSI LAPORAN: .....	11
LAMPIRAN 1 INSTRUMEN KUESIONER.....	12
LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN .....	16

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan sekalian alam, yang telah memberikan nikmat dan karuniaNya. Shalawat salam semoga terlimpah pada Rasulullah SAW, atas bimbingannya dalam keislaman yang dibawanya. Semoga kita termasuk orang yang diberinya kemudahan dengan syafaatnya di hari kemudian.

Dalam rangka memantau kinerja dosen, layanan administrasi akademik, serta kualitas dan kuantitas fasilitas pendidikan dalam semester gasal tahun 2023/2024 pada Prodi PGMI, maka perlu disampaikan laporan survey kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di waktu yang akan datang. survey kepuasan mahasiswa ini dilakukan dengan indikator lima hal berikut ini:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Terima kasih yang tak terhingga diucapkan kepada semua pihak yang turut membantu proses penyelesaian laporan ini. Semoga kerja kita semua menjadi bagian dari kebaikan, dan mendapatkan balasan yang lebih baik serta lebih banyak dari-Nya. Amin.

Salatiga, 02 Februari 2024

Ketua Prodi PGMI

Dr. Peni Susapti, M.Si

NIP 19700403 200003 2 003

## **A. LATAR BELAKANG**

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan prodi adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam lingkup prodi PGMI UIN Salatiga menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut yang pelaksanaannya ditetapkan.

## **B. TUJUAN EVALUASI:**

Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dilakukan dalam rangka menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan (yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) yang diselenggarakan oleh Program Sarjana PGMI. Indikator evaluasi didasarkan pada lima hal berikut ini:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

## **C. PELAKSANAAN EVALUASI:**

Evaluasi dilakukan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas (GJMF) dengan target responden mahasiswa PGMI berstatus aktif. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan *Google Form* yang dapat diakses pada link berikut <https://bit.ly/SurveyKepuasanMahasiswa20232024>. Formulir survey terdiri dari 5 indikator yaitu *reliability* dengan pernyataan berjumlah 9, *responsiveness* berjumlah 5, *assurance* berjumlah 6 pernyataan dan *empathy* berjumlah 7 serta *tangible* dengan 11

pernyataan. Adapun rentang pilihan jawaban memiliki 4 opsi yaitu kurang, cukup, baik dan sangat baik. Formulir ini juga memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menyampaikan saran perbaikan dengan menuliskan langsung pada tempat yang disediakan. Evaluasi dilaksanakan mulai tanggal 5 -20 Januari 2024 dengan tujuan utama menilai kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan PGMI pada semester Gasal 2023/2024.

#### **D. HASIL EVALUASI:**

Formulir evaluasi diisi oleh 206 mahasiswa PGMI (dengan status mahasiswa aktif) sebagai responden.

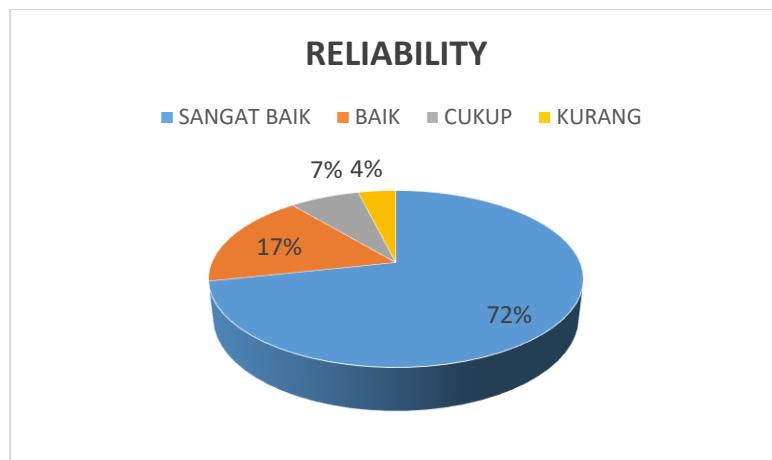
##### *1. Reliability*

Dari sisi keandalan (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan), tampak dalam tabel berikut:

No	Aspek Reliability	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	125	61	15	5	206
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	150	37	12	7	206
3	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah	134	40	22	10	206
4	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik	140	32	22	12	206
5	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	146	33	17	10	206
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	159	27	15	5	206
7	Ketersediaan silabus dan Rencana Pembelajaran Semester	173	21	8	4	206

8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	143	38	15	10	206
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	158	31	8	9	206
	Rata-rata	147,5	35,5	14,8	8	206
	Prosentase	72%	17%	7%	4%	100%

Aspek reliability dapat dilihat dalam diagram berikut:



Berdasarkan diagram di atas prosentase aspek *reliability* sebesar 72% sangat baik, 17% kategori baik, 7% kategori cukup dan 4% kategori kurang.

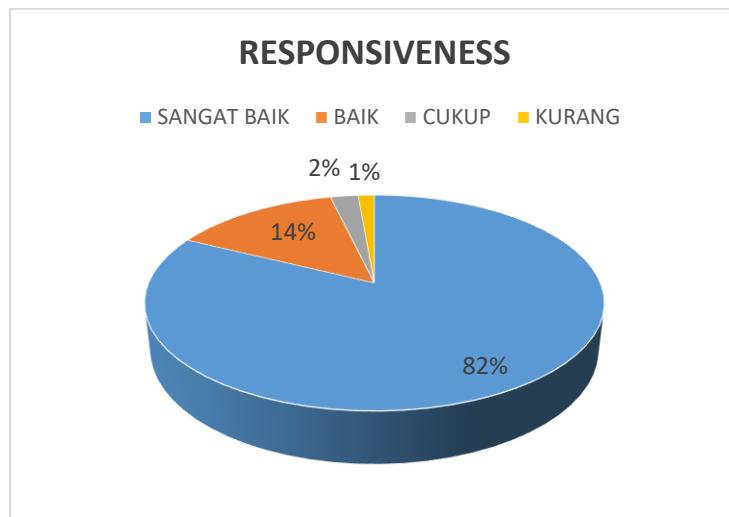
## 2. Responsiveness

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa menurut mahasiswa daya tanggap (kemauan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa) dengan rata-rata Sangat Baik (82%), Baik (14%) dan Cukup (2%) dan kurang (1%), Aspek ini terdiri dari 5 pernyataan.

No	Aspek Responsiveness	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden
1	UIN Salatiga menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	161	41	2	2	206

2	UIN Salatiga memfasilitasi penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	165	31	8	2	206
3	UIN Salatiga membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	159	39	6	2	206
4	UIN Salatiga menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	183	17	3	3	206
5	UIN Salatiga memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	180	16	5	5	206
	Rata-rata	169,6	28,8	4,8	2,8	206
	prosentase	82%	14%	2%	1%	100%

Prosentase di atas dapat dilihat dalam diagram berikut:



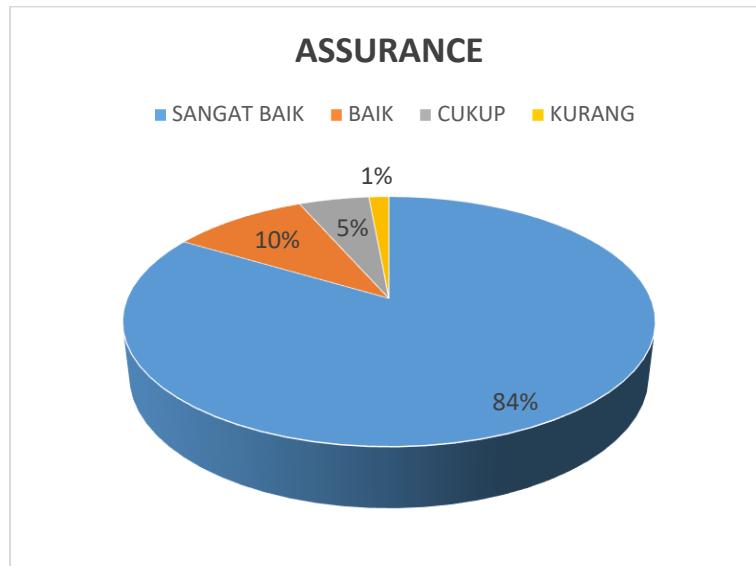
### 3. Assurance

Dari sudut pandang kepastian layanan (kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan sesuai dengan ketentuan), mayoritas responden menyakini bahwa kepastian layanan dengan rata-rata Sangat Baik (84%), Baik (10%) dan Cukup (5%), Kurang (1%). Aspek ini terdiri dari 6 pernyataan.

No	Aspek Assurance	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden

1	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	150	27	25	4	206
2	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	164	27	10	5	206
3	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	181	20	3	2	206
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA	183	15	5	3	206
5	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UIN Salatiga melalui biro konsultasi	171	20	15	0	206
6	Sanksi bagi staf akademik yang melakukan pelanggaran sudah diterapkan	184	13	5	4	206
	Rata-rata	172,1	20,3	10,5	3	206
	prosentase	84%	10%	5%	1%	100%

Prosentase di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut:



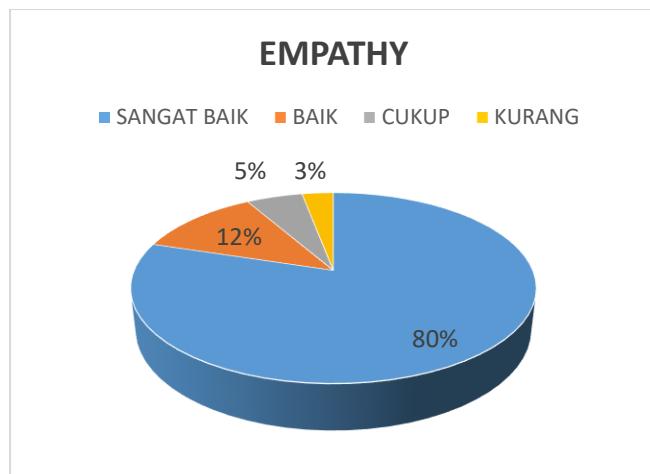
#### 4. Empathy

Dari sisi empati, hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dengan rata-rata Sangat Baik (80%), Baik (12%) dan Cukup

(5%) serta Kurang (3%). Aspek ini terdiri dari 7 pernyataan.

No	Aspek Emphaty	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden
1	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	177	20	5	4	206
2	Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	141	34	20	11	206
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	184	12	5	5	206
4	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	188	13	2	3	206
5	Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	140	40	20	6	206
6	Keramahan pelayanan di Fakultas/Prodi	185	11	6	4	206
7	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola melayani mahasiswa dengan sikap menghargai	136	41	19	10	206
	Rata-rata	164,4	24,4	11	6,1	206
	prosentase	80%	12%	5%	3%	100%

Prosentase di atas dapat digambarkan dengan diagram berikut:

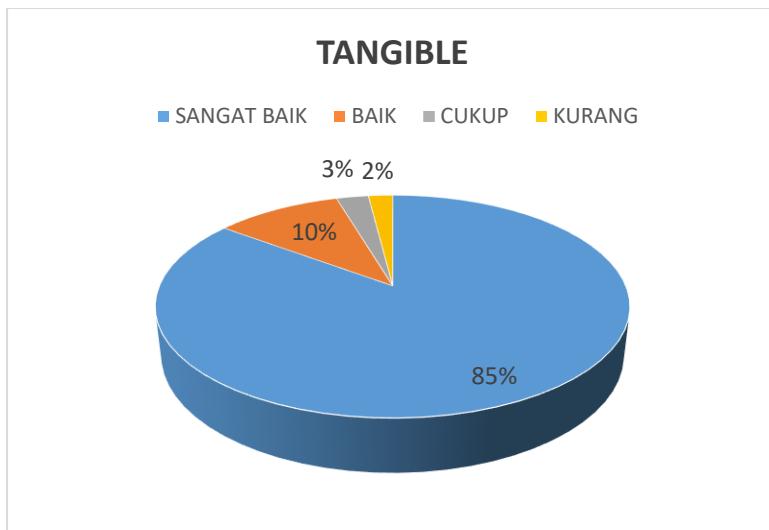


### 5. Tangibility

*Tangibility* berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana/prasarana. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana dengan rata-rata Sangat Baik (85%), Baik (10%), cukup (3%) dan Kurang (2%). Aspek ini terdiri dari 8 pernyataan.

No	Aspek Tangibility	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	180	15	5	6	206
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	176	15	6	9	206
3	Sarana pembelajaran yang memadai tersedia di ruang kuliah	186	10	4	6	206
4	Tersedia perpustakaan yang memadai	186	12	4	4	206
5	Tersedia laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	166	34	5	1	206
6	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan UIN Salatiga	181	20	1	4	206
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	185	12	5	4	206
8	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	160	36	8	2	206
9	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	160	38	7	1	206
10	kondisi keamanan lingkungan	175	18	9	4	206
11	Fasilitas bagi difabel	175	22	5	4	206
	Rata-rata	175,4	21,1	5,3	4,1	206
	Prosentase	85%	10%	3%	2%	100%

Prosentase di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut:



#### 6. Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa):

Berikut ini adalah beberapa saran yang disampaikan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan yang diberikan oleh PGMI:

1. Fasilitas wifi yang memadai, terutama saat ada acara dan sarana toilet yang nyaman perlu ditingkatkan.
2. Meningkatkan layanan perpustakaan via daring (online)
3. sarana seperti komputer, ruang diskusi, koneksi ditingkatkan
4. Mohon untuk sarana prasarana lebih ditingkatkan. Kualitas layanan WIFI perlu ditambah.
5. Mohon Bisa lebih diberikan waktu untuk diskusi dan bimbingan intens, dan rutin, minimal terjadwal(misal tiap 2 minggu sekali), sehingga mahasiswa lebih cepat menyelesaikan disertasinya, serta publikasinya.
6. Kami memahami kesibukan Para pembimbing, minimal arahan yang terukur dan intens setiap kali bimbingan kami sangat harapkan, Terima kasih.
7. Pelayanan pembimbingan kurang responsif dan kurang mensupport.
8. Semacam ada kegiatan "tentir" atau diskusi dg kakak angkatan yg sdh pengalaman
9. Sebaiknya mahasiswa diberikan target yang tegas sejak awal semester
10. Semoga pembimbing skripsi memberi kepastian arah penelitian agar dapat lulus sesuai target...amiin
11. Lebih ditingkatkan lagi terutama kegiatan akademik spt conference dan pelatihan utk menambah ilmu slain dr kelas

12. Skripsi dari para lulusan diletakkan di ruang baca. Agar mhs dapat membaca topik2 yg dapat menginspirasi dan dikontrol dg cctv misalnya biar tidak hilang. Mohon ditingkatkan untuk jaringan internet karena lemot
13. Sarpras lebih ditingkatkan baik gedung Maupun lainnya...
14. Perlunya peningkatan kecepatan akses internet (selama ini sering terjadi kegagalan koneksi internet).
15. karyawan (front office) yang melayani mahasiswa sebaiknya ditambah agar memberikan service excellent, tks
16. Mohon proses bimbingan bisa dipermudah karena susah untuk bertemu secara lansung dengan pembimbing
17. Tidak ada (lagi) dosen yg terkesan menomor-tiga-kan PGMI sehingga merubah jadwal semuanya (mendadak)
18. Sarana dan prasarana belum sepenuhnya nyaman untuk mahasiswa karena kurang fokusnya lokasi baik tenaga pendidik maupun keadministrasian yang tidak terpusat menjadi kesulitan mahasiswa dalam kepengurusan yang berhubungan dengan administrasi maupun hubungan dengan dosen
19. Perlu peningkatan kualitas WIFI internet kampus yang aksesnya lambat
20. Mengacu pada buku kendali mahasiswa wajib minimal 12x melakukan kegiatan pembimbingan sangat memotivasi jika minimal tiap akhir semester sebagai jadwal pembimbingan tidak hanya permohonan tanda tangan buku kendali
21. Mendaftarkan dosen tamu untuk menambah ilmu selama proses

#### **E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI:**

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh PGMI, berikut ini disampaikan simpulan dan rekomendasi. diperhatikan

##### *1. Simpulan*

- a. Secara umum layanan yang diberikan PGMI kepada mahasiswa sangat baik berkisar 81%-86%, sedangkan baik 10%-11% ,Cukup berkisar 2%-5% dan Kurang 1%-3% . Mayoritas mahasiswa menyatakan puas dengan layanan yang diberikan baik dari aspek a) Keandalan/reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan); b) Daya

tanggap/responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat); c) Kepastian/assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai Telah sesuai dengan ketentuan); Empati?empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa); e) Tangible (penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana).

- b. Ada beberapa saran diberikan mahasiswa terkait dengan layanan, antara lain: sarana/prasarana perlu ditingkatkan (fasilitas Wi-Fi, ruang kubikal, toilet, ruang diskusi, kebersihan ruangan, kurangnya personil di *front office*, layanan perpustakaan online, dan lain-lain)
- c. Mahasiswa menyarankan agar formulir evaluasi dapat didesain ulang dengan memisah komponen penilaian menurut dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sehingga memudahkan dalam memberikan evaluasi secara objektif dan sesuai sasaran
- d. Mahasiswa mengeluhkan beberapa dosen yang sulit ditemui untuk kegiatan bimbingan atau konsultasi akademik lainnya.
- e. Mahasiswa juga memberikan masukan terkait dengan evaluasi kemanjuran studi agar dilakukan lebih intensif setiap semesternya sesuai tahapan kelulusan.
- f. Mahasiswa menyarankan agar kegiatan akademik penunjang seperti workshop/pelatihan, dosen tamu dan sejenisnya perlu ditingkatkan

## *2. Rekomendasi:*

- a. PGMI perlu terus melakukan perbaikan layanan dan melakukan koordinasi dengan Dekanat terkait dengan layanan Pendidikan terutama pada beberapa bagian sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
- b. Beberapa fasilitas perlu diperbaiki seperti ruang kelas, toilet, ruang diskusi, dan layanan perpustakaan
- c. Kebersihan perlu menjadi perhatian utama karena menurut informasi yang diterima hanya ada satu petugas kebersihan yang ditempatkan di PGMI. Supervisor sapras di lingkungan PGMI sebaiknya lebih intensif dalam mengawasi kondisi kebersihan.
- d. Layanan *front office* perlu dievaluasi kembali karena seringkali kosong terutama

Ketika bagian akademik PGMI ada penugasan di Dekanat atau tempat lain (rapat, sosialisasi dan sejenisnya). Selama ini hanya ada satu tendik yang menangani front office termasuk di dalamnya menangani pekerjaan administrasi akademik, ujian dan lainnya. Permasalahan terjadi Ketika beberapa kegiatan terjadi dalam waktu yang bersamaan. Koordinasi dengan tendik lainnya perlu ditingkatkan.

- e. Hasil evaluasi ini juga perlu disampaikan ke dosen pengampu/pembimbing karena ada evaluasi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen sulit ditemui dan kurang objektif dalam memberikan nilai.
- f. Mengingat sarana/prasarana ditangani pihak Dekanat, PGMI dapat segera mengusulkan beberapa kegiatan pemeliharaan yang bersifat mendesak kepada Dekanat terkait dengan sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
- g. PGMI perlu meningkatkan kegiatan akademik penunjang lainnya seperti dosen tamu, pelatihan penulisan, conference dan lain-lain.

#### **F. DISTRIBUSI LAPORAN:**

Guna kepentingan monitoring, evaluasi dan tindaklanjut atas temuan di atas, laporan ini dibuat dan didistribusikan kepada pihak berikut ini:

- 1) Wakil Dekan 1 FTIK
- 2) Ketua Program Studi PGMI
- 3) Publik (melalui web dan media sosial lainnya)
- 4) Arsip

## **LAMPIRAN 1**

### **INSTRUMEN KUESIONER**

#### **Petunjuk**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di prodi PGMI UIN Salatiga.
- b. Dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Anda untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UIN Salatiga guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik ke depan.
- d. Jawaban Anda dijamin kerahasiaannya.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: *(1) Reliability (2) Responsiveness (3) Assurance (4) Empathy (5) Tangible* .
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan memberi tanda pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat Anda pilih, yaitu:  
1 = Kurang  
2 = Cukup  
3 = Baik  
4 = Sangat Baik

Terima kasih.

#### **Pernyataan**

Angkatan: .....

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut:

No	Pernyataan	SB	B	C	K
<b>Reliability (keandalan)</b>					
(Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan)					
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
3	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan				

	dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS			
4	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik			
5	kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa			
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya			
7	Ketersediaan silabus dan Rencana Pembelajaran Semester sebagai pedoman mengajar dosen			
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan			
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa			

*Responsiveness (Daya tanggap)*

(Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat)

10	UIN Salatiga menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			
11	UIN Salatiga memfasilitasi penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			
12	UIN Salatiga membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			
13	Pimpinan Fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			
14	UIN Salatiga memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit melalui klinik Mitra Insani			

*Assurance (Kepastian)*

(kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)

15	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik			
16	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan			
18	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan			
17	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)			
18	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UIN Salatiga melalui biro konsultasi tazkia			

19	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali			
<i>Emphaty</i>				
(kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)				
20	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			
21	Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik			
22	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah			
23	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa			
24	Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			
25	Keramahan pelayanan di Fakultas/prodi			
26	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola melayani mahasiswa dengan sikap menghargai			
<i>Tangible</i>				
(penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)				
27	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi			
28	Ruang kuliah sejuk dan nyaman			
29	Sarana pembelajaran yang memadai tersedia di ruang kuliah			
30	Tersedia perpustakaan yang memadai			
31	Tersedia laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			
32	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan UIN Salatiga			
33	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			
34	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa			
35	Ketersediaan lahan parkir yang memadai			
36	Kondisi keamanan lingkungan			
37	Fasilitas bagi difabel			

### Kritik dan saran

Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal kinerja mengajar dosen ?

Jawab .....  
.....  
.....

Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan mahasiswa ?

Jawab .....  
.....  
.....

Menurut pendapat Anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal kualitas dan kuantitas fasilitas pendidikan?

Jawab .....  
.....  
.....

## **LAMPIRAN 2**

### **HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN**

#### **Laporan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Kuantitas Kualitas Fasilitas Pendidikan Program Studi PGMI Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024**

#### **A. Pilot Survei**

Tujuan pilot survei adalah sebagai data awal untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta prasarana dan sarana pembelajaran pada program studi PGMI Semester genap tahun 2023/2024. Melalui hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas, maka dapat ditetapkan item-item yang akan digunakan sebagai variabel penelitian pada kuesioner utama dan dapat ditentukan ukuran sampel yang akan digunakan pada penelitian sebenarnya (utama). Penyebaran kuesioner pendahuluan (pilot survei) diisi oleh 248 mahasiswa Prodi PGMI UIN Salatiga. Pengambilan sampel sebesar 248 responden ini dianggap sudah cukup mewakili untuk pengujian reliabilitas dan validitas.

Untuk pengujian validitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993):

Jika  $r_{hitung} \geq 0.30$  maka item dikategorikan valid

Jika  $r_{hitung} < 0.30$  maka item dikategorikan tidak valid

Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993) :

Jika koefisien *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.7$ , maka instrumen reliabel

Jika koefisien *Cronbach's Alpha*  $< 0.7$ , maka instrumen tidak reliabel

#### **B. Uji Validitas**

Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh instrument atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat

menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrument perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Untuk menentukan tingkat validitas Instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal). Untuk menghitung nilai koefisien validitas item dengan menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{ix}$  = korelasi antara item pertanyaan secara keseluruhan

$n$  = jumlah responden

$\sum i$  = jumlah jawaban responden untuk item ke- $i$

$\sum x$  = jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item

$\sum i^2$  = jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item ke- $i$  yang dikuadratkan

$\sum x^2$  = jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item yang dikuadratkan

Suatu item kuesioner dikatakan valid jika nilai koefisien validitasnya  $\geq 0.30$  (Kaplan dan Saccuzzo, 1993)

## C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, keajegan atau konsistensi dari kuesioner yang disusun dalam

mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrument digunakan pada waktu yang berbeda.

Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992).

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

$r_i$  = koefisiensi cronbach's alpha

$k$  = jumlah item pertanyaan

$S_i^2$  = varians skor pertanyaan

$S_t^2$  = varians skor total

Item-item kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya  $\geq 0,7$

#### **D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik, Serta Prasarana Dan Sarana Pembelajaran sebagai berikut:

Item soal	r hitung	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
<b>Nomor 1</b>	<b>0,785</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 2</b>	<b>0,834</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 3</b>	<b>0,885</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 4</b>	<b>0,801</b>	<b>valid</b>		

<b>Nomor 5</b>	<b>0,792</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 6</b>	<b>0,945</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 7</b>	<b>0,822</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 8</b>	<b>0,923</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 9</b>	<b>0,945</b>	<b>valid</b>	<b>0,989</b>	<b>Reliable</b>
<b>Nomor 10</b>	<b>0,943</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 11</b>	<b>0,939</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 12</b>	<b>0,939</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 13</b>	<b>0,942</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 14</b>	<b>0,906</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 15</b>	<b>0,945</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 16</b>	<b>0,954</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 17</b>	<b>0,893</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 18</b>	<b>0,926</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 19</b>	<b>0,868</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 20</b>	<b>0,828</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 21</b>	<b>0,927</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 22</b>	<b>0,941</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 23</b>	<b>0,918</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 24</b>	<b>0,785</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 25</b>	<b>0,834</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 26</b>	<b>0,885</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 27</b>	<b>0,801</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 28</b>	<b>0,792</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 29</b>	<b>0,945</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 30</b>	<b>0,822</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 31</b>	<b>0,923</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 32</b>	<b>0,945</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 33</b>	<b>0,943</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 34</b>	<b>0,939</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 35</b>	<b>0,939</b>	<b>valid</b>		
<b>Nomor 36</b>	<b>0,942</b>	<b>valid</b>		

<b>Nomor 37</b>	<b>0,906</b>	<b>valid</b>		
-----------------	--------------	--------------	--	--

Hasil pengujian validitas untuk instrument kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta kualitas kuantitas fasilitas pendidikan pada program studi PGMI Semester gasal tahun 2024/2025 dengan menggunakan koefisien corrected item *total correlation* menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar sama dengan dari pada r tabel sehingga keseluruhan item yaitu sebanyak 40 pertanyaan dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta kualitas kuantitas fasilitas pendidikan pada program studi PGMI semester gasal tahun 2023/2024 adalah valid dan dapat diikutsertakan dalam proses pengambilan data.

Untuk pengujian reliabilitas, memiliki nilai *alpha cronbach's* sebesar 0.989 dan lebih besar sama dengan dari 0.7. Sehingga instrumen ini adalah reliabel dan memiliki konsistensi yang tinggi sehingga seluruhnya layak untuk digunakan dalam proses pengambilan data