



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SALATIGA



2023-2024

LAPORAN

TINGKAT KEPUASAN

MAHASISWA PGMI



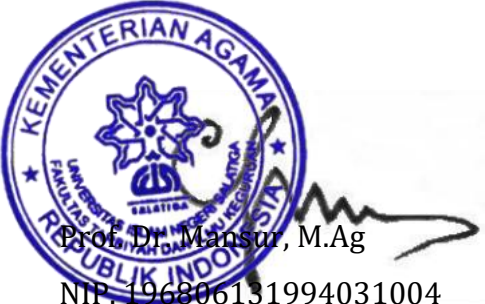
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SALATIGA

LAPORAN
SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PGMI
SEMESTER GENAP 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	:	31 Agustus 2024
Diajukan Oleh	:	<p>Ketua Gugus Mutu FTIK</p>  <p>Dr. Aprilian Ria Adisti, M.Pd. NIP. 19880422 201503 2 006</p>
Diketahui Oleh	:	<p>Ketua Jurusan Guru Kelas</p>  <p>Mufig S Ag, M.Phil NIP. 197508292009122003</p>
Disetujui Oleh	:	<p>Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan</p>  <p>Prof. Dr. Mansur, M.Ag NIP. 196806131994031004</p>

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. <i>Reliability</i>	2
2. <i>Responsiveness</i>	3
3. <i>Assurance</i>	4
4. <i>Emphaty</i>	5
5. <i>Tangibility</i>	6
6. <i>Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa)</i>	7
E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
1. Simpulan.....	9
2. Rekomendasi	9
F. DISTRIBUSI LAPORAN.....	10
LAMPIRAN 1	11
INSTRUMEN KUESIONER	11
LAMPIRAN 2	15
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN	15

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, 31 Agustus 2024

Ketua Prodi PGMI



Dr. Peni Susapti M.Si

NP 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 *realibility* dengan pernyataan berjumlah 9, *responsiveness* berjumlah 5,

assurance berjumlah 6 pernyataan dan *empathy* berjumlah 7 serta *tangible* dengan 7 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 1-20 juli 2024 dengan tujuan utama menilai kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan PGMI pada semester genap 2023/2024.

D. HASIL EVALUASI

Formulir evaluasi diisi oleh 210 mahasiswa PGMI (dengan status mahasiswa aktif) sebagai responden.

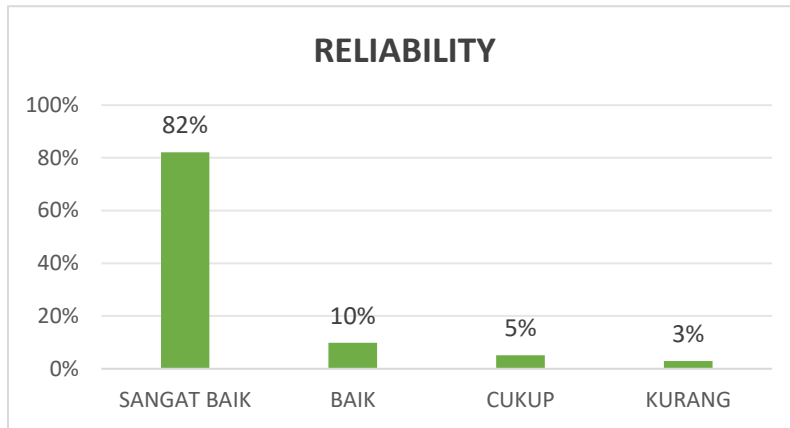
1. Reliability

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	180	15	10	5	210
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	170	20	13	7	210
3	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah	184	10	10	6	210
4	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik	180	18	8	4	210
5	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	178	13	10	9	210
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	168	21	15	6	210
7	Ketersediaan silabus dan Rencana Pembelajaran Semester	183	15	8	4	210
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	150	38	15	7	210
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	158	36	8	8	210

	Rata-rata	172,3	20,6	10,7	6,2	210
	Prosentase	82%	10%	5%	3%	100%

Aspek reliability dapat dilihat dalam diagram berikut:



Berdasarkan diagram di atas prosentase aspek *reliability* sebesar 82% sangat baik, 10% kategori baik, 5% kategori cukup dan 3% kategori kurang.

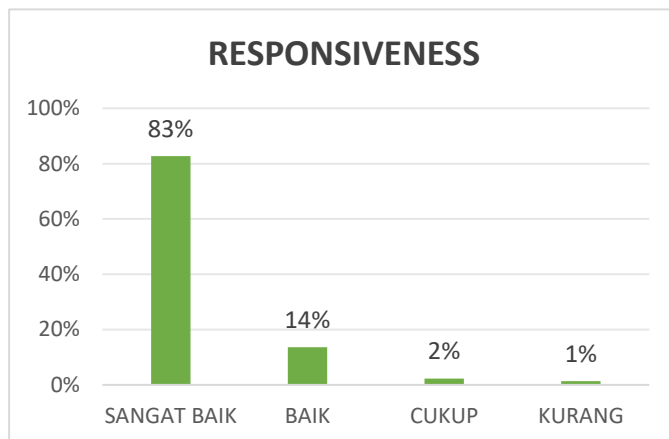
2. Responsiveness

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (kemauan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa) terdiri dari 5 pernyataan dengan hasil sebagai berikut:

No	Aspek Responsiveness	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Responden
1	UIN Salatiga menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	165	41	2	2	210
2	UIN Salatiga memfasilitasi penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	170	30	8	2	210
3	UIN Salatiga membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	163	39	6	2	210
4	UIN Salatiga menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	187	17	3	3	210

5	UIN Salatiga memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	184	16	5	5	210
	Rata-rata	173,8	28,6	4,8	2,8	210
	prosentase	83%	14%	2%	1%	100%

Prosentase di atas dapat dilihat dalam diagram berikut:



Berdasarkan diagram di atas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsiveness kinerja dosen dan layanan akademik sangat baik 83%, baik 14%, cukup 2% dan kurang 1%.

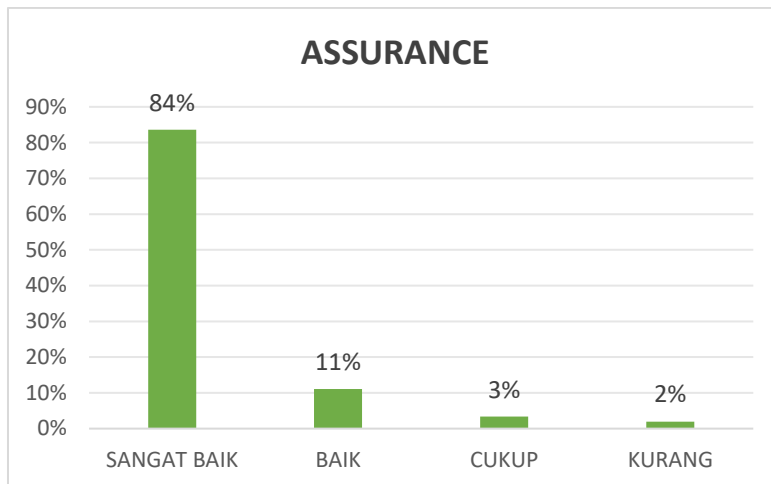
3. Assurance

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 11%) dan Cukup (3%), Kurang (2%). 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	175	27	5	3	210
2	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	169	27	9	5	210
3	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	181	24	3	2	210
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA	183	19	5	3	210

5	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UIN Salatiga melalui biro konsultasi	161	24	15	10	210
6	Sanksi bagi staf akademik yang melakukan pelanggaran sudah diterapkan	184	19	5	2	210
	Rata-rata	175,5	23,3	7	4,1	210
	prosentase	84%	11%	3%	2%	100%

Prosentase di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut:



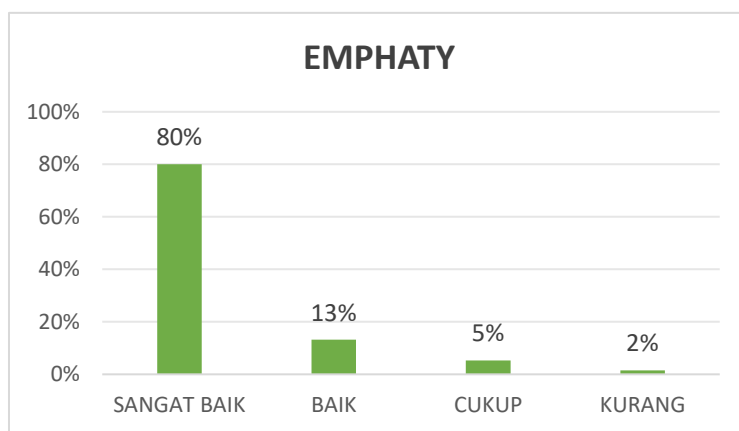
4. Emphaty

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 (13%) dan Cukup (5%) serta Kurang (2%). 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	24	5	4	210
2	Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	161	28	20	1	210
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	184	16	5	5	210
4	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	188	17	2	3	210

5	Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	140	44	20	6	210
6	Keramahan pelayanan di Fakultas/Prodi	180	20	6	4	210
7	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola melayani mahasiswa dengan sikap menghargai	146	45	19	0	210
	Rata-rata	168	27,7	11	3,2	210
	prosentase	80%	13%	5%	2%	100%

Prosentase di atas dapat digambarkan dengan diagram berikut:



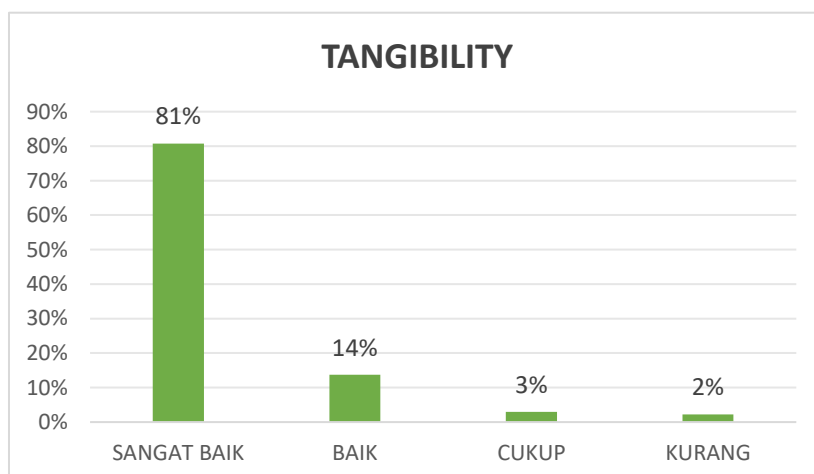
5. Tangibility

Tangibility berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana/prasarana. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kecukupan, aksesabilitas dan kualitas sarana dan prasarana dengan rata-rata Sangat Baik (81%), Baik (14%), 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	170	29	5	6	210
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	150	36	15	9	210
3	Sarana pembelajaran yang memadai tersedia di ruang kuliah	168	30	6	6	210
4	Tersedia perpustakaan yang memadai	160	42	4	4	210

5	Tersedia laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	186	18	5	1	210
6	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan UIN Salatiga	181	24	1	4	210
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	180	21	5	4	210
8	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	150	40	7	3	200
9	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	155	42	7	6	210
10	kondisi keamanan lingkungan	180	18	8	4	210
11	Fasilitas bagi difabel	185	16	5	4	210
	Rata-rata	169,5	28,7	6,1	4,6	209,1
	Prosentase	81%	14%	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. Printer untuk mencetak berkas mahasiswa perlu ditambah sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengurus berkas-berkas
4. Mohon untuk sarana prasarana lebih ditingkatkan. Kualitas layanan WIFI perlu ditambah.
5. Kami memahami kesibukan Para pembimbing, minimal arahan yang terukur dan

intens setiap kali bimbingan kami sangat harapkan, Terima kasih.

6. Pelayanan pembimbingan kurang responsif dan kurang mensupport.
7. Sebaiknya mahasiswa diberikan target yang tegas sejak awal semester
8. Semoga pembimbing skripsi memberi kepastian arah penelitian agar dapat lulus sesuai target...amiiin
9. Lebih ditingkatkan lagi terutama kegiatan akademik spt conference dan pelatihan utk menambah ilmu selain dr kelas
10. 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
11. Sarpras lebih ditingkatkan baik gedung Maupun lainnya, kipas angin tiap ruangan kelas agar diperbaiki atau diganti dengan ac
12. Perlunya peningkatan kecepatan akses internet (selama ini sering terjadi kegagalan koneksi internet).
13. Mohon proses bimbingan bisa dipermudah karena susah untuk bertemu secara langsung dengan pembimbing
14. Karpet di tempat solat lantai tiga agar ditambah dan juga yang lantai 2 bisa dibuka karena kalau di lantai 3 semua maka antriannya akan panjang
15. Kebersihan toilet dan juga sabun cuci tangan serta tisu ditambah
16. 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
17. Untuk mahasiswa internasional agar dibekali pendalaman bahasa
18. apkikasi smart mhs tolong dong support ios kita kita yang pake ios kalo mau buka aplikasi jadi susah sedangkan ngga semua user ios punya hp android
19. Perlu adanya Sosialisasi Pendataan dan paten Hak Cipta bagi mahasiswa yang memiliki karya

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

Secara umum layanan yang diberikan PGMI kepada mahasiswa sangat baik berkisar 80%-84%, sedangkan baik 10%-14% ,Cukup berkisar 3%-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); d) empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa); e) Tangible (penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Ada beberapa saran diberikan mahasiswa terkait dengan layanan, antara lain:

- a. 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
- b. Mahasiswa mengeluhkan beberapa dosen yang sulit ditemui untuk kegiatan bimbingan atau konsultasi akademik lainnya.
- c. Mahasiswa juga memberikan masukan terkait dengan evaluasi kemandirian studi agar dilakukan lebih intensif setiap semesternya sesuai tahapan kelulusan.
- d. 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 sarpras 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
Reliability (keandalan) (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				
<i>Responsiveness</i> (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 akademiki				
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				
<i>Assurance</i> (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				
Tangible (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, 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

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. 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 PAI 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* ≥ 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 ³ 0.30 (Kaplan dan Saccuzo, 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 $\geq 0,7$

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
Nomor 1	0,785	valid	0,989	Reliabel
Nomor 2	0,834	valid		
Nomor 3	0,885	valid		
Nomor 4	0,801	valid		
Nomor 5	0,792	valid		
Nomor 6	0,945	valid		
Nomor 7	0,822	valid		
Nomor 8	0,923	valid		
Nomor 9	0,945	valid		
Nomor 10	0,943	valid		
Nomor 11	0,939	valid		
Nomor 12	0,939	valid		
Nomor 13	0,942	valid		
Nomor 14	0,906	valid		
Nomor 15	0,945	valid		
Nomor 16	0,954	valid		

Nomor 17	0,893	valid
Nomor 18	0,926	valid
Nomor 19	0,868	valid
Nomor 20	0,828	valid
Nomor 21	0,927	valid
Nomor 22	0,941	valid
Nomor 23	0,918	valid
Nomor 24	0,785	valid
Nomor 25	0,834	valid
Nomor 26	0,885	valid
Nomor 27	0,801	valid
Nomor 28	0,792	valid
Nomor 29	0,945	valid
Nomor 30	0,822	valid
Nomor 31	0,923	valid
Nomor 32	0,945	valid
Nomor 33	0,943	valid
Nomor 34	0,939	valid
Nomor 35	0,939	valid
Nomor 36	0,942	valid
Nomor 37	0,906	valid

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 2023/2024 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 adalah reliabel dan memiliki konsistensi yang tinggi sehingga seluruhnya layak untuk digunakan dalam proses pengambilan data