

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SALATIGA  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH



# LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PGMI

SEMESTER GENAP




2024-2025

**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KINERJA MENGAJAR DOSEN,  
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK SERTA  
KUANTITAS -KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN  
SEMESTER Genap TAHUN 2024/2025**



**PROGRAM STUDI GURU MADRASAH IBTIDAIYAH (PGMI)  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SALATIGA  
TAHUN 2025**

## PENGESAHAN

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Jenis Laporan  | : | Layanan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa  |
| Tanggal        | : | 30 Juli 2025   |
| Diajukan Oleh  | : | Ketua Gugus Mutu FTIK<br><br><br><br>Dr. Aprilian Ria Adisti, M.Pd.<br><br>NIP. 19880422 201503 2 006          |
| Diketahui Oleh | : | Ketua Jurusan Guru Kelas<br><br><br><br>Mufig, S.Ag., M.Phil<br>NIP. 197508292009122003                       |
| Disetujui Oleh | : | Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan<br><br><br><br>Prof. Dr. Rasimin, M.Pd.<br>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.....                              | 1   |
| 1. <i>Reliability</i> .....                         | 2   |
| 2. <i>Responsiveness</i> .....                      | 3   |
| 3. <i>Assurance</i> .....                           | 4   |
| 4. <i>Emphaty</i> .....                             | 4   |
| 5. <i>Tangibility</i> .....                         | 6   |
| 6. Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa).....   | 7   |
| E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....                    | 8   |
| 1. Simpulan .....                                   | 8   |
| 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 Genap tahun 2024/2025 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, 20 Agustus 2025



Wulan Izzatul Himmah, M.Pd.

NIP 19850714 201503 2 001



## 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://forms.gle/u4kg2g2NssWVXfz29> Formulir survey terdiri dari 5 indikator yaitu *reliability* dengan pernyataan berjumlah 8, *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 1 -20 Juli 2025 dengan tujuan utama menilai kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan PGMI pada semester Genap 2024/2025.

## D. HASIL EVALUASI

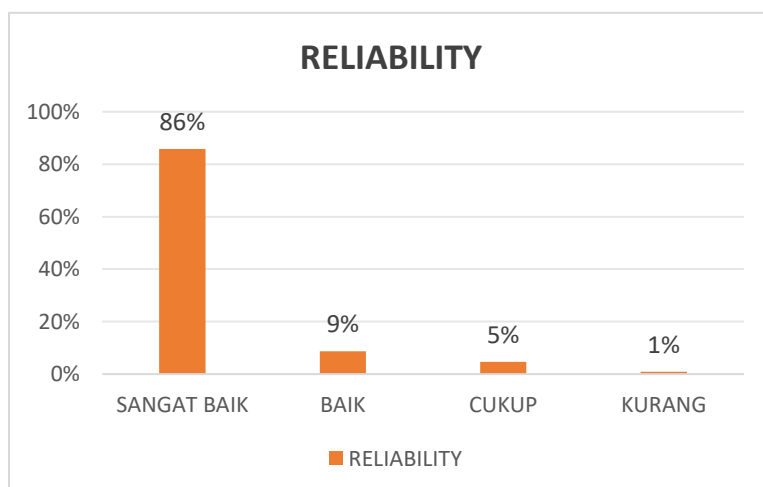
Formulir evaluasi diisi oleh 205 mahasiswa PGMI (dengan status mahasiswa aktif) sebagai responden.

### 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                         | 185             | 15       | 5         | 0          | 205       |
| 2  | Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah | 180             | 16       | 9         | 0          | 205       |
| 3  | Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik    | 164             | 29       | 10        | 2          | 205       |
| 4  | Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa                           | 178             | 13       | 10        | 4          | 205       |
| 5  | Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya                            | 173             | 13       | 17        | 2          | 205       |
| 6  | Ketersediaan silabus dan Rencana Pembelajaran Semester                    | 159             | 26       | 15        | 5          | 205       |
| 7  | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan         | 173             | 20       | 8         | 4          | 205       |
| 8  | Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa       | 183             | 17       | 5         | 0          | 205       |
|    | Rata-rata   | 176             | 018      | 009       | 002        | 205       |
|    | Prosentase  | 86%             | 9%       | 5%        | 1%         | 100%      |

Aspek reliability dapat dilihat dalam diagram berikut:



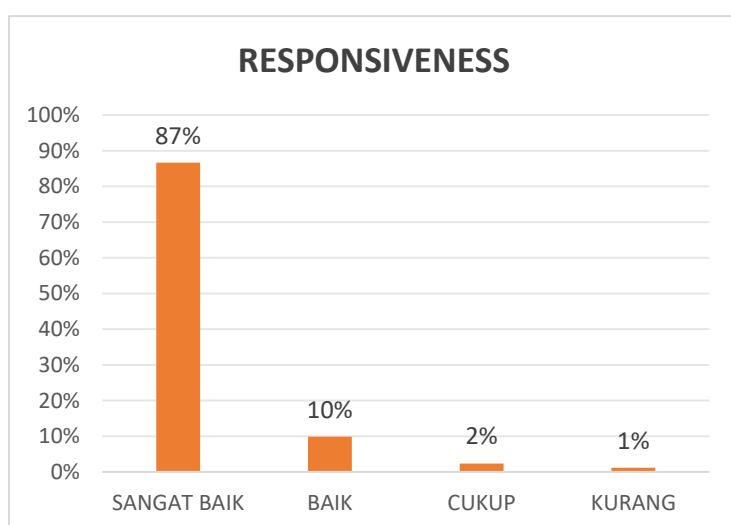
Berdasarkan diagram di atas prosentase aspek *reliability* sebesar 86% sangat baik, 9% kategori baik, 5% kategori cukup dan 1% kategori kurang.

## 2. Responsiveness

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa menurut mahasiswa daya tanggap (kemauan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa) dengan rata-rata Sangat Baik (87%), Baik (10%) 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              | 181             | 20       | 2         | 2          | 205       |
| 2  | UIN Salatiga memfasilitasi penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu | 165             | 30       | 8         | 2          | 205       |
| 3  | UIN Salatiga membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik            | 179             | 19       | 6         | 1          | 205       |
| 4  | UIN Salatiga menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi    | 183             | 17       | 3         | 2          | 205       |
| 5  | UIN Salatiga memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit           | 180             | 15       | 5         | 5          | 205       |
|    | Rata-rata  | 177,6           | 20,2     | 4,8       | 2,4        | 205       |
|    | prosentase   | 87%             | 10%      | 2%        | 1%         | 100%      |

Prosentase di atas dapat dilihat dalam diagram berikut:



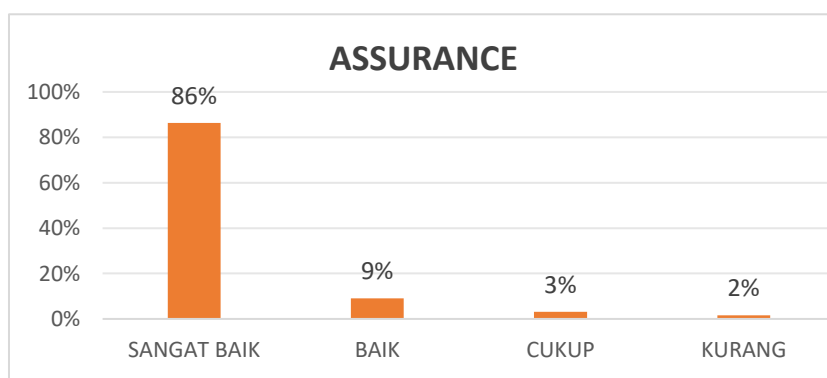


### 3. Assurance

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 (86%), Baik 9%) 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                                       | 170             | 27       | 5         | 3          | 205       |
| 2  | Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan                            | 180             | 19       | 5         | 1          | 205       |
| 3  | Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan                       | 180             | 20       | 3         | 2          | 205       |
| 4  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA            | 182             | 15       | 5         | 3          | 205       |
| 5  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UIN Salatiga melalui biro konsultasi | 160             | 20       | 15        | 10         | 205       |
| 6  | Sanksi bagi staf akademik yang melakukan pelanggaran sudah diterapkan              | 190             | 10       | 5         | 0          | 205       |
|    | Rata-rata  | 177             | 109      | 66        | 33         | 205       |
|    | prosentase   | 86%             | 9%       | 3%        | 2%         | 100%      |

Prosentase di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut:



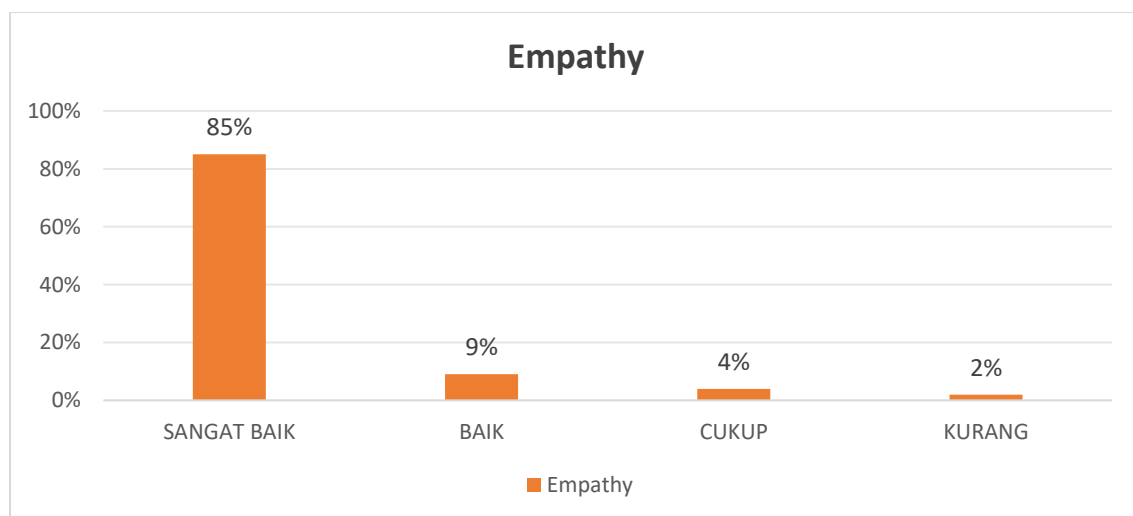
### 4. Emphaty

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 (85%), Baik (9%) dan Cukup

(4%) serta Kurang (2%). Aspek ini terdiri dari 7 pernyataan.

| No | Aspek Emphaty  | Sangat Baik (4) | Baik (3) | Cukup (2) | Kurang (1) | Respon |
|----|--|-----------------|----------|-----------|------------|--------|
| 1  | Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa                   | 177             | 20       | 5         | 3          | 205    |
| 2  | Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik         | 141             | 34       | 20        | 10         | 205    |
| 3  | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah   | 184             | 12       | 5         | 4          | 205    |
| 4  | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa                                      | 188             | 13       | 2         | 2          | 205    |
| 5  | Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | 170             | 20       | 10        | 5          | 205    |
| 6  | Keramahan pelayanan di Fakultas/Prodi  | 185             | 11       | 5         | 4          | 205    |
| 7  | Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola melayani mahasiswa dengan sikap menghargai     | 176             | 20       | 9         | 0          | 205    |
|    | Rata-rata  | 174             | 019      | 008       | 004        | 205    |
|    | prosentase   | 85%             | 9%       | 4%        | 2%         | 100%   |

Prosentase di atas dapat digambarkan dengan diagram berikut:

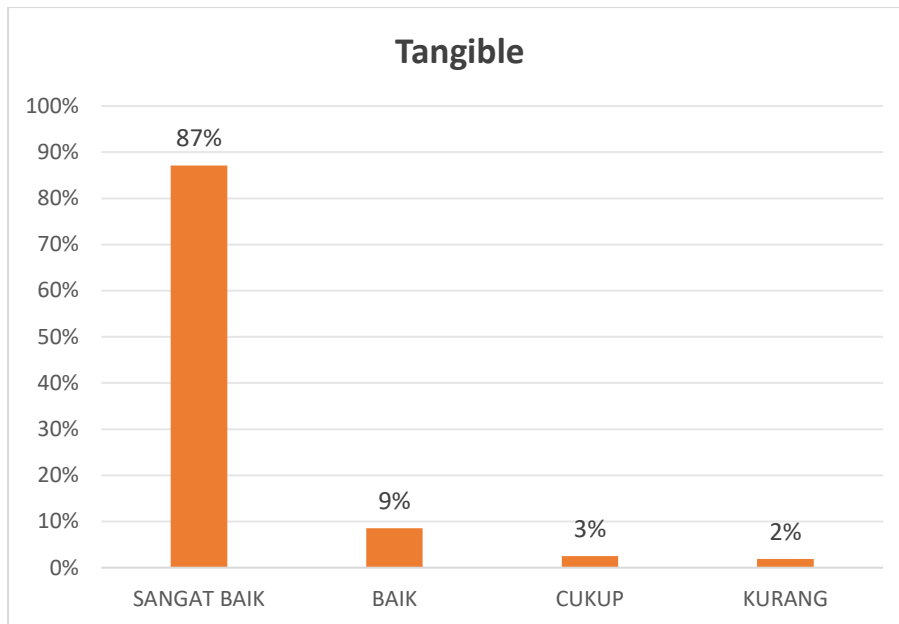


### 5. Tangibility

*Tangibility* berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana/prasarana. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana dengan rata-rata Sangat Baik (87%), Baik (9%), 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                                 | 160             | 25       | 10        | 10         | 205       |
| 2  | Ruang kuliah sejuk dan nyaman   | 176             | 15       | 6         | 8          | 205       |
| 3  | Sarana pembelajaran yang memadai tersedia di ruang kuliah                   | 186             | 10       | 4         | 5          | 205       |
| 4  | Tersedia perpustakaan yang memadai  | 186             | 12       | 4         | 3          | 205       |
| 5  | Tersedia laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa | 185             | 14       | 5         | 1          | 205       |
| 6  | Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan UIN Salatiga       | 180             | 20       | 1         | 4          | 205       |
| 7  | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih                    | 184             | 12       | 5         | 4          | 205       |
| 8  | Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa        | 187             | 16       | 2         | 0          | 205       |
| 9  | Ketersediaan lahan parkir yang memadai                                      | 160             | 38       | 7         | 0          | 205       |
| 10 | kondisi keamanan lingkungan   | 175             | 18       | 9         | 3          | 205       |
| 11 | Fasilitas bagi difabel  | 185             | 12       | 4         | 4          | 205       |
|    | Rata-rata   | 179             | 017      | 005       | 004        | 205       |
|    | Prosentase  | 87%             | 9%       | 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. Meningkatkan layanan perpustakaan via daring (online)
2. sarana seperti komputer, ruang diskusi, koneksi ditingkatkan
3. Mohon untuk sarana prasarana lebih ditingkatkan. Kualitas layanan WIFI perlu ditambah.
4. Mohon Bisa lebih diberikan waktu untuk diskisi dan bimbingan intens, dan rutin, minimal terjadwal(misal tiap 2 minggu sekali), sehingga mahasiswa lebih cepat menyelesaikan disertasinya, serta publikasinya.
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. Semacam ada kegiatan "tentir" atau diskusi dg kakak angkatan yg sdh pengalaman
8. Sebaiknya mahasiswa diberikan target yang tegas sejak awal semester
9. Semoga pembimbing skripsi memberi kepastian arah penelitian agar dapat lulus sesuai target...amiiin
10. Lebih ditingkatkan lagi terutama kegiatan akademik spt conference dan pelatihan utk menambah ilmu slain dr kelas
11. 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
12. Sarpras lebih ditingkatkan baik gedung Maupun lainnya...

13. Perlunya peningkatan kecepatan akses internet (selama ini sering terjadi kegagalan koneksi internet).
14. karyawan (front office) yang melayani mahasiswa sebaiknya ditambah agar memberikan service excellent, tks
15. Mohon proses bimbingan bisa dipermudah karena susah untuk bertemu secara langsung dengan pembimbing
16. Tidak ada (lagi) dosen yg terkesan menomor-tiga-kan PGMI sehingga merubah jadwal semuanya (mendadak)
17. 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
18. Perlu peningkatan kualitas WIFI internet kampus yang aksesnya lambat
19. 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
20. Mendatangkan dosen tamu untuk menambah ilmu selama proses
21. Integrasi sarana fisik, sehingga ketika sudah bisa melaksanakan kegiatan secara offline dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

#### **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 85%-87%, sedangkan baik 9%-10% ,Cukup berkisar 2%-5% dan Kurang 1%-2% . 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 kemandirian 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 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. Evaluasi semesteran terhadap kemajuan studi mahasiswa (tahapan prelim, proposal, seminar hasil/kelayakan, dan ujian tertutup/promosi) perlu ditingkatkan guna mencari akar permasalahan yang muncul terkait dengan keterlambatanlulusan dan tindak lanjut penanganannya. .
- g. Mengingat sarana/prasarana ditangani pihak Dekanat, PGMI dapat segera mengusulkan beberapa kegiatan pemeliharaan yang bersifat mendesak kepada Dekanat terkait dengan sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
- h. PGMI perlu meningkatkan kegiatan akademik penunjang lainnya seperti dosen tamu, pelatihan penulisan, conference dan lain-lain.
- i. Form evaluasi akan dipisah sesuai dengan pemberi layanan (dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) sehingga dapat memberikan gambaran evaluasi yang lebih obyektif dan komprehensif.



#### **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                                 |  |  |  |  |
| <p style="text-align: center;"><i>Responsiveness (Daya tanggap)</i></p> <p style="text-align: center;">(Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat)</p>                                  |   |  |  |  |  |
| 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    |  |  |  |  |
| <p style="text-align: center;"><i>Assurance (Kepastian)</i></p> <p style="text-align: center;">(kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)</p> |   |  |  |  |  |
| 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 kunsultasi 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 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 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 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  $\geq 0,7$

#### 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 |
|-----------|----------|------------|------------------|------------|
| Nomor 1   | 0,785    | valid      |                  |            |
| 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 | 0,989 | Reliabel |
| 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 |       |          |
| Nomor 38 | 0,945 | valid |       |          |
| Nomor 39 | 0,954 | valid |       |          |

|                 |              |              |  |  |
|-----------------|--------------|--------------|--|--|
| <b>Nomor 40</b> | <b>0,893</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 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 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