



LAPORAN HASIL SURVEI 2020

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB
DAN DAKWAH
IAIN TULUNGAGUNG

RINGKASAN EKSEKUTIF SURVEI PEMANGKU KEPENTINGAN

A. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan lembaga untuk menciptakan generasi penerus bangsa yang terdidik, terpelajar, memiliki pemikiran yang kreatif, dan keterampilan yang mampu menciptakan kemajuan di segala bidang dengan profesional dan integritas. Peranan pendidikan tinggi merupakan kunci dan menentukan kemampuan bangsa Indonesia untuk terus mencapai kemajuan dan menciptakan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia. Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Dirjen Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi adalah dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan sistem informasi kampus. Jika keseluruhan komponen di atas dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat memperoleh hasil yang maksimal. Pada dasarnya pengelolaan perguruan tinggi merupakan proses untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, isi dan sumber daya yang ada.

Menurut UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk 1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya; 2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada

masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Guna pengembangan perguruan tinggi, salah satu hal yang perlu dilakukan adalah manajemen di kampus. Perguruan tinggi memberikan kenyamanan bagi civitas akademika baik mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan. Kenyamanan civitas akademika dalam melakukan perannya masing-masing tidak terlepas dari layanan yang diberikan atau disediakan oleh perguruan tinggi. Kepuasan civitas akademika ini akan mendorong dan meningkatkan kepercayaan lingkungan eksternal (masyarakat) kepada perguruan tinggi tersebut. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia layanan (Kotler dan Keller, 2006). Evaluasi kepuasan dilakukan untuk menjaga keberlangsungan berjalannya mutu Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (FUAD). Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam lingkup fakultas menjadi bagian dari proses evaluasi mutu dan meningkatkan profesionalisme dan kehandalan layanan yang diberikan fakultas. Hasil survei akan dijadikan pertimbangan untuk perbaikan pelayanan akademik di tahun berikutnya.

B. TUJUAN

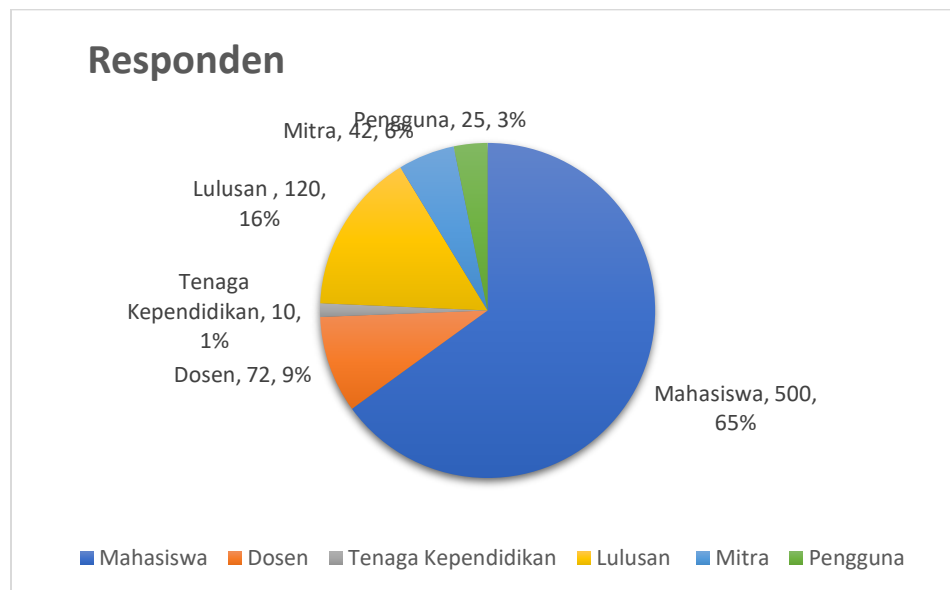
Tujuan survei secara teoritis adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan perguruan tinggi IAIN Tulungagung secara konsisten dan profesional. Kualitas layanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dalam memahami dan memperoleh layanan. Kepuasan terhadap layanan dapat menumbuhkan kualitas lembaga dan persaingan dengan lembaga lain. Untuk itu, kualitas layanan yang diberikan kepada pemangku

kepentingan. Dengan demikian, layanan kepuasan mahasiswa di fakultas terus dilakukan bahkan ditingkatkan untuk tercapainya kualitas pendidikan. Secara spesifik Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan.

C. METODOLOGI

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner). Responden diminta untuk memberikan persepsi pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan atau realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala yang terdiri dari lima pilihan. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, mitra dan pengguna lulusan.



Proses pelaksanaan survei yang dilakukan melalui tahapan yaitu persiapan dokumen instrumen survei, uji validitas isi dan reliabilitas, pengambilan data, input

data dan pelaporan hasil. **Tujuan pilot survei** adalah sebagai data awal untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam kuesioner. Melalui hasil validitas dan reliabilitas, maka item-item yang digunakan sebagai instrumen dalam survei. Penilaian validitas isi instrumen dilakukan dengan melibatkan 7 orang penilai yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S2 latar belakang psikologi. Hasil validitas isi dianalisis dengan menggunakan perhitungan *Aiken's V* .

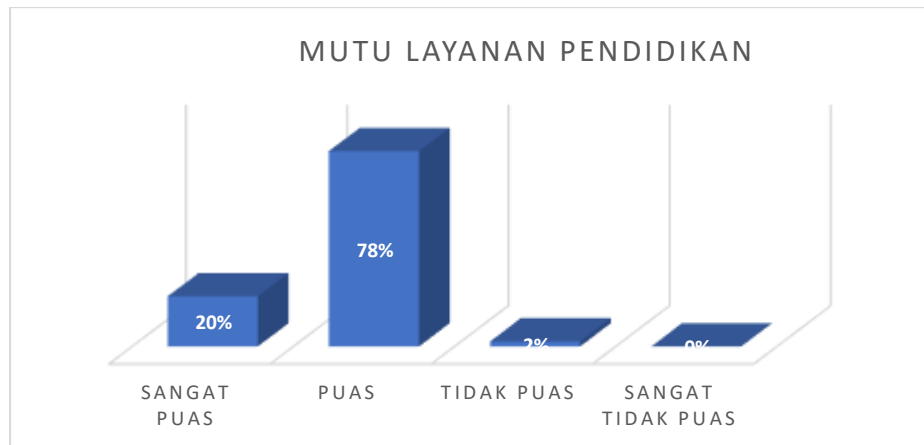
Hasil perhitungan *Aiken's V* menunjukkan berkisar 0.703-0.958. Rentang angka *V* dapat diperoleh antara angka 0 sampai 1,00, maka jika 0,66 dapat direpresentasikan sebagai koefisien yang cukup tinggi, artinya memiliki validitas isi yang baik (Azwar, 2012). Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner, guna memenuhi validitas dilakukan pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan kepada mahasiswa. Untuk pengujian validitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

Setelah proses validitas isi, maka dilakukan uji reliabilitas, hasil reliabilitas menunjukkan 0.980, artinya instrumen tersebut memiliki reliabilitas tinggi. Azwar (2008) mengemukakan bahwa reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai 1.00, semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitas

D. Hasil Kepuasan

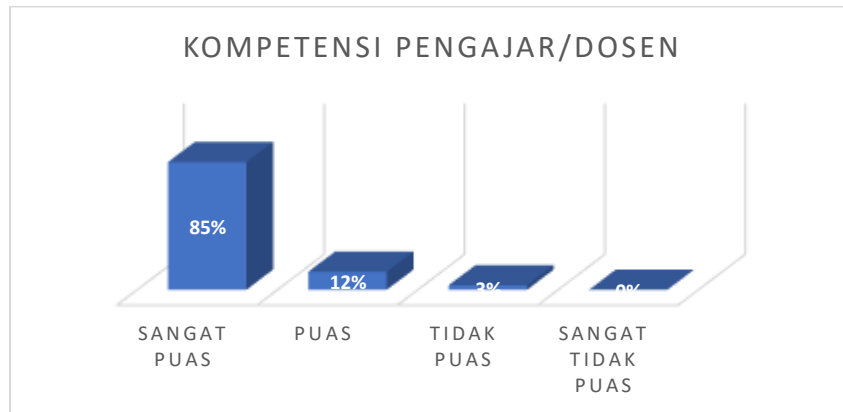
1. Mahasiswa

a) Layanan Pendidikan



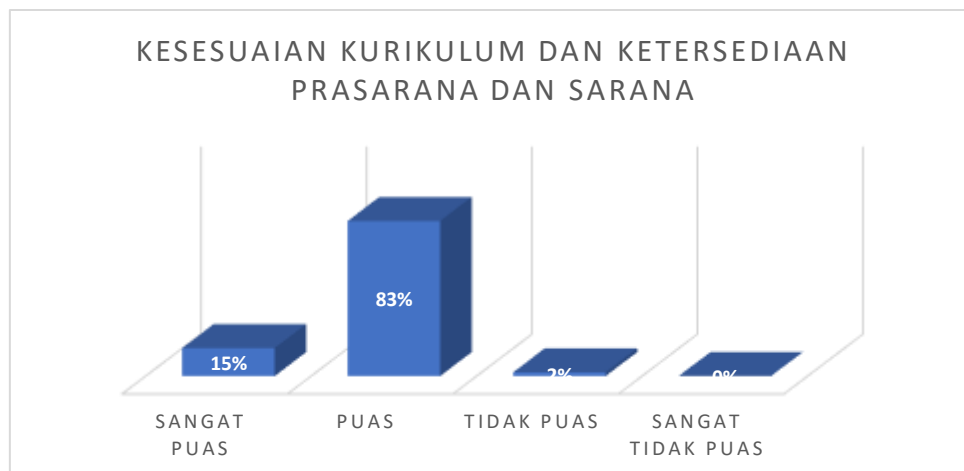
Pada aspek layanan mutu pendidikan, mahasiswa yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan layanan mutu pendidikan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 20% atau 100 mahasiswa merasa sangat puas dengan kualitas layanan pendidikan. Sedangkan sebanyak 78% atau 390 mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan pendidikan. Disisi lain terdapat sebanyak 10 mahasiswa yang merasa tidak puas dengan layanan mutu pendidikan

b) Kompetensi dosen



Pada aspek kompetensi dosen, sebanyak 500 mahasiswa yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan kompetensi dosen dalam mengajar Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 85% atau 425 mahasiswa merasa sangat puas terhadap kompetensi dosen. Sedangkan sebanyak 12% atau 60 mahasiswa merasa puas dengan kompetensi dosen dan sebanyak 3% atau 15 mahasiswa merasa tidak puas terhadap kompetensi dosen dalam mengajar.

c) Kesesuaian kurikulum dan ketersediaan prasarana dan sarana

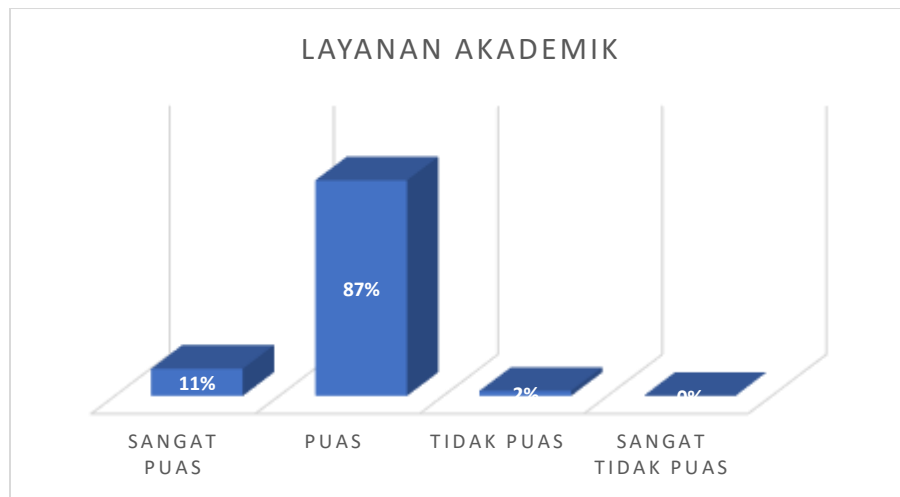


Pada aspek kesesuaian kurikulum dan ketersediaan prasarana sarana sebanyak 500 mahasiswa yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa

mayoritas merasa puas dengan kesesuaian kurikulum dan sarana prasarana Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 15% atau 75 mahasiswa merasa sangat puas terhadap kesesuaian kurikulum dan ketersediaan sarana prasarana. Sedangkan sebanyak 83% atau 415 mahasiswa merasa puas dengan kurikulum dan sarana prasarana dan sebanyak 2% atau 10 mahasiswa merasa tidak puas pada aspek ini.

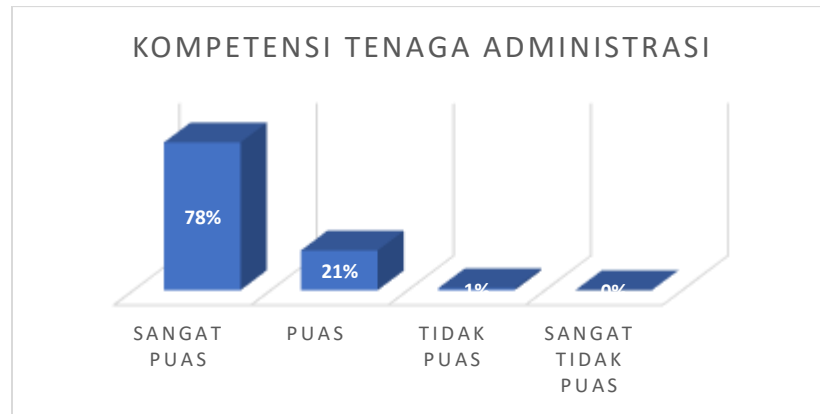
2. Dosen

a) Layanan Akademik



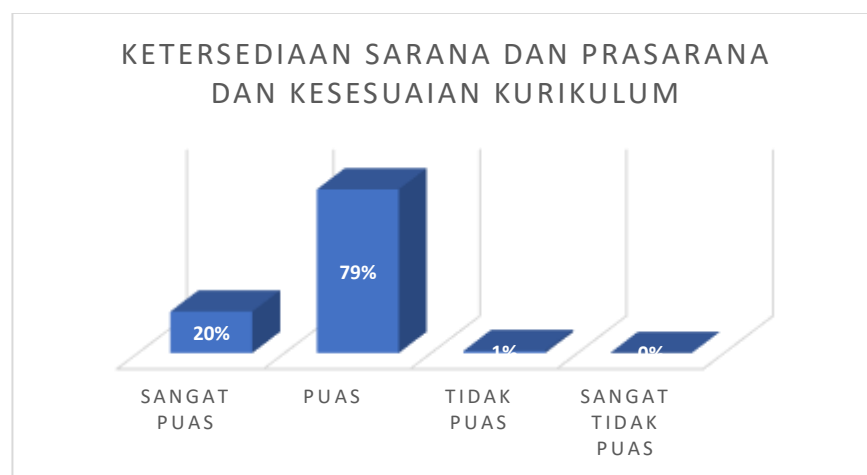
Pada aspek layanan akademik, sebanyak 75 dosen yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan layanan akademik Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 11% atau 8 dosen merasa sangat puas dengan layanan akademik. Sedangkan sebanyak 87% atau 65 dosen merasa puas dengan layanan akademik dan 2% atau 1 dosen merasa tidak puas dengan layanan akademik.

b) Kompetensi tenaga administrasi



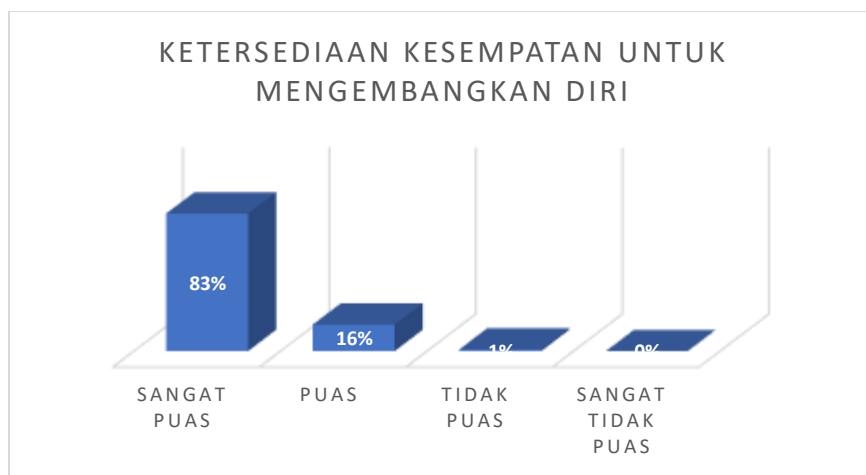
Pada aspek kompetensi tenaga administrasi , sebanyak 75 dosen yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan kompetensi tenaga administrasi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak 78 % atau 56 dosen merasa sangat puas dengan kompetensi tenaga administrasi. Sedangkan sebanyak 21% atau 16 dosen merasa puas dengan kompetensi tenaga administrasi dan 1% atau 1 dosen merasa tidak puas dengan kompetensi tenaga administrasi

c) Ketersediaan sarana dan prasarana dan kesesuaian kurikulum



Pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana dan kesesuaian kurikulum, sebanyak 75 dosen yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana dan kesesuaian kurikulum Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak 20% atau 15 dosen merasa sangat puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta kesesuaian kurikulum Sedangkan sebanyak 79% atau 59 dosen merasa puas dengan ketersediaan sarana, prasarana serta kesesuaian kurikulum dan 1% atau 1 dosen merasa tidak puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta kesesuaian kurikulum

d) Ketersediaan kesempatan untuk mengembangkan diri

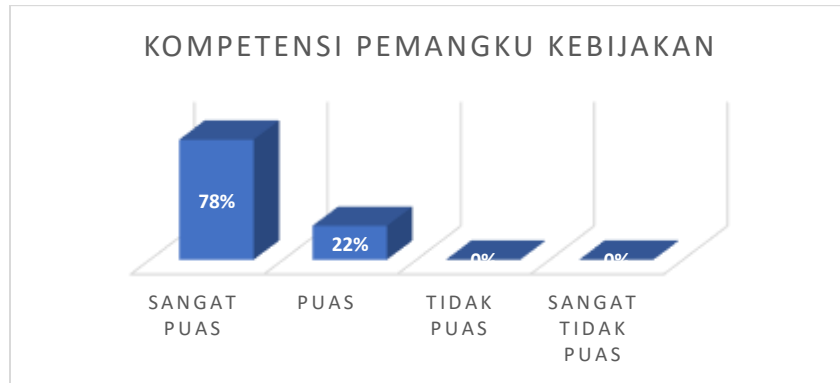


Pada aspek ketersediaan kesempatan untuk mengembangkan diri , sebanyak 75 dosen yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan ketersediaan kesempatan untuk mengembangkan diri Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak 83% atau 62 dosen merasa sangat puas ketersediaan kesempatan untuk mengembangkan diri. Sedangkan sebanyak 16% atau 12 dosen merasa puas dengan ketersediaan kesempatan untuk

mengembangkan diri dan sebanyak 1% atau 1 dosen merasa tidak puas dengan aspek ini.

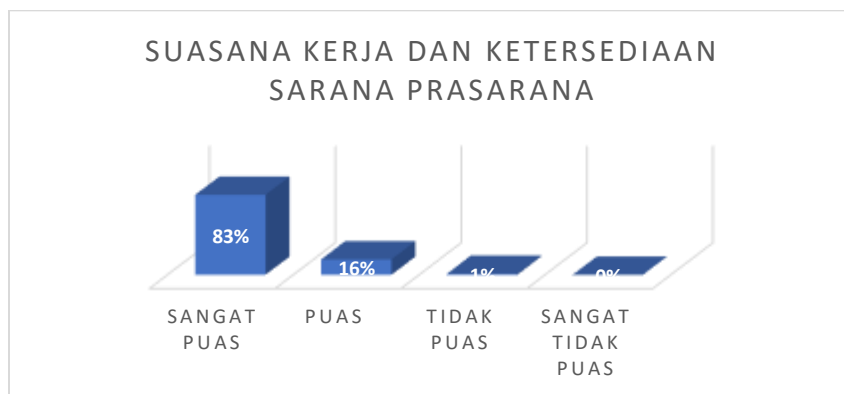
3. Tenaga Kependidikan

a) Kompetensi pemangku kebijakan



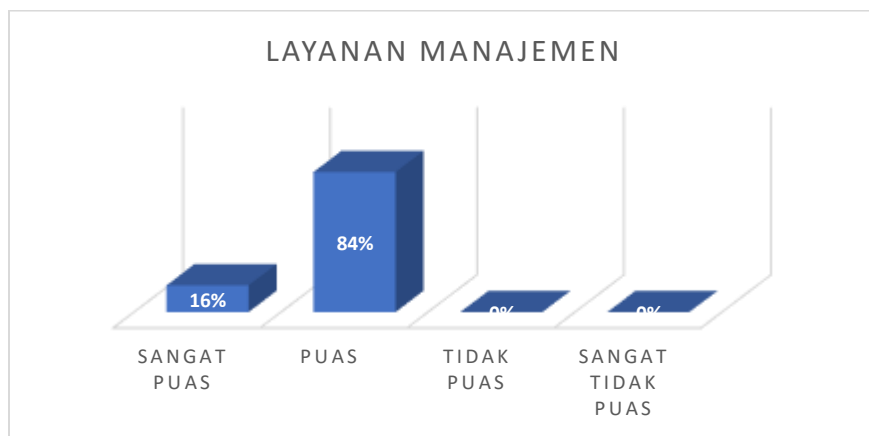
Pada aspek kompetensi pemangku kebijakan 10 tenaga kependidikan yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan kompetensi pemangku kebijakan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak 78% atau 8 tenaga kependidikan merasa sangat puas kompetensi pemangku kepentingan. Sedangkan sebanyak 22% atau 2 tenaga kependidikan merasa puas dengan kompetensi pemangku kepentingan

b) Suasana kerja dan ketersediaan sarana prasarana



Berdasarkan survei yang diberikan kepada 10 tenaga kependidikan didapatkan hasil seperti yang tercantum pada diagram di atas. Sebanyak 83% atau 8 tenaga kependidikan merasa sangat puas dengan suasana kerja dan ketersediaan sarana prasarana. Sedangkan sebanyak 16% atau 2 tenaga kependidikan merasa puas dengan suasana kerja dan ketersediaan sarana dan prasarana

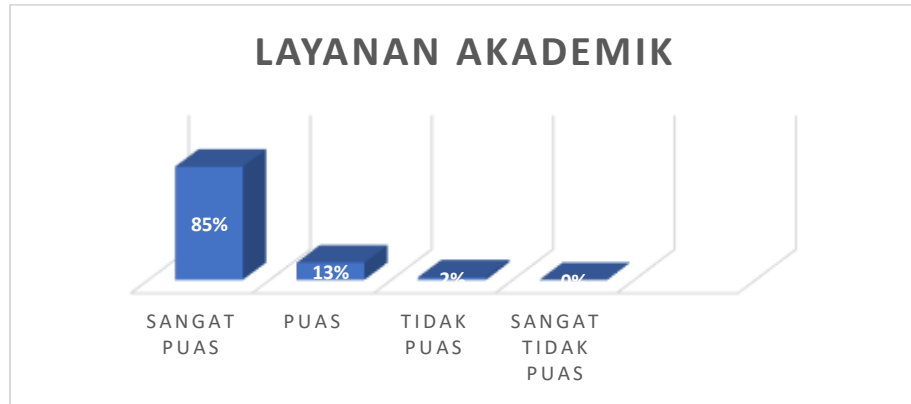
c) Layanan Manajemen



Pada aspek layanan manajemen sebanyak 10 tenaga kependidikan yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan layanan manajemen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak 16% atau sekitar 4 tenaga kependidikan merasa sangat puas dengan layanan manajemen. Sedangkan sebanyak 84% atau 6 tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan manajemen.

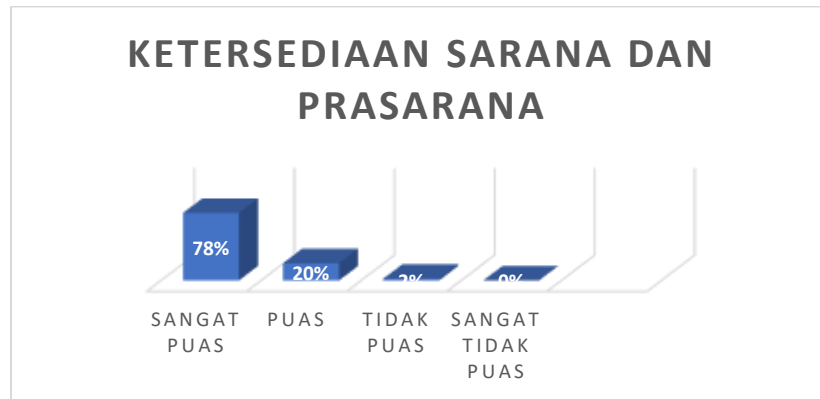
4. Lulusan

a) Layanan Akademik



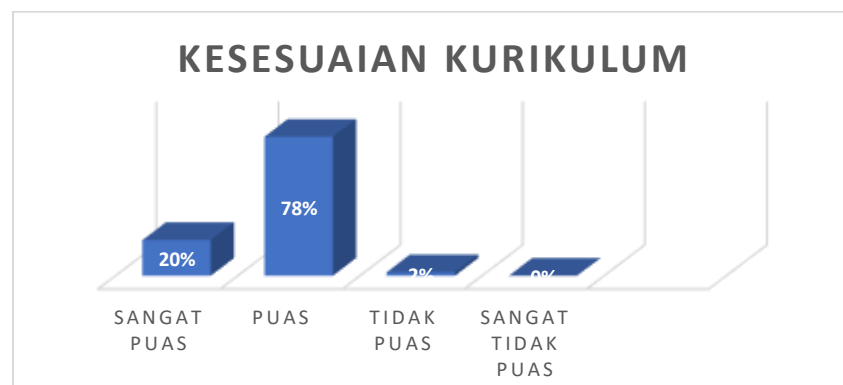
Berdasarkan survei yang dilakukan kepada 120 lulusan didapatkan hasil seperti yang tercantum pada diagram di atas. Pada aspek layanan akademik menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan layanan akademik Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan sebanyak Sebanyak 85% atau sekitar 102 lulusan merasa sangat puas dengan layanan akademik. Sedangkan sebanyak 13% atau 16 lulusan merasa puas dengan layanan akademik dan sebanyak 2% atau 2 lulusan merasa tidak puas dengan layanan akademik

b) Ketersediaan sarana dan prasarana



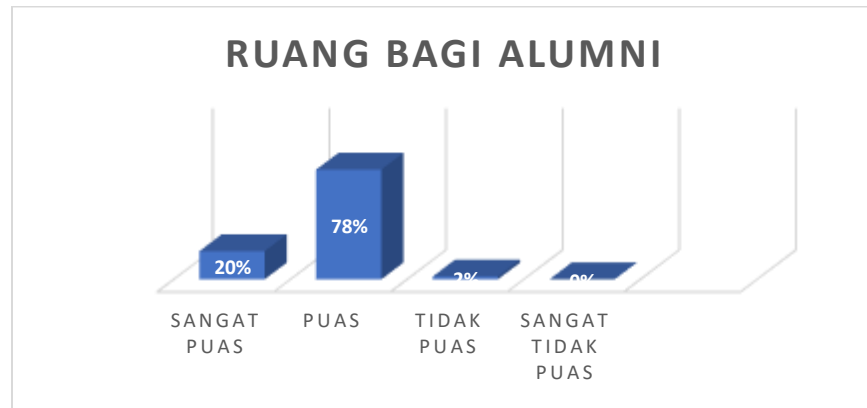
Pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana, sebanyak 78% atau sekitar 95 lulusan merasa sangat puas ketersediaan sarana dan prasarana. Sedangkan sebanyak 20% atau 24 lulusan merasa puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana dan sebanyak 2% atau 2 lulusan merasa tidak puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana.

c) Kesesuaian kurikulum



Pada aspek kesesuaian kurikulum, mayoritas lulusan merasa puas dengan kesesuaian kurikulum. Hal ini ditunjukkan sebanyak 82% atau sekitar 98 lulusan merasa sangat puas kesesuaian kurikulum. Sedangkan sebanyak 16% atau 19 lulusan merasa puas dengan kurikulum dan sebanyak 2% atau 2 lulusan merasa tidak puas kesesuaian kurikulum.

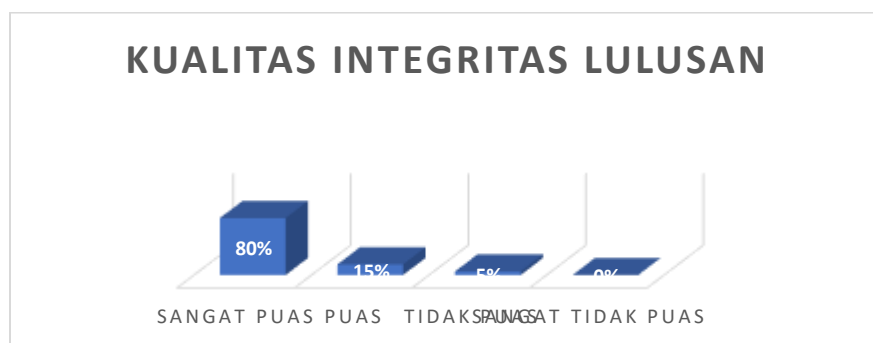
d) Adanya ruang bagi lulusan



Berdasarkan survei yang diberikan didapatkan mayoritas lulusan merasa puas dengan adanya ruang bagi alumni untuk ikut berperan aktif. Hal ini ditunjukkan sebanyak 20 % atau sekitar 24 lulusan merasa sangat puas adanya ruang bagi lulusan. Sedangkan sekitar sebanyak 78% atau 94 lulusan merasa puas dengan adanya ruang bagi alumni dan sebanyak 2% atau 2 lulusan merasa tidak puas dengan adanya ruang bagi alumni.

5. Pengguna Lulusan

a) Integritas



Berdasarkan survei yang dilakukan pada 25 pengguna lulusan terkait integritas lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah didapatkan hasil seperti yang tercantum pada diagram di atas. Sebanyak 80% atau 20 pengguna lulusan merasa sangat puas dengan integritas lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab

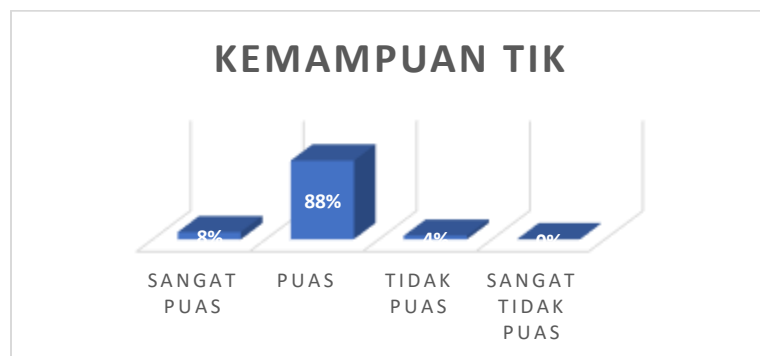
dan Dakwah IAIN Tulungagung. Sedangkan sebanyak 5% atau 1 pengguna lulusan tidak puas dengan integritas lulusan yang bekerja di instansi tersebut.

b) Profesionalisme



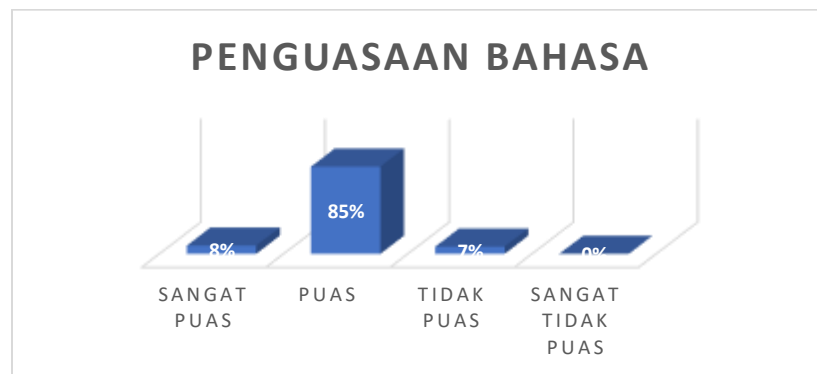
Pada aspek profesionalisme, pengguna lulusan yang mengisi survei kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas merasa sangat puas dengan profesionalisme lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 21 pengguna lulusan atau sebesar 83% pengguna lulusan merasa bahwa lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah bekerja secara profesional. Di sisi lain terdapat 3 pengguna lulusan yang merasa puas (12%), dan 1 pengguna lulusan yang tidak puas dengan profesionalisme lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung

c) Kemampuan TIK



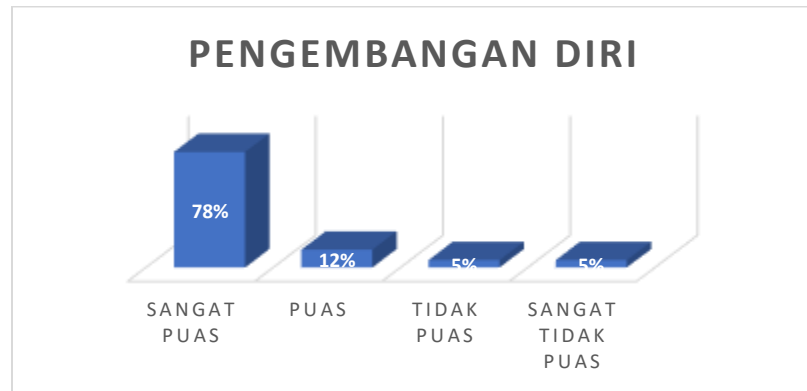
Hasil survei terhadap pengguna lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung juga mengukur kepuasan kemampuan TIK lulusan yang bekerja di instansi pengguna lulusan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 22 pengguna lulusan (88%) dari keseluruhan subjek merasa puas dengan kemampuan TIK lulusan, sangat puas sebanyak 2 pengguna lulusan (8%), dan 1 pengguna lulusan tidak puas dengan kemampuan TIK lulusan yang bekerja di instansi pengguna lulusan tersebut (4%).

d) Penguasaan Bahasa



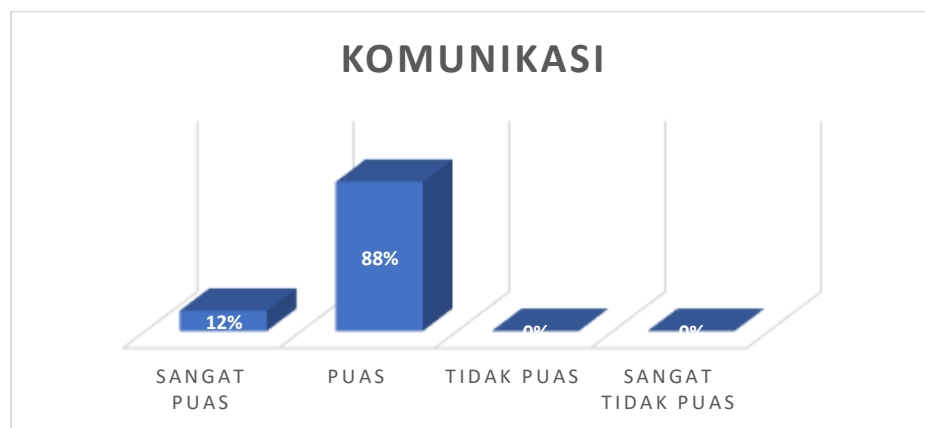
Pada aspek kemampuan penguasaan bahasa lulusan, pengguna lulusan yang mengisi survei kepuasan mayoritas merasa puas dengan penguasaan bahasa lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 21 pengguna lulusan atau sebesar 85% pengguna lulusan merasa bahwa lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah memiliki penguasaan bahasa yang baik dalam bekerja. Di sisi lain terdapat 2 pengguna lulusan yang merasa sangat puas (8%), dan 2 pengguna lulusan yang tidak puas dengan penguasaan Bahasa lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung yang bekerja di instansi tersebut.

e) Kemampuan Pengembangan Diri



Hasil survei terhadap pengguna lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung yang mengukur kepuasan kemampuan pengembangan diri lulusan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna lulusan merasa sangat puas dengan kemampuan pengembangan diri lulusan. Hal ini ditunjukkan dengan angka sebesar 78% atau 20 pengguna lulusan yang menjawab sangat puas. Berdasarkan hasil survei sebanyak 3 pengguna lulusan (12%) merasa puas dengan kemampuan pengembangan diri lulusan, tidak puas sebanyak 1 pengguna lulusan (5%), dan 1 pengguna lulusan sangat tidak puas dengan kemampuan pengembangan diri lulusan yang bekerja di instansi pengguna lulusan tersebut (5%).

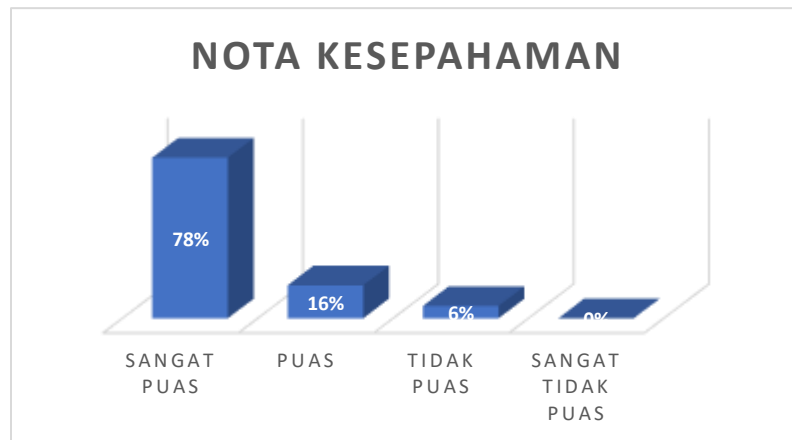
f) Kemampuan Komunikasi



Berdasarkan survei yang dilakukan pada 25 pengguna lulusan terkait kemampuan lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah didapatkan hasil seperti yang tercantum pada diagram di atas. Sebanyak 88% atau 22 pengguna lulusan merasa puas dengan kemampuan komunikasi lulusan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. Sedangkan sebanyak 12% atau 3 pengguna lulusan merasa sangat puas dengan integritas lulusan yang bekerja di instansi tersebut.

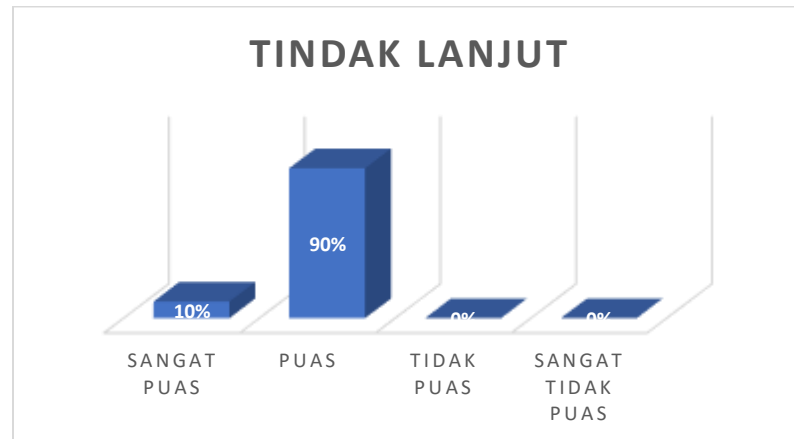
6. Mitra

a) Adanya Kegiatan yang Konkrit Sesuai Nota Kesepahaman



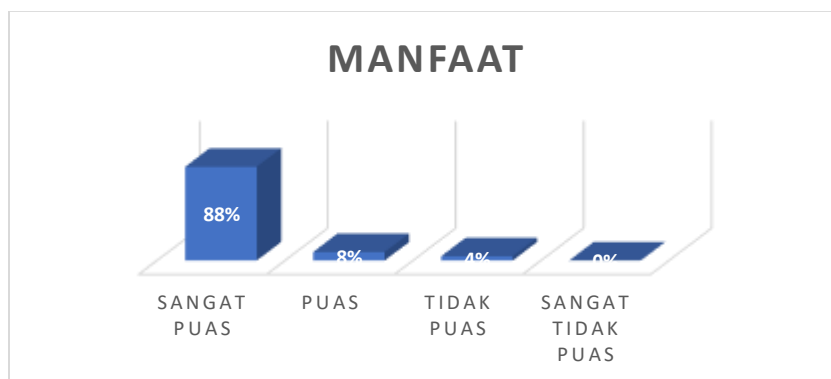
Salah satu aspek yang diukur terkait kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung yakni pada kekonkritan kegiatan dengan nota kesepahaman. Berdasarkan hasil survei sebanyak 20 mitra (78%) merasa sangat puas dengan kesesuaian kegiatan dengan nota kesepahaman. Sedangkan sebesar 16% atau 4 mitra yang merasa puas dan sebesar 6% atau 1 mitra yang merasa tidak puas dengan aspek ini.

b) Adanya Tindak Lanjut



Hasil survei kepada mitra terkait kepuasan pada aspek tindak lanjut nota kesepahaman kerja sama menunjukkan hasil bahwa mayoritas mitra merasa puas dengan adanya tindak lanjut dari nota kesepahaman yang dibuat antara mitra dengan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Sebanyak 23 mitra atau 90% dari keseluruhan mitra yang menjadi subjek survei ini merasa puas pada aspek ini. Sedangkan sebanyak 3 mitra atau sebesar 10% merasa sangat puas dengan adanya tindak lanjut nota kesepahaman.

c) Kebermanfaatan



Pada aspek kebermanfaatan kerja sama mayoritas mitra Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung merasa sangat puas dengan kebermanfaatan kerja sama. Sebanyak 22 mitra (88%) merasa sangat puas

karena kerja sama yang dibangun memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.
Di sisi lain sebanyak 2 mitra atau 8% merasa puas dan sebanyak 1 mitra atau 4% merasa tidak puas pada aspek ini.

RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumberdaya manusia yang kompetensi, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik, perguruan tinggi diharapkan akan menjadi rumah kedua bagi mahasiswa

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat terhadap kepuasan proses pendidikan, kepada mahasiswa Dengan survei ini tentukan akan mendapat masukan bagi perbaikan pengelolaan universitas terutama terkait lima komponen yakni kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

C. METODOLOGI

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner). Responden diminta untuk memberikan persepsi pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan atau realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala yang terdiri dari empat pilihan yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang.

Proses pelaksanaan survei yang dilakukan melalui tahapan yaitu persiapan dokumen instrumen survei, uji validitas isi dan reliabilitas, pengambilan data, input data

dan pelaporan hasil. **Tujuan pilot survei** adalah sebagai data awal untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam kuesioner. Melalui hasil validitas dan reliabilitas, maka item-item yang digunakan sebagai instrumen dalam survei. Penilaian validitas isi instrumen dilakukan dengan melibatkan 7 orang penilai yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S2 latar belakang psikologi.

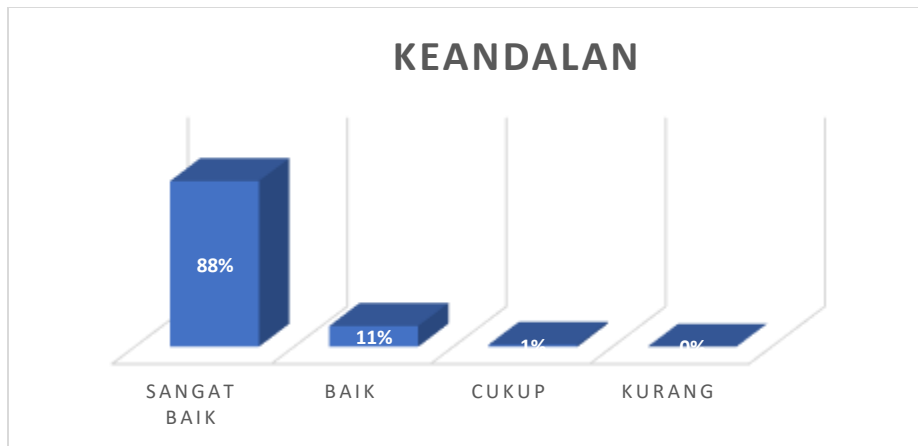
Hasil perhitungan *Aiken's V* terhadap instrumen kepuasan layanan pendidikan yang terdiri dari 5 aspek yaitu kehandalan, kepastian, daya tanggap, empati dan sarana prasarana menunjukkan berkisar 0.917-1.000. Rentang angka *V* dapat diperoleh antara angka 0 sampai 1,00, maka jika 0,66 dapat direpresentasikan sebagai koefisien yang cukup tinggi, artinya memiliki validitas isi yang baik (Azwar, 2012). Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner, guna memenuhi validitas dilakukan pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan kepada mahasiswa. Untuk pengujian validitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

Setelah proses validitas isi, maka dilakukan uji reliabilitas kepada partisipan, hasil reliabilitas pada instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan menunjukkan 0.989, artinya instrumen tersebut memiliki reliabilitas tinggi. Azwar (2008) mengemukakan bahwa reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai 1.00, semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitas.

D. HASIL

1. Keandalan (reliability)

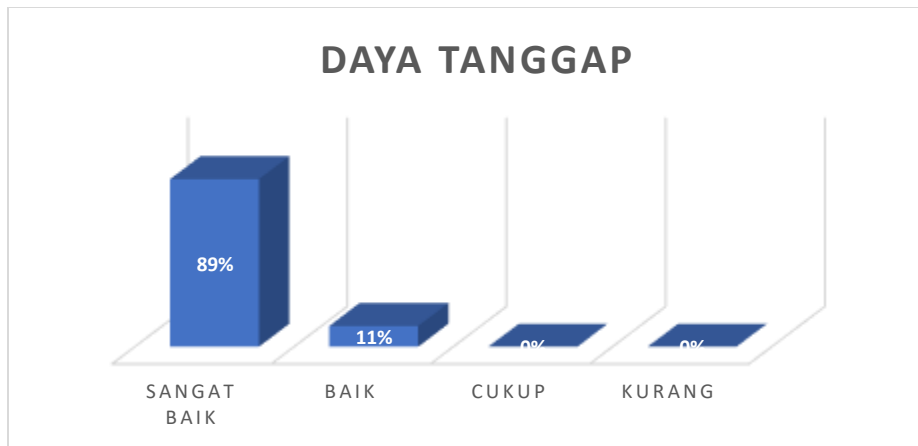
Survei kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan ini penilaian pada indikator kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Hasil survei pada aspek keandalan dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Berdasarkan hasil survei pada 500 mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Tulungagung di dapatkan hasil bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa baik dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memiliki kemampuan sangat baik dalam memberikan layanan pada mahasiswa. Hal ini dapat dilihat seperti pada diagram di atas bahwa sebesar 88% (440 orang mahasiswa) menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola sangat baik, 11% merasa baik (55 orang mahasiswa), dan 1% atau 5 orang mahasiswa merasa cukup dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.

2. Daya tanggap (Responsiveness)

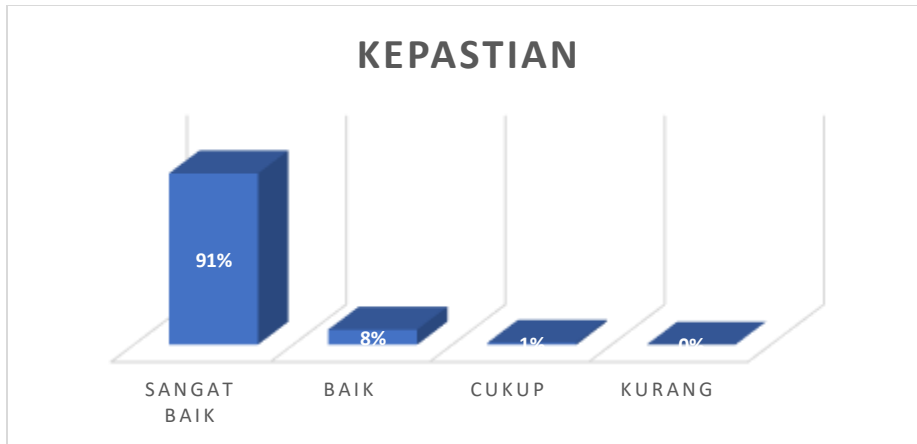
Pada aspek *responsiveness* mahasiswa memberikan penilaian melalui survei yakni pada indikator kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Hasil survei pada aspek daya tangkap dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa yakni 89% atau sebanyak 445 orang mahasiswa merasa bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memiliki kemauan yang sangat baik dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat. Terdapat 55 orang mahasiswa atau 11% dari seluruh mahasiswa yang terlibat dalam survei ini menilai baik pada kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk meberikan layanan dan bantuan pada mahasiswa.

3. Kepastian (*assurance*)

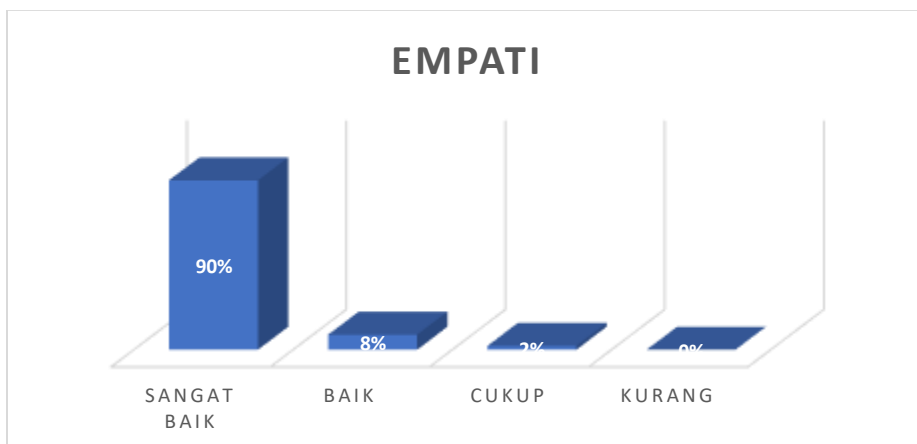
Dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola mahasiswa diminta menilai pada aspek kepastian (*assurance*) yakni meliputi kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan ketentuan. Hasil survei pada aspek kepastian dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 455 orang mahasiswa atau sebesar 91% mahasiswa menilai bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dengan sangat baik. Sebanyak 40 orang mahasiswa atau sebesar 8% merasa baik, dan 1% lainnya yakni 5 orang mahasiswa merasa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dirasa cukup bagi mahasiswa.

4. Empati (empathy)

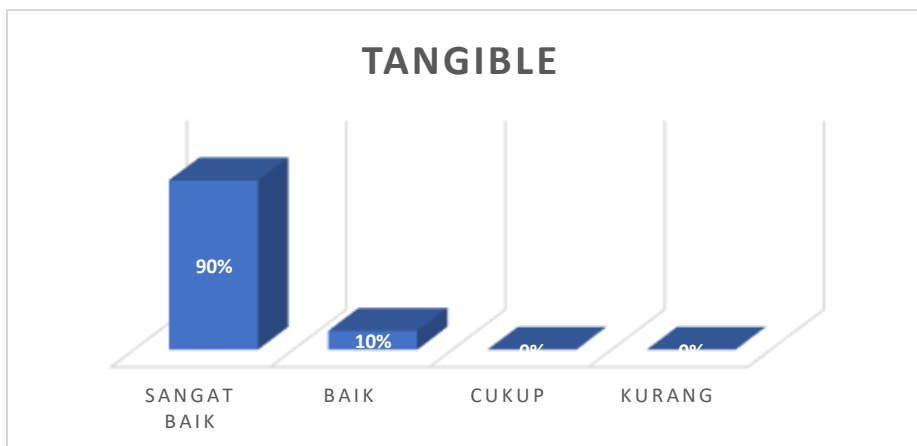
Pada aspek empati mahasiswa diminta memberikan nilai kepuasan meliputi kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Hasil survei pada aspek empati dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Dari 500 orang mahasiswa yang terlibat dalam survei ini, memberikan penilaian sangat baik yakni sebesar 90% atau sebanyak 450 orang mahasiswa. Mereka merasa bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan perhatian yang sangat baik pada mahasiswa. Sedangkan sebesar 8% atau sebanyak 40 orang mahasiswa merasa perhatian yang diterimanya baik, dan 2% lainnya atau 10 orang merasa cukup dengan perhatian yang diberikan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan pada mahasiswa.

5. Tangible

Aspek lainnya yang dinilai mahasiswa yakni aspek tangible yang merujuk pada penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil survei pada aspek tangible dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 450 orang mahasiswa atau sebesar 90% mahasiswa menilai bahwa kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Sedangkan sebanyak 50 orang atau 10% mahasiswa merasa bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Tulungagung dirasa cukup baik, dapat di akses dengan baik, dan memiliki kualitas yang baik.