



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

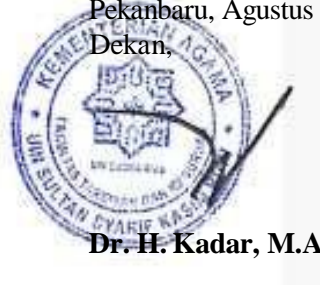
**TA 2022/2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Nama Kegiatan : Pelaksanaan Program “Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana”
2. Waktu Kegiatan : 2023
3. Tempat : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Pelaksana : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, Agustus 2023

Dekan,



**Dr. H. Kadar, M.Ag**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau merupakan fakultas yang memiliki mahasiswa terbanyak di lingkungan UIN Suska Riau dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam menjamin kepuasan mahasiswa dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan keuangan, sarana, dan prasarana, perlu dilakukan survey. Tujuan survey ini adalah untuk mengukur kualitas layanan dari sudut pandang mahasiswa .

Hal ini merujuk pada visi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yaitu terwujudnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai Perguruan Tinggi Islam yang gemilang dan terbilang dalam mengembangkan ilmu keislaman, sains, teknologi dan atau seni secara integratif di kawasan Asia, maka diperlukannya pelaksanaan survei kepuasan dosen, mahasiswa, tendik, maupun pengguna eksternal guna mencapai visi tersebut.

**B. Tujuan**

Tujuan utama dalam survei kepuasan melalui survei ini diharapkan diperoleh tanggapan dari mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**C. Sasaran**

Kegiatan ini merupakan usaha untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam hal ini, Fakultas mengirimkan format survei kepuasan kepada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana dilaksanakan pada Agustus 2023 di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim melalui survei *online* menggunakan Google form.

#### **B. Metode Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data**

Survei kepuasan merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana merupakan pengukuran yang komprehensif tentang kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran pendapat mahasiswa dalam menilai layanan pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana yang sudah dilakukan fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Suska Riau.

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang sering digunakan dalam penelitian survei. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuannya terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia. Pengambilan kuesioner dilakukan dengan bantuan formulir pada website untuk memudahkan pengambilan sampel. Selain itu sebagai upaya pengurangan penggunaan kertas survei dilakukan melalui tautan berikut: [Kuesioner survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.](#)

### C. Profil Responden

Survei dilakukan pada Agustus 2023 terhadap mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.



**Gambar 1 Jenis Kelamin Responden**

### **BAB III**

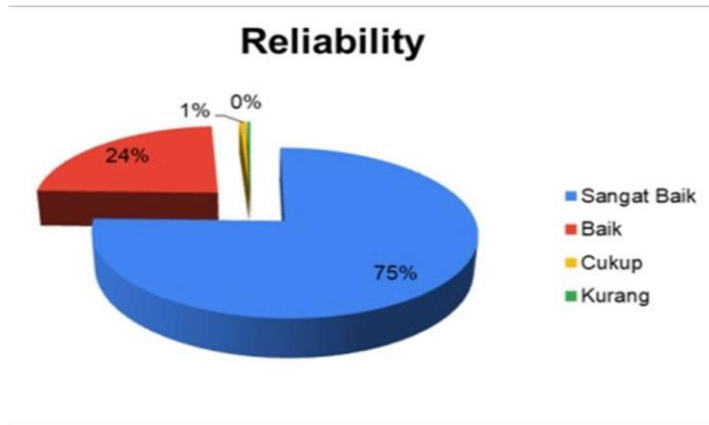
#### **HASIL DAN ANALISA**

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melakukan Survei Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, sarana, dan prasarana untuk mengumpulkan penilaian dari dosen, tendik, mahasiswa, maupun pengguna lainnya. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan yang dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan.

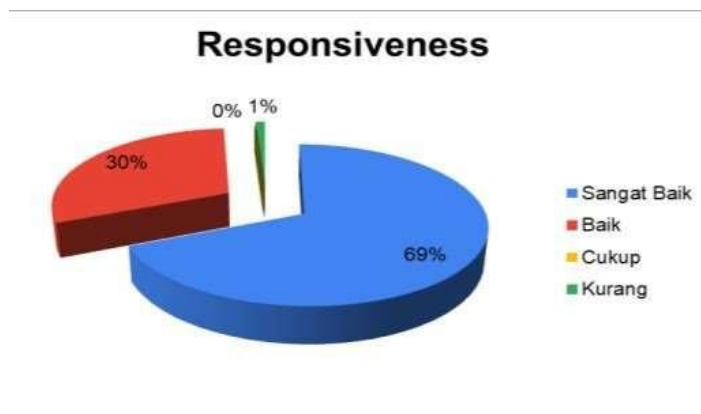
#### **A. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA**

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana dapat diukur menggunakan instrumen kepuasan pengguna dengan mengidentifikasi aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan *tangible*. Kelima aspek ini disajikan dalam 10 pertanyaan untuk mahasiswa yang dibuat LPM dan disebarikan melalui website LPM dan grup WA mahasiswa. Masing-masing aspek penilaian diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan 4 skala yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Untuk mengukur kesahihan instrumen tersebut dilakukan uji validitas, untuk keandalannya digunakan uji reliabilitas dengan skala Likert. Adapun hasilnya diperoleh koefisien validitas setiap butir pertanyaan lebih besar dari r-tabel (0,36) dan reliabilitasnya adalah 0,94. Jadi, setiap pertanyaan valid dan reliable.

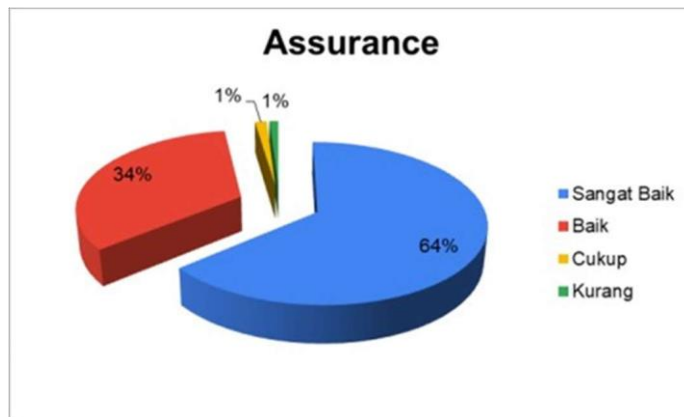
Berdasarkan jawaban Partisipan dalam Survei Kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2022/2023 terlihat bahwa dari 10 pernyataan yang harus dijawab responden. Adapun rincian hasil survei ini dapat dilihat sebagaimana tabel 1 berikut:



Gambar 2 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Reliability*

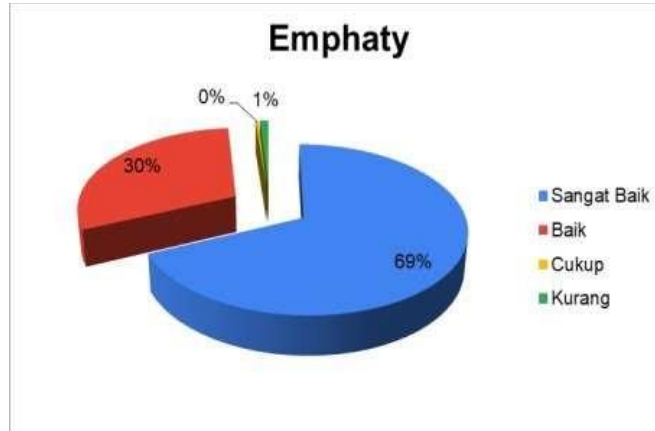


Gambar 3 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap aspek *Responsiveness*

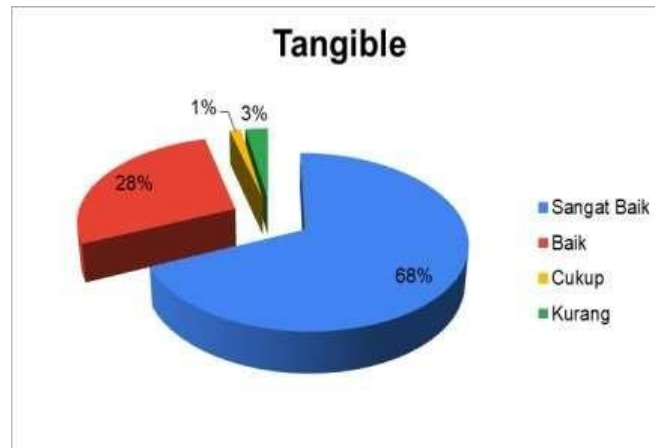


Gambar 4 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Assurance*





**Gambar 5** Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Emphaty*



**Gambar 6** Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Gambar-gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana pembelajaran dari aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan *tangible* menyatakan bahwa layanan sarana dan prasarana pendidikan sangat baik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

**Tabel 1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Pembelajaran Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau TA 2022/2023**

Pernyataan	Respon			
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus	75	24	1	0
Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan	76	23	1	0
Ruang perkuliahan yang memadai	70	29	0	1
Fasilitas pendukung dalam melaksanakan Perkuliahan dan kegiatan kemahasiswaan seperti perpustakaan, laboratorium, dll	69	30	0	1
Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik	69	30	0	1
Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir	68	31	0	1
Transparan dalam segala jenis bantuan kemahasiswaan, beasiswa, dan UKT	60	37	2	1
Ketepatan pencairan dana bantuan kemahasiswaan	62	36	2	0
Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan	65	31	3	1
Keterlibatan mahasiswa dalam penyusunan Rencana program kemahasiswaan	64	32	3	1
<b>JUMLAH</b>	<b>678</b>	<b>303</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
<b>%</b>	<b>67,8</b>	<b>30,3</b>	<b>1,2</b>	<b>0,7</b>

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau jawaban responden yang disurvei sebanyak 100 mahasiswa terlihat 67,8% menyatakan sangat puas, 30,3% puas, 1,2% cukup puas, dan 0,7% kurang puas.

**Tabel 2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar DTPS, Layanan Administrasi Akademik, Sarana dan Prasarana Pembelajaran Program Studi Tadris TIPA Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau TA 2022/2023**

No	Aspek Pengukuran Kepuasan	Objek Kepuasan Mahasiswa		
		Kinerja Mengajar DTPS	Layanan Administrasi Akademik oleh PS	Sarana dan Prasarana Pembelajaran di PS
1	2	3	4	5
1	Menggunakan instrumen kepuasan yang valid yang mudah digunakan	v	v	v
2	Dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terrekam secara lengkap	v	v	v
3	hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan	v	v	v
4	dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan	v	v	v
5	ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran	v	v	v
6	hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan	v	v	v

Sumber: data olahan gform 2023

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar DTPS, Layanan Administrasi Akademik, Sarana dan Prasarana Pembelajaran Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Sangat Baik.

## **B. Analisa**

Dari hasil survey dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan respon yang sangat puas sebanyak 67,8%, Puas sebanyak 30,3%, cukup puas sebanyak 1,2%, dan kurang puas 0,7% terhadap pernyataan-pernyataan survey yang berjumlah 10 pernyataan dan 100 responden mahasiswa yang memberikan respon atas pernyataan tersebut. Dari aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dapat memberikan dan melaksanakan point-point pelayanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana pembelajaran yang telah disepakati dengan sangat baik. Dalam pertanyaan questioner yang ada terdapat unsur—unsur *reliability, assurance,*