

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNATERHADAP LAYANAN  
KEMAHASISWAAN**



**BIRO KEMAHASISWAAN**

**INSTITUT AGAMA ISLAM AL-FATIMAH  
BOJONEGORO  
2023**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warohmatullaahi Wabarokatuhu*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Rektor Institut Agama Islam Al-Fatimah
2. Wakil Rektor 1 Institut Agama Islam Al-Fatimah
3. Wakil Rektor 2 Institut Agama Islam Al-Fatimah
4. Wakil Rektor 3 Institut Agama Islam Al-Fatimah
5. Dekan di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah
6. Ketua Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah
7. Dosen di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah
8. Mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Kepada semua pihak, Tim Survei mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survei ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan Laporan Survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah tahun 2023.

*Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuhu*

Bojonegoro, 10 Desember 2023

Ketua LPM



ABD. MUNTJOLIP, S.Pd., M.M.

NIDN. 2126068203

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Latar belakang .....	3
1.2. Tujuan.....	3
1.3. Manfaat .....	4
<b>BAB II METODOLOGI.....</b>	<b>5</b>
2.1. Responden dan metode pengambilan sampel .....	5
2.2. Metode pengolahan dan analisa data .....	5
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>6</b>
3.1. Hasil survey.....	6
3.2. Hasil evaluasi penilaian mahasiswa.....	6
3.3. Pembahasan hasil.....	6
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>8</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Layanan survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro tahun 2023. Penilaian survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan bagi Mahasiswa pada Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro dilatar belakangi karena pentingnya layanan Kemahasiswaan yang baik untuk menunjang terselenggaranya tri dharma perguruan tinggi.

Bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki mahasiswa akan digunakan untuk berkompetisi dalam dunia kerja setelah lulus nantinya. Untuk menghasilkan sarjanayang kompeten di bidang hukum sejalan dengan Visi dan Misi program studi tentunya memerlukan berbagai upaya yang terukur dan berkesinambungan. Berbagai upaya yang dapat dilakukan agar tujuan tersebut dapat dicapai, salah satunya melalui penilaian survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan Bagi Mahasiswa pada Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro.

Setiap institusi Pendidikan Tinggi sebagai wadah tempat mempersiapkan generasi penerus pembangun bangsa dituntut untuk senantiasa terbuka dan berubah kearah yang lebih baik. Hal ini sangat diperlukan agar kedepan setiap institusi pendidikan tinggi menjadibagian dari pembangunan bangsa. Pihak akademisi akan sangat terbantu dengan adanya survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan Bagi Mahasiswa pada Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al- Fatimah Bojonegoro, yang akan berguna untuk memetakan kelemahan atau kekurangan, sehingga usaha perbaikan dalam layanan Kemahasiswaan di masa yang akan datang tepat sasaran.

### 2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan Bagi Mahasiswa pada Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro adalah untuk mengetahui tingkat survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan yang dijalankan oleh Biro kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro.

### 3. Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan kegiatan survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan Bagi Mahasiswa pada Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan layanan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro serta pengembangan kebijakan di Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro.
2. Sebagai dokumen akuntabilitas dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro.

## BAB II METODOLOGI

### 2.1. Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Kegiatan survey Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro, dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro bekerjasama dengan DPM Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro melalui penyebaran kuesioner dengan menggali data dan informasi menggunakan instrumen kuesioner bagi dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Kuesioner bisa diakses di <https://forms.gle/BQK11SiBCwnkcv4T7>.

Institusi melakukan evaluasi terhadap Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro tahun 2023. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung akhir tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Desember 2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana jumlah responden yang memberikan umpan balik terhadap tingkat kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan adalah sebagai berikut:

No	Pemangku kepentingan	Jml populasi	Jml responden
1	Mahasiswa	73	58

### 2.2. Metode Pengolahan dan Analisa Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

### **BAB III**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### 3.1. Hasil Survey

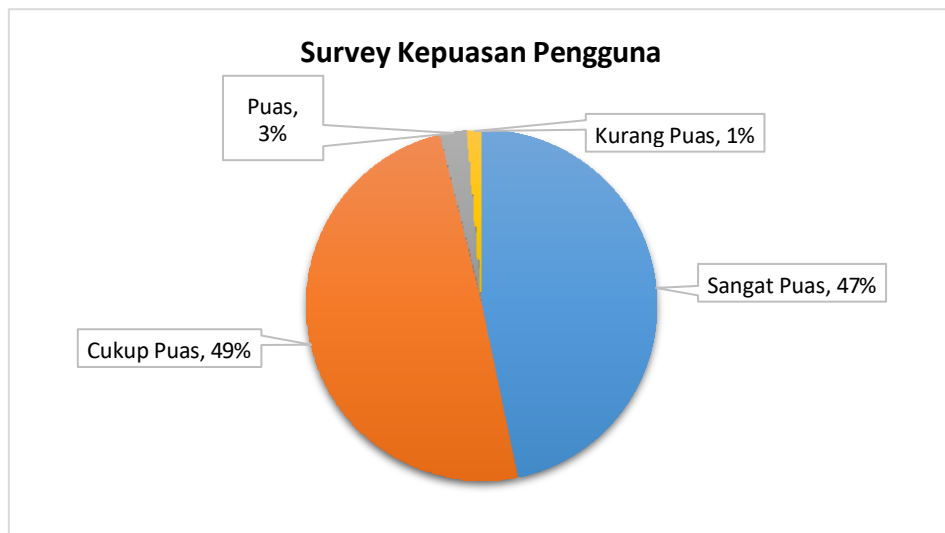
Setelah instrumen evaluasi tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan pada program studi di lingkungan Institut Agama Islam Al- Fatimah Bojonegoro diisi oleh mahasiswa, setelah itu dilakukan rekapitulasi dari hasil isian kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa.

Hasil evaluasi tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kemahasiswaan pada program studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro sebagaimana pada hasil pada poin 3.2 di bawah ini.

### 3.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 58 mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro diperoleh hasil seperti pada Diagram 3.1.

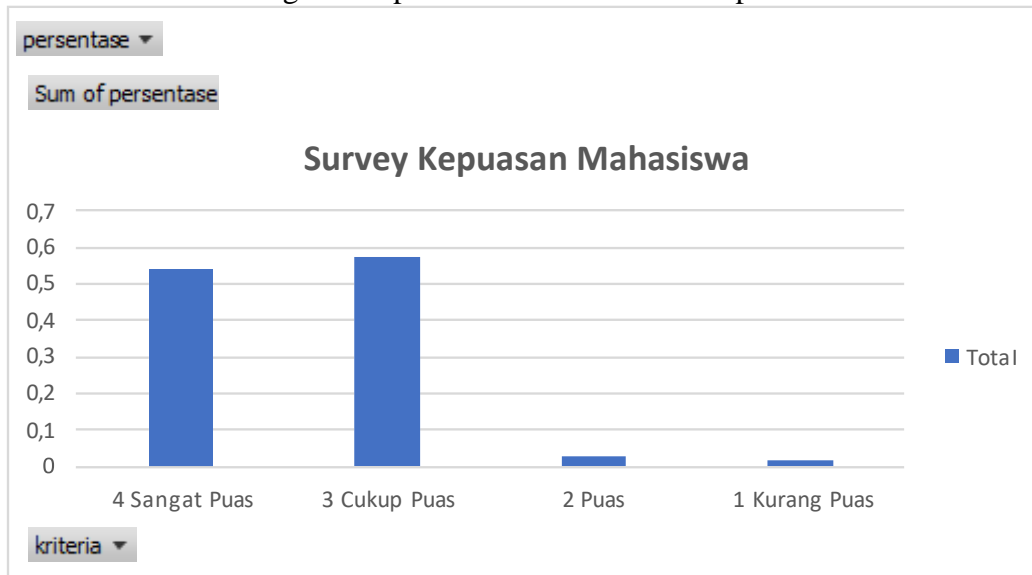
Diagram 3.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses layanan kemahasiswaan



Dari diagram 3.1. dapat dilihat dalam survei angket yang disebarkan pada mahasiswa, dengan rincian : Mahasiswa Sangat Puas 47%, Cukup Puas 49%, Puas 3% dan Kurang Puas 1%.terhadap keandalan (reliability) pengelolaan layanan kemahasiswaan. Tindak lanjut terhadap hasil ini berupa penguatan dan peningkatan layanan kemahasiswaan.

Adapun grafik hasil survei secara lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 3.1. berikut:

Gambar 3.1. Diagram Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Penelitian





## **BAB IV PENUTUP**

Berdasarkan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kemahasiswaan menunjukkan bahwa responden Sangat Puas. Untuk meningkatkan proses layanan mahasiswa, penting untuk memperhatikan beberapa aspek secara holistik. Komunikasi yang efektif antara dosen dan mahasiswa perlu ditingkatkan melalui saluran yang mudah diakses, seperti email atau aplikasi pemesanan, dengan respons yang cepat dan jelas.

Selain itu, pendekatan yang lebih personal dari dosen pembimbing sangat penting untuk memahami kebutuhan dan kondisi individual mahasiswa, memberikan dukungan baik akademik maupun emosional. Fasilitas penunjang seperti layanan kesehatan mahasiswa, UKM, dan akses kemahasiswaan harus tersedia dan mudah diakses oleh mahasiswa. Melakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala juga penting untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif dan mengidentifikasi area perbaikan. Dengan mengadopsi langkah-langkah ini, diharapkan proses pelayanan kemahasiswaan menjadi lebih efisien, efektif, dan memuaskan bagi mahasiswa.

Demikianlah laporan pelaksanaan evaluasi penilaian mahasiswa Program Studi di lingkungan Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro terhadap Kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan. Semoga dapat memberikan perbaikan di kemudian hari.