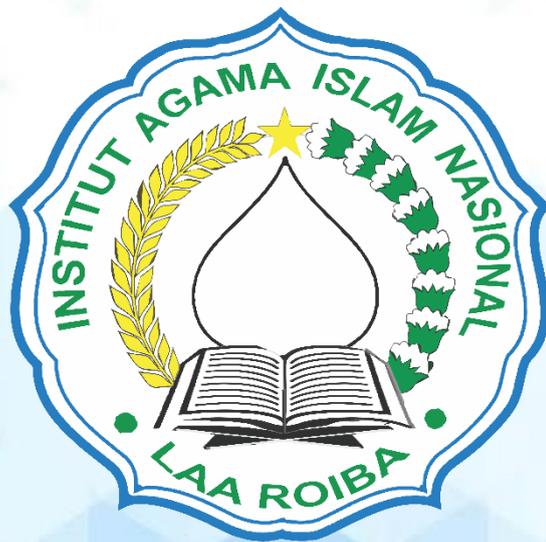


**LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PROSES PENDIDIKAN
Tahun 2022**



Dokumen Internal

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

**LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
TAHUN 2022**

PENGESAHAN

Kode Dokumen	IAI-N-PM-01-02
Revisi	00
Tanggal	11 Agustus 2022
Diajukan Oleh	Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam  (Siti Aminah, M.Pd.)
Dikendalikan Oleh	Ketua LPM  (Ahmad Riyadi, M.M)
Disetujui Oleh	Rektor  (Yanti Hasbian Setiawati, M.Pd)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga berkat kasih sayang Allah swt laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAI Nasional Laa Roiba Bogor dapat diselesaikan.

Evaluasi tersebut dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan layanan mahasiswa terhadap proses pendidikan. Selanjutnya, atas nama Lembaga Penjaminan Mutu IAI Nasional Laa Roiba Bogor mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor IAI Nasional Laa Roiba Bogor yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Kemahasiswaan di IAI Nasional Laa Roiba Bogor yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan baik moril maupun materil.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrumen kepuasan terhadap mahasiswa.
4. Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam yang telah memberikan dukungan serta kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
5. Para responden yaitu mahasiswa pada jurusan sarjana Komunikasi Penyiaran Islam yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Semoga dengan adanya laporan ini menjadi acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di IAI Nasional Laa Roiba, serta semoga Allah S.W.T memberikan manfaat terhadap

laporan ini, sehingga Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAI Nasional Laa Roiba Bogor dapat meningkatkan mutu di masa yang akan datang.

Bogor, 16 September 2022



Ahmad Riyadi S.E., M.M.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Waktu Pelaksanaan	1
D. Responden	1
E. Aspek Komponen yang diukur	2
F. Alat ukur dan Sistem Skoring	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	4
A. Aspek <i>Realibility</i> (keandalan)	4
B. Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5
C. Aspek <i>Assurance</i> (Kepastian)	6
D. Aspek <i>Empati</i> (Kepedulian)	7
E. Aspek Tangible atau Ketersediaan	8
BAB III HASIL SURVEY	11
A. Hasil Survey	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
LAMPIRAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sehubungan dalam rangka menjaga keberlangsungan standar Proses Pembelajaran dan Layanan mahasiswa yang telah ditetapkan, maka Lembaga Penjaminan Mutu melakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran Prodi Komunikasi Penyiaran Islam. Hal ini dilakukan sebagai bentuk implementasi sistem manajemen mutu di lingkungan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAI Nasional Laa Roiba, disamping sebagai salah satu proses yang secara rutin dilaksanakan di Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAI Nasional Laa Roiba.

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap Terhadap proses pembelajaran menjadi sangat penting keberadaannya di Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAI Nasional Laa Roiba, sehingga Prodi Komunikasi Penyiaran Islam dapat meningkatkan mutu Terhadap Proses Pembelajaran.

B. Sasaran

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga Kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola terdiri dari Aspek *Reliability* (keandalan), Aspek *Responsiveness* (daya tanggap), Aspek *Assurance* (kepastian) dan Aspek *Empaty* (Empati/kepedulian), dan *Tangible*.

D. Pelaksanaan dan Teknik survei

a. pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
 - 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
 - 3) Menentukan responden
 - 4) Melaksanakan penilaian
 - 5) Mengolah hasil penilaian
 - 6) Menyajikan dan melaporkan hasil
- b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring.

E. Instrumen Pengukuran Nilai Skoring

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan totalan nilai disetiap layanan menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang (KP)/Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup Puas (CP)/Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Puas (P)/Baik (B). Nilai skala 4 adalah nilai tertinggi artinya responden menilai Sangat Puas (SP)/Sangat Baik (SB).

F. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana di Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Klasifikasi Skala Kepuasan

Nilai	Range	Klasifikasi Kepuasan (KK)
1	0 s.d 55	Kurang Puas (KP) / Kurang (K)
2	56 s.d 70	Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
3	71 s.d 85	Puas (P) / Baik (B)
4	86 s.d 100	Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)

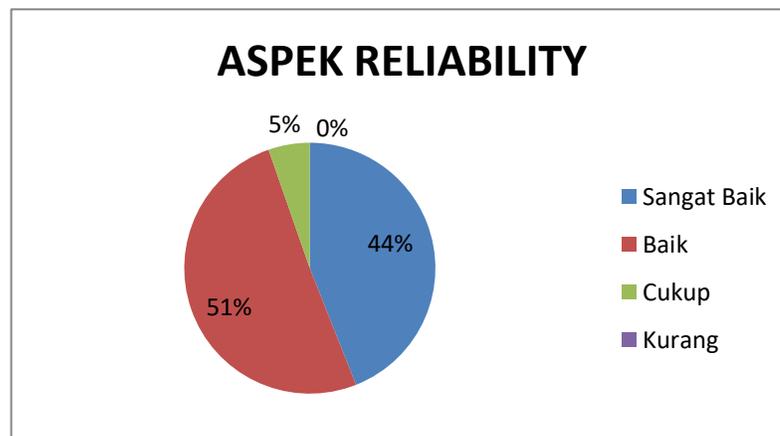
BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek *Realibility* (keandalan) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek *realibility* (keandalan) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu memberikan pelayanan terhadap mahasiswa khususnya layanan Pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 s.d 4 aspek penilaian yaitu menilai bagaimana kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kejelasan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten. Penilaian masing-masing aspek akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek *realibility* (keandalan) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek *realibility* (keandalan) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola

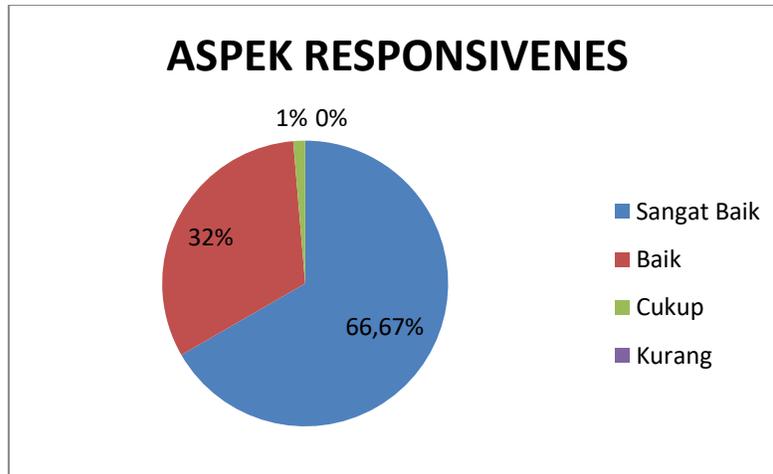
**terhadap Aspek Realibility (keandalan) alam Proses Pendidikan Semester Ganjil,
Tahun Akademik 2021/20222.**

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Realibility (keandalan dan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 44% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 50,67% dengan kategori baik/puas, 5,33% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelolaterhadap aspek *Realibility* (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah baik/puas dengan nilai 50,67%

**B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola pada aspek
Responsiveness (Daya Tanggap) dalam Proses Pendidikan**

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek *responsive* (daya tanggap) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat terhadap mahasiswa khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukansetiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu menilai memiliki sifat tanggap dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan dan memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek *responsive* (daya tanggap) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek *responsive* (daya tanggap) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



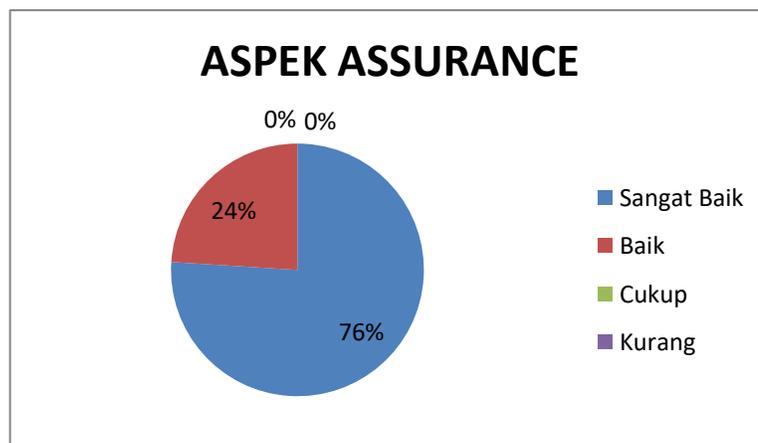
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek *Responsiveness*(daya tanggap) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2021/2022

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Responsive (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 66,67% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 32% dengan kategori baik/puas, 81,33% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen,tendik dan pengelola terhadap aspek Realibility (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 66,67%.

C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek *Assurance* (Kepastian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek assurance (kepastian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang ada. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pealayaanan terakit aspek Assurance (kepastian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek Assurance (kepastian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan:



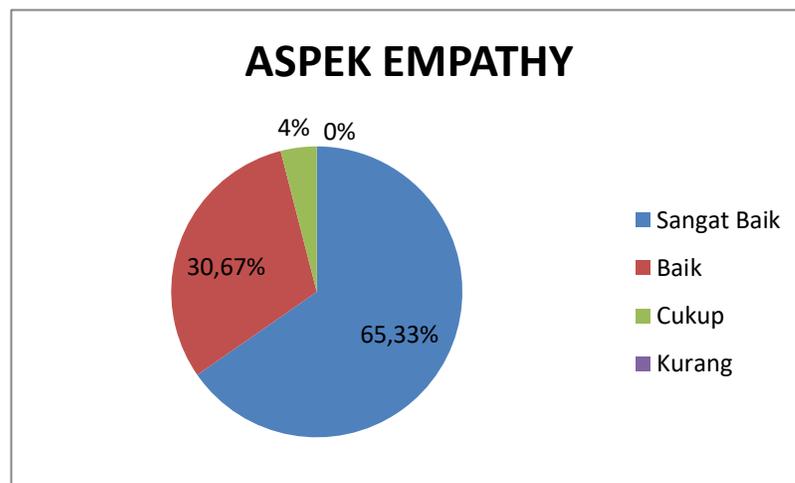
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Assurance (Kepastian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2021/2022

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Assurance (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 76% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 24% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen,tendik dan pengelola terhadap aspek Assurance (kepastian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 76%, kemudian disusul dengan kategori baik/puas dengan nilai 24%.

D. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek *Empati* (Kepedulian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek empati (kepedulian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 5 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa, kemampuan dalam mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa, menanggapi setiap keluhan kritik dan saran dari seluruh mahasiswa, memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan, dan memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terkait aspek empati (kepedulian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek empati (kepedulian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



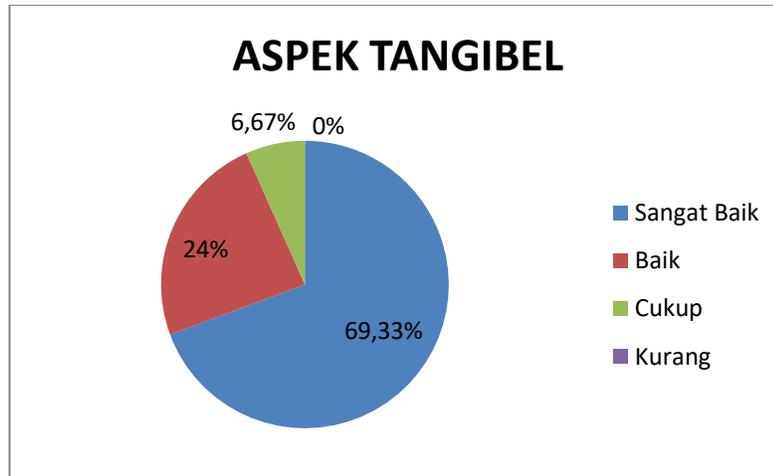
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Empati(kepedulian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil,

Tahun Akademik 2021/2022

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Empati (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 65,33% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 30,67% dengan kategori baik/puas, 4% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Empati (kepedulian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 65,33%, kemudian disusul dengan kategori baik/ puas dengan nilai 30,67%.

E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangible atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana fasilitas yang tersedia di institusi yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi terkait bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan dinilai dari 3 aspek penilaian yaitu kecukupan, aksesibilitas serta kualitas. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan penyediaan sarana dan prasaran selama proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian setiap aspek pada item pertanyaan Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan.



Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 69,33% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 24% dengan kategori baik/puas, 6,67% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 69,33% kemudian disusul dengan kategori baik/puas dengan nilai 24%

BAB III HASIL SURVEY

A. Hasil Survey

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Program Studi Sarjana Komunikasi Penyiaran Islam Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Program Studi Sarjana Komunikasi Penyiaran Islam, Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022.

No	Aspek	Temuan	Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut)
1	<i>Realibility</i> (Keandalan) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	Perlu adanya peningkatan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas.	Pelatihan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan
2	Responsive (Daya Tanggap) : kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Dosen , tendik dan pengelola dirasa perlu menyediakan waktuluang untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa ketika diperlukan.	Diklat bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan
3	Assurance (Kepastian) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasisa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	Dosen, tendik dan penggelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	Pembekalan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan
4	Empati (Kepedulian):	Pelayanan yang	Pembekalan bagi Dosen dan

	Kesediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	diberikan dosen, tendik dan pengelola terkait kemampuan memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan terkait perkuliahan perlu ditingkatkan	Tenaga Kependidikan
5	Tangible: Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana	Kecukupan sarana dan prasana dalam menunjang proses pendidikan perlu ditingkatkan.	Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dilakukan secara berkala dengan target sasaran dosen, tendik, pengelola serta bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan. Penilaian yang dilakukan memperoleh nilai pada aspek **Realibility** (keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 44% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 50,67% dengan kategori baik/puas, 5,33% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategorikurang/kurang puas. Pada aspek **Responsive** (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 66,67% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 32% dengan kategori baik/puas, 1,33% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek **Assurance** (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikannilai sebesar 76% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 24% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek **Empathy** (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 65,33% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 30% dengan kategori baik/puas, 4% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek kecukupan, *akasebilitas* dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 69,33% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 24% dengan kategori baik/puas, 6,67% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan disetiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN DALAM PROSES PENDIDIKAN DI INSTITUT AGAMA ISLAM NASIONAL LAO ROIBA BOGOR

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap dosen dalam proses pendidikan dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		4	3	2	1
Aspek Keandalan (Reliability)					
1	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan				
2	Ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
3	Kejelasan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas				
4	Memberikan pelayanan secara konsisten				
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)					
5	Bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan				
6	Tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan layanan				
7	Memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan				
Aspek Kepastian (Assurance)					
8	Memberikan pelayanan sesuai ketentuan				
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan				

10	Memberikan pelayanan sesuai komitmen yang ada				
Aspek Empati (Empaty)					
11	Memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa.				
12	Mampu mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa.				
13	Menanggapi setiap keluhan, ktitik dan saran dari seluruh mahasiswa.				
14	Memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan				
15	Memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				

Lampiran II
Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Tendik

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA
KEPENDIDIKANAN(TENDIK) DALAM PROSES PENDIDIKAN
DI INSTITUT AGAMA ISLAM NASIONAL LA A ROIBA BOGOR**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

- 1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap tendik dalam proses pendidikan dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
- 2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
- 3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
- 4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
- 5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan aktual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		4	3	2	1
Aspek Keandalan (Reliability)					
1	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan				
2	Ketepatan dalam memeberikan pelayanan kepada mahasiswa				
3	Kejelasan dalam memeberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas				
4	Memberikan pelayanan secara konsisten				
Aspek Daya Tangga(Responsiveness)					
5	Bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan				
6	Tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan layanan				
7	Memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan				
Aspek Kepastian (Assurance)					
8	Memberikan pelayanan sesuai ketentuan				
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan				

10	Memberikan pelayanan sesuai komitmen yang ada				
Aspek Empati (Empaty)					
11	Memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa.				
12	Mampu mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa.				
13	Menanggapi setiap keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa.				
14	Memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan				
15	Memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				

Lampiran III
Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA DALAM
 PROSES PENDIDIKAN
 DI INSTITUT AGAMA ISLAM NASIONAL LA A ROIBA BOGOR**

Nama : _____
 NIM : _____
 Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

- 1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap pengelola dalam proses pendidikan dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
- 2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan proses pendidikan.
- 3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
- 4. Penilaian ini diisi dengan objektif dan aktual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		4	3	2	1
Aspek Keandalan (Reliability)					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola jurusan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Keandalan dan kemampuan pengelola fakultas dalam memeberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
3	Keandalan dan kemampuan pengelola Institut dalam memeberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
Aspek Daya Tangga(Responsiveness)					
4	Daya tanggap pengelola jurusan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
5	Daya tanggap pengelola fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
6	Daya tanggap pengelola Institut dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
Aspek Kepastian (Assurance)					
7	Kepastian bahwa pelayanan pengelola jurusan sesuai dengan ketentuan				

8	Kepastian bahwa pelayanan pengelola fakultas sesuai dengan ketentuan				
9	Kepastian bahwa pelayanan pengelola Institut sesuai dengan ketentuan				

Aspek Empati (Empaty)					
10	Kepedulian pengelola jurusan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
11	Kepedulian pengelola fakultas dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
12	Kepedulian pengelola Institut dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				

Lampiran IV

Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KETERSEDIAAN
SARANA DAN PRASARANA DALAM MENUNJANG PROSES
PENDIDIKAN
DI INSTITUT AGAMA ISLAM NASIONAL LAA ROIBA BOGOR**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
3 : Puas (P) / Baik (B)
2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

5. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
6. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan sarana dan prasarana
7. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
8. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		4	3	2	1
Kecukupan					
1	Ketersediaan buku referensi perpustakaan				
2	Ketersediaan laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
3	Ketersediaan jumlah komputer				
4	Ketersediaan jaringan internet				
5	Ketersediaan tempat ibadah				
6	Ketersediaan fasilitas olahraga				
7	Ketersediaan fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA, dsb) yang memadai				
8	Ketersediaan alat, bahan, wahana penunjang kegiatan penelitian				
9	Ketersediaan ruang organisasi kemahasiswaan				
10	Ketersediaan klinik & apotek sebagai fasilitas kesehatan mahasiswa				
Aksesibilitas					
11	Kemudahan dalam mencari buku referensi di perpustakaan				

12	Laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan tersedia sesuai kebutuhan keilmuan dan mudah diakses				
13	Kemudahan dalam mengoperasikan komputer				
14	Kemudahan dalam mengakses jaringan internet				
15	Tempat ibadah terletak strategis dan mudah diakses				
16	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas olahraga				
17	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA,dsb) yang memadai				
18	Kemudahan dalam mendapatkan alat, bahan, serta wahana penunjang untuk kegiatan penelitian				
19	ruang organisasi kemahasiswaan terletak strategis dan mudah diakses				
20	Kemudahan dalam mendapatkan layanan di klinik & apotek				
Kualitas sarana dan prasarana					
21	Kualitas buku referensi di perpustakaan				
22	Kualitas Laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
23	Komputer tersedia sesuai dengan spesifikasi				
24	jaringan internet tersedia dengan kapasitas yang memadai				
25	Tempat ibadah tersedia dengan kapasitas memadai				
26	Fasilitas olahraga tersedia sesuai spesifikasi				
27	Kualitas fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA,dsb) yang memadai				
28	Alat, bahan, wahana penunjang kegiatan penelitian tersedia dengan kapasitas memadai				
29	Ruang organisasi kemahasiswaan tersedia dengan kapasitas memadai				
30	Mutu klinik & apotek sebagai fasilitas kesehatan mahasiswa				