



Universitas PTIQ Jakarta
Pascasarjana

2023

LAPORAN SURVEY

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**



**PASCASARJANA UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA
SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**



Universitas PTIQ Jakarta
Pascasarjana

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**



PASCASARJANA UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA

2022/2023

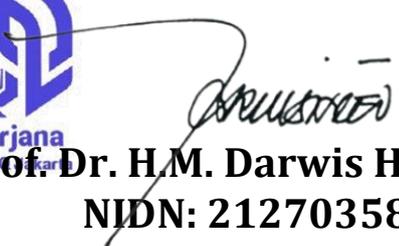
HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Tim Penyusun:

1. **Andi Jumardi, M.Kom.**
2. **Jeddah Dawi Patamatta, M.H.**
3. **Kamir, S.Kom.**
4. **Siti Maryam, S.M.**
5. **A.M. Firdaus, S.T.**

Jakarta, 10 Juli 2023
Direktur Pascasarjana
Universitas PTIQ Jakarta




Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si.
NIDN: 2127035801

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Pascasarjana sebagai supporting unit Universitas PTIQ Jakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Administrasi Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Akademik selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bagian Administrasi Akademik Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

C. Sasaran

Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

BAB II METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 30 Juni 2023 sampai 07 Juli 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link yang dikirim melalui WhatsApp.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqBm5I4pxWjcdtOPOsf3utUHvKFP4QXxJF9Er-XQf9IXYmMQ/viewform>

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta. Responden pada survey ini adalah sampling dari Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah perposive sampling yaitu Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form dengan link yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, akses informasi yang mudah, jalannya pelaksanaan perkuliahan dengan baik, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dari 10 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui google form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

BAB III HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 30 Juni 2023 sampai 07 Juli 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link yang dikirim melalui WhatsApp.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqBm5I4pxWjcdtOPOsf3utUHvKFP4QXxJF9Er-XQf9IXYmMQ/viewform>

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden. Pada survey ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 426 responden yang merupakan sampling dari Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023.

B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	352	82,6%
Perempuan	74	17,4%
Total Keseluruhan	426	100,0%

Sumber: Olah Data (2023)

Jenis Kelamin

426 responses

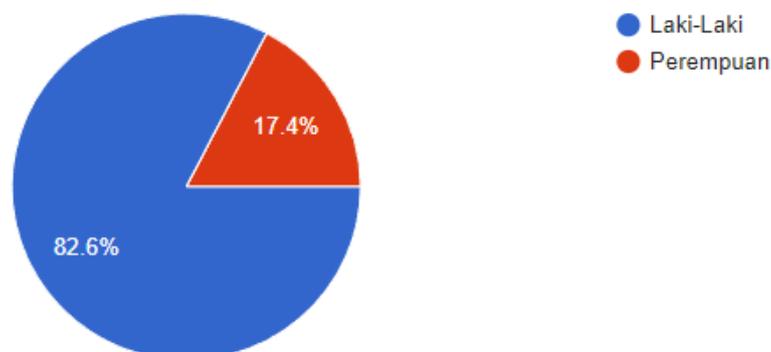


Diagram: Jenis Kelamin

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 426 responden. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 352 responden atau 82,6% dari total keseluruhan dan responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 74 responden atau 17,4% dari total keseluruhan. Artinya, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam survey ini adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 352 responden atau 82,6% dari total keseluruhan.

2. Responden Berdasarkan Program Studi

Identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Program Studi	Jumlah	Persentase
S2 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	166	39,0%
S2 Manajemen Pendidikan Islam	154	36,2%
S2 Ekonomi Syariah	15	3,5%
S3 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	91	21,4%
Total Keseluruhan	426	100%

Sumber: Olah Data (2023)

Program Studi

426 responses

 Copy

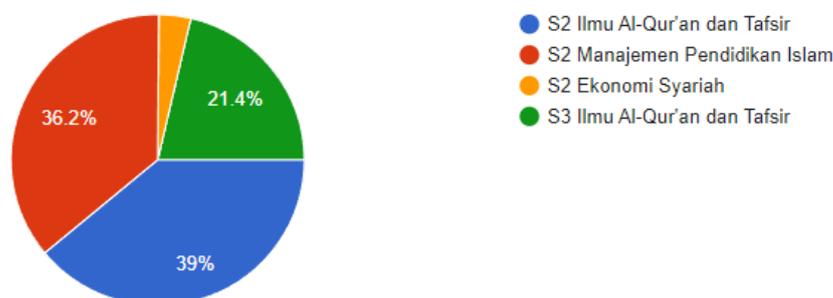


Diagram: Program Studi

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 426 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi Magister Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir sejumlah 166 responden atau 39,0% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program Studi Ekonomi Syariah sejumlah 15 responden atau 3,5% dari total keseluruhan.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran kualitas dari instrumen data yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang dimiliki tinggi maka semakin kecil pula tingkat kesalahannya sehingga data yang digunakan merupakan data yang memadai. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan

skor total (pearson correlation). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,997	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,985	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,995	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,996	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,985	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,983	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,996	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,992	0,000	Valid
Pernyataan 9	0,996	0,000	Valid
Pernyataan 10	0,995	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 426 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Instrumen yang memiliki nilai cronbach's alpha $< 0,50$ maka reliabilitasnya rendah; nilai cronbach's alpha antara $0,50-0,70$ maka reliabilitasnya moderat; nilai cronbach's alpha antara $0,70-0,90$ maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai cronbach's alpha $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai cronbach's alpha maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,998	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 426 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai cronbach's alpha 0,998 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 99,8% dapat dipercaya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 426 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 10 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	5	7	111	303
	1,20%	1,60%	26,10%	71,10%
Pernyataan 2	6	7	109	304
	1,40%	1,60%	25,60%	71,40%
Pernyataan 3	5	8	108	305
	1,20%	1,90%	25,40%	71,60%
Pernyataan 4	5	7	109	305
	1,20%	1,60%	25,60%	71,60%
Pernyataan 5	6	7	109	304
	1,40%	1,60%	25,60%	71,40%
Pernyataan 6	6	8	109	303
	1,40%	1,90%	25,60%	71,10%
Pernyataan 7	5	7	109	305
	1,20%	1,60%	25,60%	71,60%
Pernyataan 8	5	8	109	304
	1,20%	1,90%	25,60%	71,40%
Pernyataan 9	5	7	109	305
	1,20%	1,60%	25,60%	71,60%
Pernyataan 10	5	8	108	305
	1,20%	1,90%	25,40%	71,60%
Total	53	74	1090	3043
	12,60%	17,20%	256,10%	714,40%
Rata-Rata	5,3	7,4	109	304,3
	1,26%	1,72%	25,61%	71,44%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	2,98%		97,05%	

Sumber: Olah Data (2023)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase "Sangat Puas")
- b (Persentase "Puas")
- c (Persentase "Tidak Puas")
- d (Persentase "Sangat Tidak Puas")
- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Tidak Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan Pernyataan 1

Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik

426 responses

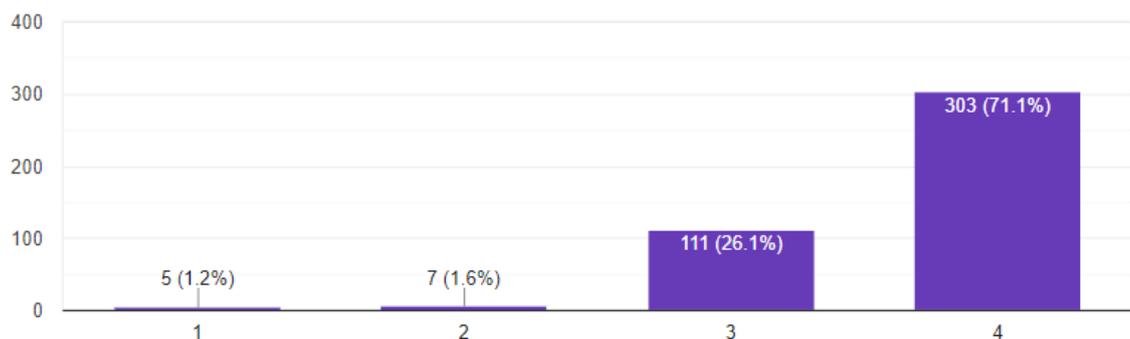


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 26,1% jawaban puas; dan 71,1% jawaban

sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 1:

$$TK = (4 \times 71,1\%) + (3 \times 26,1\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,2\%$$

$$= 284,4\% + 78,3\% + 3,2\% + 1,2\% = 367,1\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,1\%}{4} = \mathbf{91,76\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 91,76%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas **kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik**.

Pernyataan 2

Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa

426 responses

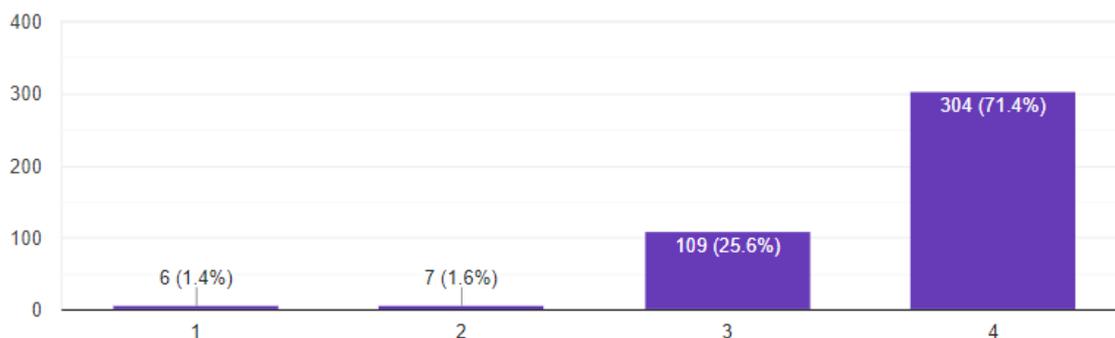


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 1,4% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,4% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 2:

$$TK = (4 \times 71,4\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,4\%$$

$$= 285,6\% + 76,8\% + 3,2\% + 1,4\% = 367\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367\%}{4} = \mathbf{91,75\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 91,75%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas **kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa**.

Pernyataan 3

Kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi

426 responses

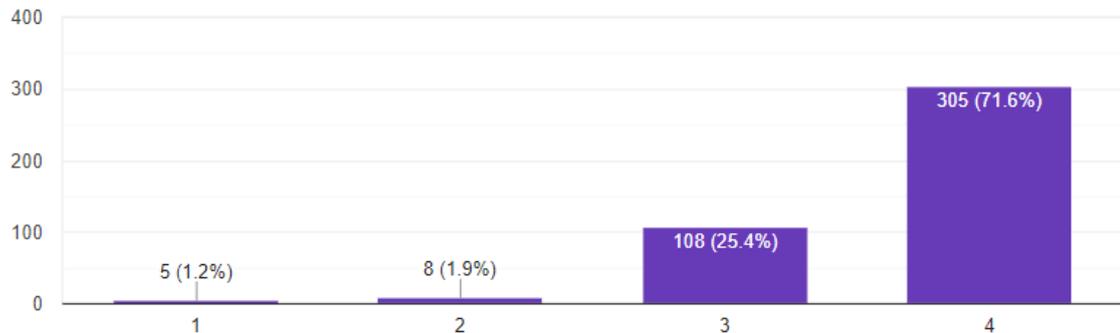


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,9% jawaban tidak puas; 25,4% jawaban puas; dan 71,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 3:

$$TK = (4 \times 71,6\%) + (3 \times 25,4\%) + (2 \times 1,9\%) + 1,2\%$$
$$= 286,4\% + 76,2\% + 3,8\% + 1,2\% = 367,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,6\%}{4} = 91,9\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 91,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi*.

Pernyataan 4

Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa

426 responses

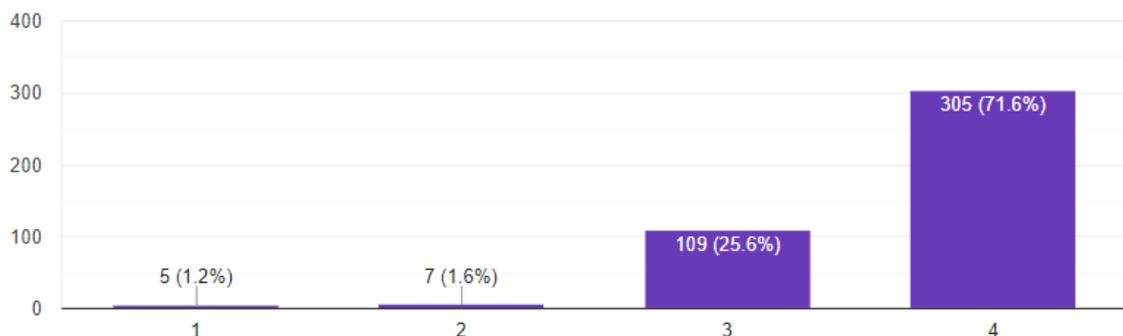


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 4:

$$TK = (4 \times 71,6\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,2\%$$

$$= 286,4\% + 76,8\% + 3,2\% + 1,2\% = 365,8\%$$

$$P_{JPD} = \frac{365,8\%}{4} = 91,45\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 91,45%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa*.

Pernyataan 5

Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik

426 responses

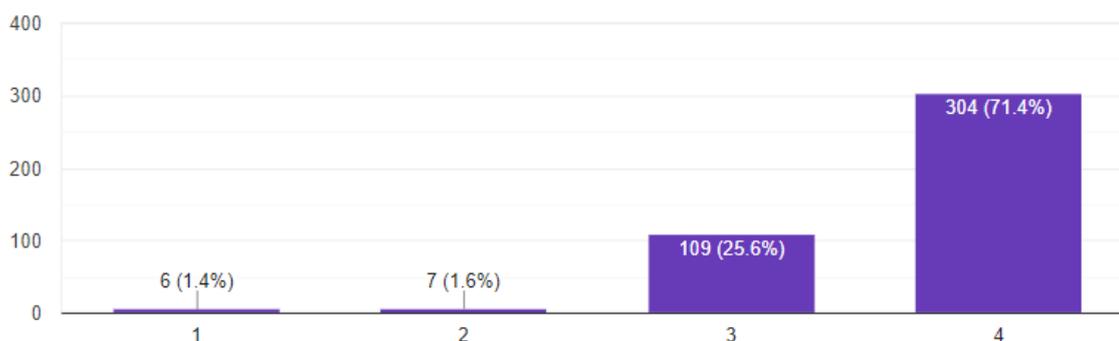


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 1,4% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,4% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 71,4\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,4\%$$

$$= 285,6\% + 76,8\% + 3,2\% + 1,4\% = 367\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367\%}{4} = 91,75\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 91,75%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *kepastian dalam mendapatkan layanan akademik*.

Pernyataan 6

Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

426 responses

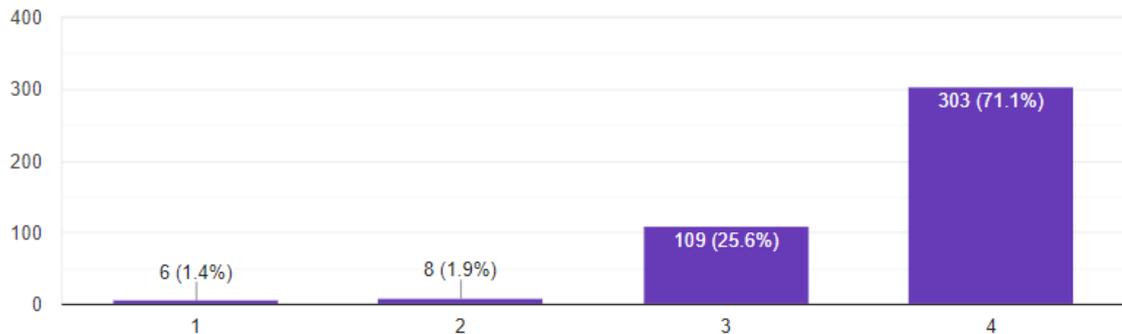


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 1,4% jawaban sangat tidak puas; 1,9% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 6:

$$TK = (4 \times 71,1\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,9\%) + 1,4\% \\ = 284,4\% + 76,8\% + 3,8\% + 1,4\% = 366,4\%$$

$$P_{JPD} = \frac{366,4\%}{4} = 91,6\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 91,6%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas **kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa**.

Pernyataan 7

Keramahan pelayanan staf administrasi

426 responses

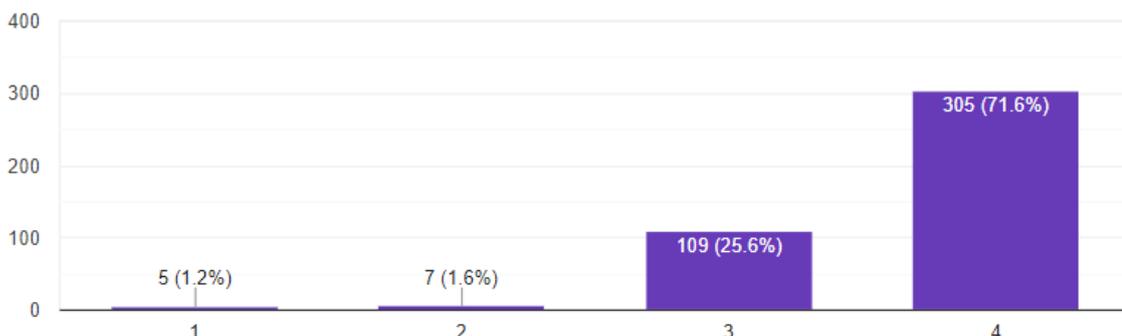


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,6% jawaban

sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 7:

$$TK = (4 \times 71,6\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,2\%$$

$$= 286,4\% + 76,8\% + 3,2\% + 1,2\% = 367,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,6\%}{4} = 91,9\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 91,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *keramahan pelayanan staf administrasi*.

Pernyataan 8

Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa

426 responses

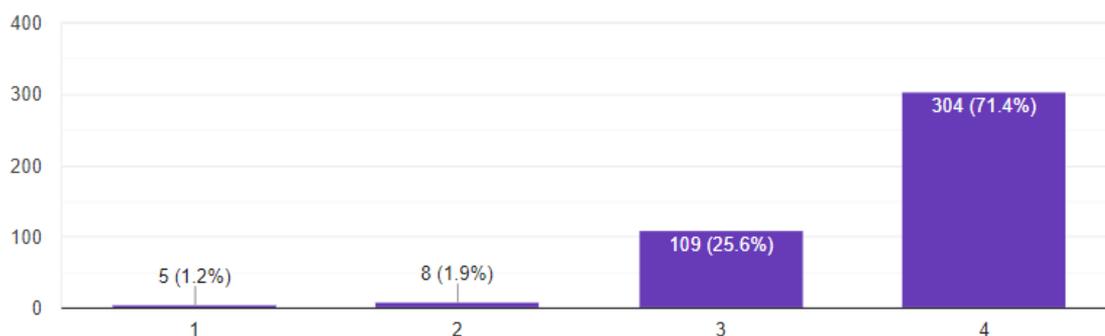


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,9% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,4% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 8:

$$TK = (4 \times 71,4\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,9\%) + 1,2\%$$

$$= 285,6\% + 76,8\% + 3,8\% + 1,2\% = 367,4\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,4\%}{4} = 91,85\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 8 sebesar 91,85%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 8 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa*.

Pernyataan 9

Kemudahan mendapatkan informasi akademik

426 responses

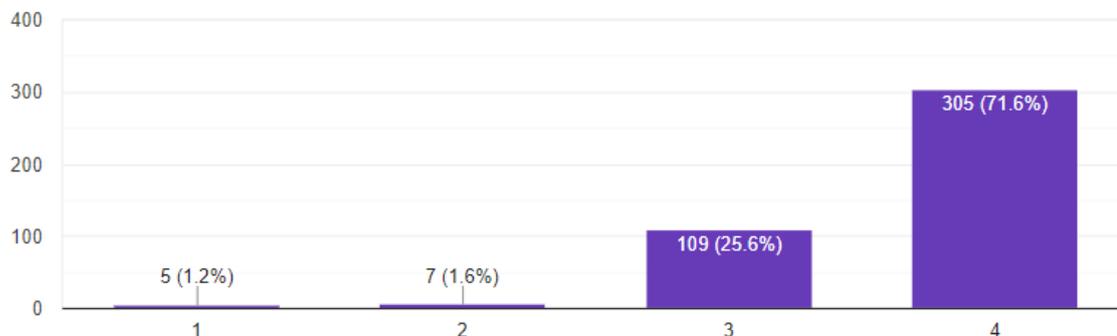


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,6% jawaban tidak puas; 25,6% jawaban puas; dan 71,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 9:

$$TK = (4 \times 71,6\%) + (3 \times 25,6\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,2\%$$

$$= 286,4\% + 76,8\% + 3,2\% + 1,2\% = 367,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,6\%}{4} = 91,9\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 9 sebesar 91,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 9 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas ***kemudahan mendapatkan informasi akademik***.

Pernyataan 10

Ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang diskusi mahasiswa, WIFI, Perpustakaan, dll)

426 responses

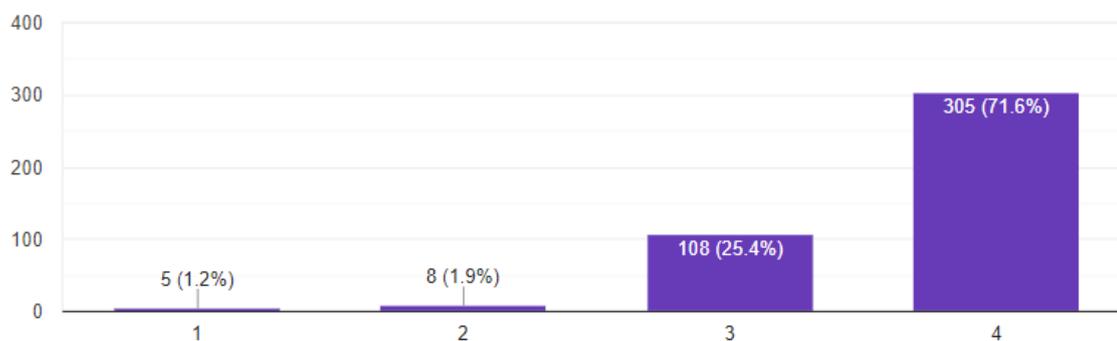


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 10 memperoleh 1,2% jawaban sangat tidak puas; 1,9% jawaban tidak puas; 25,4% jawaban puas; dan 71,6% jawaban

sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden untuk pernyataan 10:

$$TK = (4 \times 71,6\%) + (3 \times 25,4\%) + (2 \times 1,9\%) + 1,2\%$$

$$= 286,4\% + 76,2\% + 3,8\% + 1,2\% = 367,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,6\%}{4} = 91,9\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 10 sebesar 91,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 10 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa sangat puas atas *ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang diskusi mahasiswa, WIFI, Perpustakaan, dll)*.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

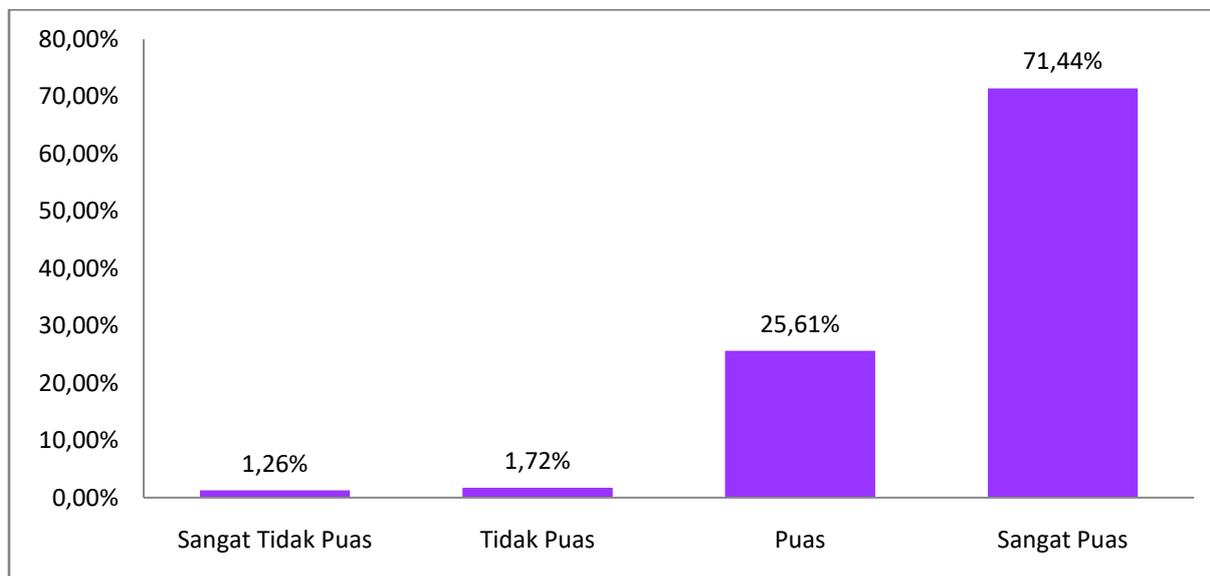
Hasil evaluasi 10 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 4 yaitu "Sangat Puas" (71,44% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 426 responden:

Rata-Rata Jawaban 426 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	1,26%
Tidak Puas	1,72%
Puas	25,61%
Sangat Puas	71,44%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik



Hasil Survey Tingkat Kepuasan

$$TK = (4 \times 71,44\%) + (3 \times 25,61\%) + (2 \times 1,72\%) + 1,26\%$$
$$= 285,76\% + 76,83\% + 3,44\% + 1,26\% = 367,29\%$$

$$P_{JPD} = \frac{367,29\%}{4} = 91,82\%$$

Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 91,82%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, akses informasi yang mudah, jalannya pelaksanaan perkuliahan dengan baik, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas diberikan oleh Bagian Administrasi Akademik berada pada tingkat yang sangat baik.

E. Ringkasan

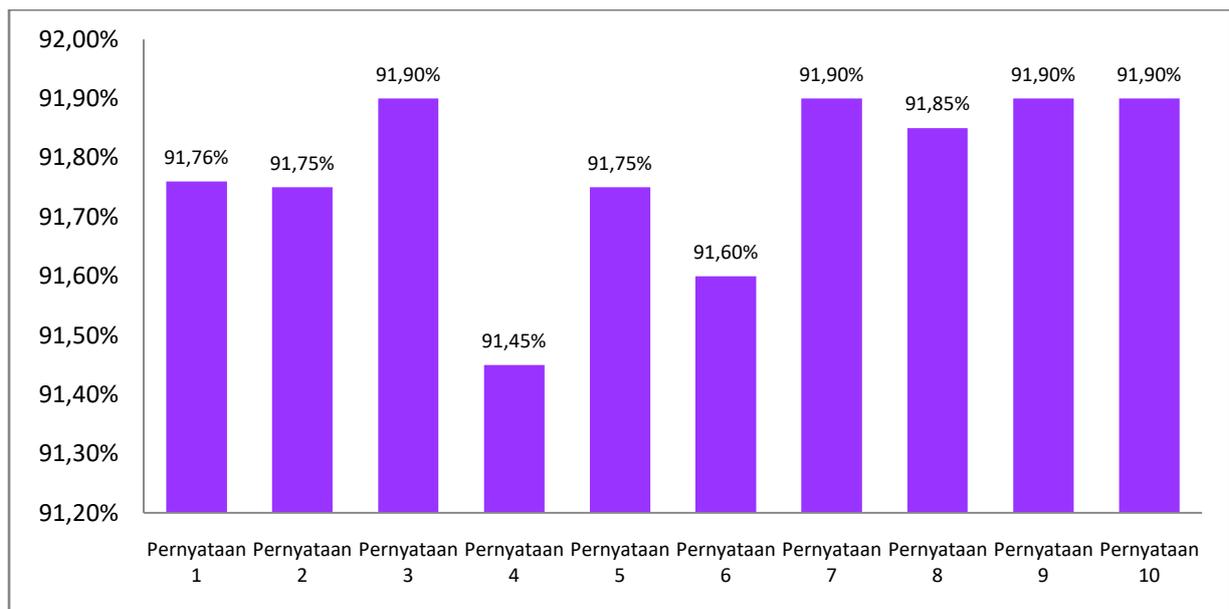
Survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik sebesar 91,78%. Nilai tersebut telah melebihi target serta ketentuan yang disyaratkan namun tetap perlu dilakukannya evaluasi kinerja terhadap butir-butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tingkat kepuasan terendah. Berikut tabel dan diagram hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada masing-masing pernyataan:

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

	Pernyataan	Persentase Tingkat Kepuasan
1	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	91,76%
2	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	91,75%
3	Kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi	91,9%
4	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	91,45%
5	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	91,75%
6	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan / permasalahan mahasiswa	91,6%
7	Keramahan pelayanan staf administrasi	91,9%
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	91,85%
9	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	91,9%
10	Ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang diskusi mahasiswa, WIFI, Perpustakaan, dll)	91,9%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pertanyaan



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa presentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 3, 7, 9, dan 10 dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 91,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa metode pelayanan yang diterapkan oleh bagian administrasi telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa presentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 4 berbunyi "kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa" dengan presentase 91,45%. Nilai presentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan tersebut yaitu lebih pro aktif dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada aspek-aspek yang dinilai belum maksimal. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

Kendala

1. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan jika dibandingkan dengan indikator lain, yaitu:
 - Pernyataan 4 berbunyi “Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa” dengan presentase tingkat kepuasan 91,45%.
 - Pernyataan 6 berbunyi “Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan / permasalahan mahasiswa” dengan presentase tingkat kepuasan 91,60%.
2. Kendala teknis dalam pelaksanaan survey yaitu tingkat partisipasi mahasiswa yang mengisi survey hanya berkisar 60% dari jumlah mahasiswa aktif.

Faktor Pendukung

1. Adanya SIM Akademik (SIAKAD), Web Pascasarjana, dan Portal Mahasiswa yang mempermudah bagian administrasi untuk memperoleh data mahasiswa (seperti: prodi, nomor whatsapp, dll) yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Bagian Administrasi Akademik secara berkala melakukan update informasi akademik melalui Web <https://pascasarjana-ptiq.ac.id/> dan media sosial.
3. Bagian Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp (wa.me/6281382167712) untuk mempermudah mahasiswa dalam berkomunikasi jarak jauh dengan bagian administrasi akademik.

Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)

1. Lebih sigap lagi dalam melayani kebutuhan yang diperlukan mahasiswa baik saat berkunjung ke ruangan administrasi atau melalui komunikasi whatsapp.
2. Lebih pro-aktif untuk berdiskusi dengan mahasiswa untuk menyelesaikan problem yang dihadapi mahasiswa.

Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)

1. Menambah karyawan atau staf yang bertugas untuk melayani kebutuhan mahasiswa.
2. Upgrading dan pelatihan berkala untuk staf dalam peningkatan kualitas terkait isu-isu terbaru dalam dunia akademik dan administrasi, dimana hal ini nantinya dapat mempermudah admin dalam menjawab atau menyelesaikan problem yang dihadapi mahasiswa.

LAMPIRAN

Uji Validitas

Correlations

		Pernyataan_1	Pernyataan_2	Pernyataan_3
Pernyataan_1	Pearson Correlation	1	.983**	.989**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_2	Pearson Correlation	.983**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	426	426	426
Pernyataan_3	Pearson Correlation	.989**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	426	426	426
Pernyataan_4	Pearson Correlation	.993**	.968**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_5	Pearson Correlation	.983**	1.000**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_6	Pearson Correlation	.983**	.993**	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_7	Pearson Correlation	.993**	.968**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_8	Pearson Correlation	.986**	.961**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_9	Pearson Correlation	.993**	.968**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_10	Pearson Correlation	.989**	.965**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Total	Pearson Correlation	.997**	.985**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Pernyataan_4	Pernyataan_5	Pernyataan_6
Pernyataan_1	Pearson Correlation	.993**	.983**	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_2	Pearson Correlation	.968**	1.000**	.993**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_3	Pearson Correlation	.996**	.965**	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_4	Pearson Correlation	1	.968**	.962**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_5	Pearson Correlation	.968**	1	.993**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	426	426	426
Pernyataan_6	Pearson Correlation	.962**	.993**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	426	426	426
Pernyataan_7	Pearson Correlation	1.000**	.968**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_8	Pearson Correlation	.993**	.961**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_9	Pearson Correlation	1.000**	.968**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_10	Pearson Correlation	.996**	.965**	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Total	Pearson Correlation	.996**	.985**	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Pernyataan_7	Pernyataan_8	Pernyataan_9
Pernyataan_1	Pearson Correlation	.993**	.986**	.993**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_2	Pearson Correlation	.968**	.961**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_3	Pearson Correlation	.996**	.996**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_4	Pearson Correlation	1.000**	.993**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426

Pernyataan_5	Pearson Correlation	.968**	.961**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_6	Pearson Correlation	.962**	.962**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_7	Pearson Correlation	1	.993**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	426	426	426
Pernyataan_8	Pearson Correlation	.993**	1	.993**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	426	426	426
Pernyataan_9	Pearson Correlation	1.000**	.993**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	426	426	426
Pernyataan_10	Pearson Correlation	.996**	.996**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426
Total	Pearson Correlation	.996**	.992**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	426	426	426

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Pernyataan_10	Total
Pernyataan_1	Pearson Correlation	.989**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_2	Pearson Correlation	.965**	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_3	Pearson Correlation	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_4	Pearson Correlation	.996**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_5	Pearson Correlation	.965**	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_6	Pearson Correlation	.966**	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_7	Pearson Correlation	.996**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000

	N	426	426
Pernyataan_8	Pearson Correlation	.996**	.992**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_9	Pearson Correlation	.996**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	426	426
Pernyataan_10	Pearson Correlation	1	.995**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	426	426
Total	Pearson Correlation	.995**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	426	426

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.998	10

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik di Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta

* Indicates required question

Petunjuk Pengisian

Sebagai upaya Bagian Administrasi Akademik Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas (KP) = Skor 1

Tidak Puas (CP) = Skor 2

Puas (P) = Skor 3

Sangat Puas (SP) = Skor 4

1. Program Studi *

Mark only one oval.

- S2 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir
- S2 Manajemen Pendidikan Islam
- S2 Ekonomi Syariah
- S3 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki-Laki
- Perempuan

Mohon berikan tanggapan Saudara/i atas pernyataan berikut:

3. Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

4. Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

5. Kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

6. Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

7. Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

8. Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

9. Keramahan pelayanan staf administrasi *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

10. Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

11. Kemudahan mendapatkan informasi akademik *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

12. Ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang diskusi mahasiswa, WIFI, Perpustakaan, dll) *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Sangat Puas

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik di Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta

426 responses

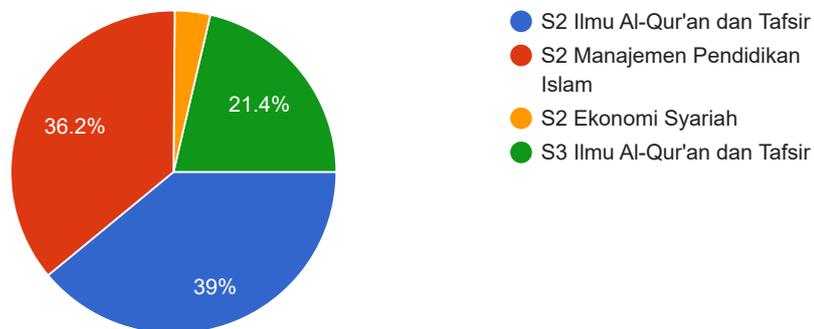
[Publish analytics](#)

Petunjuk Pengisian

Program Studi

426 responses

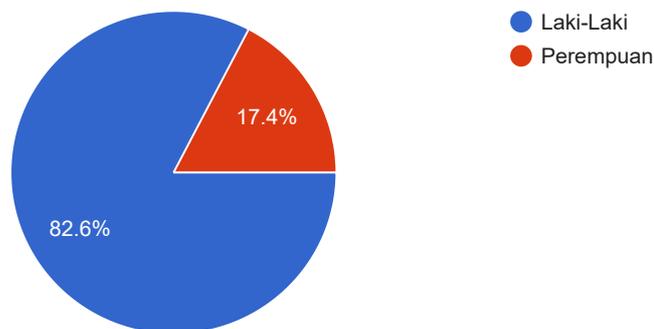
[Copy](#)



Jenis Kelamin

426 responses

[Copy](#)



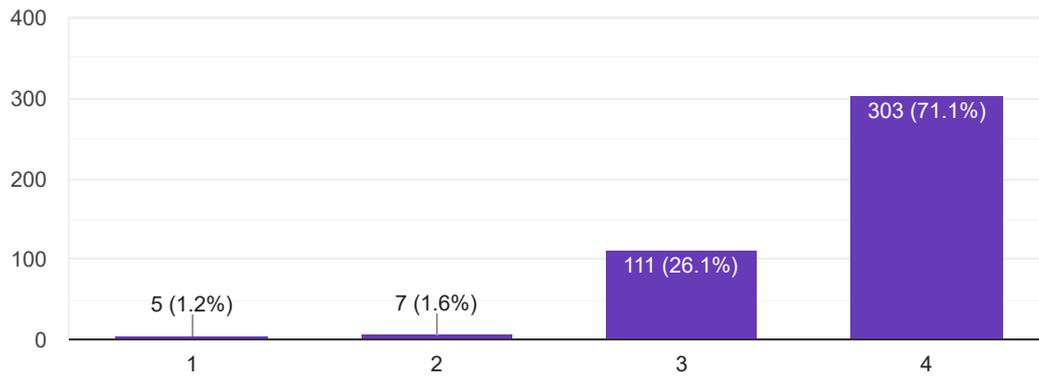
Mohon berikan tanggapan Saudara/i atas pernyataan berikut:



Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik

 Copy

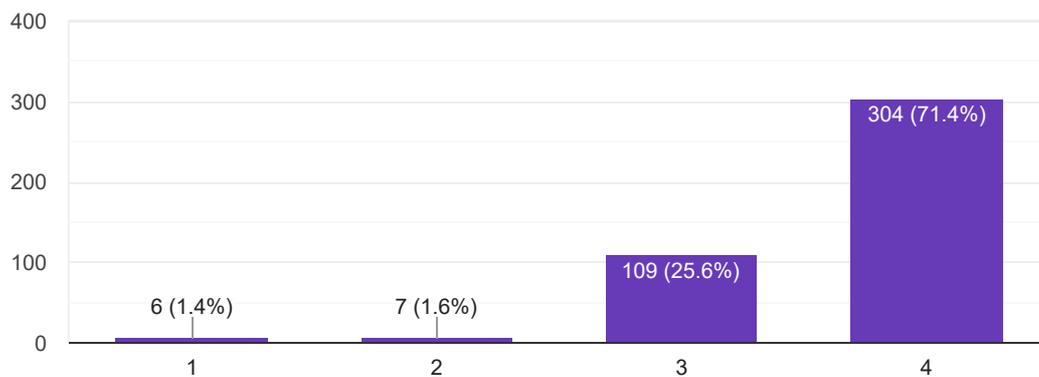
426 responses



Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa

 Copy

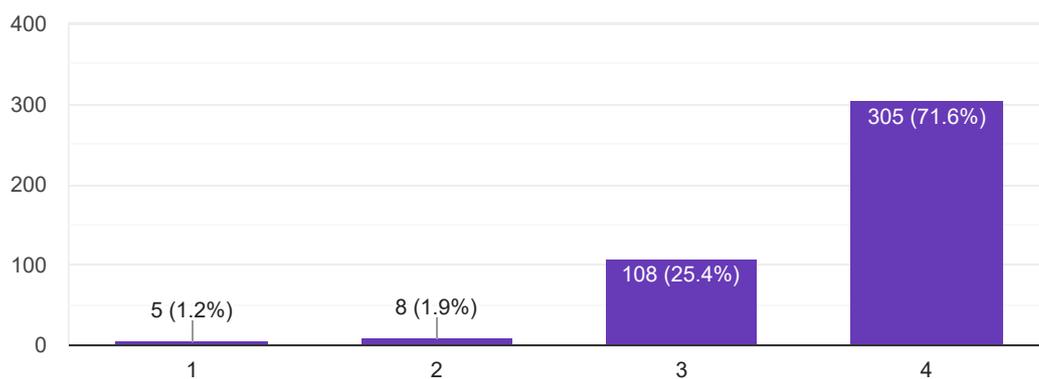
426 responses



Kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi

 Copy

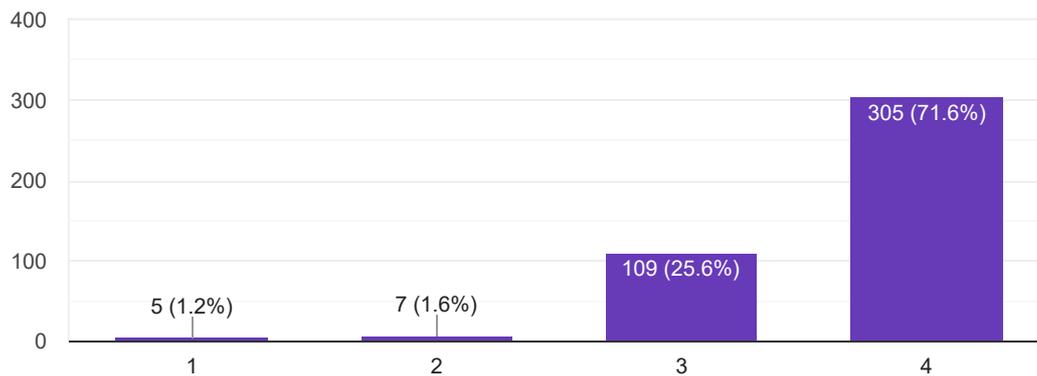
426 responses



Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa

 Copy

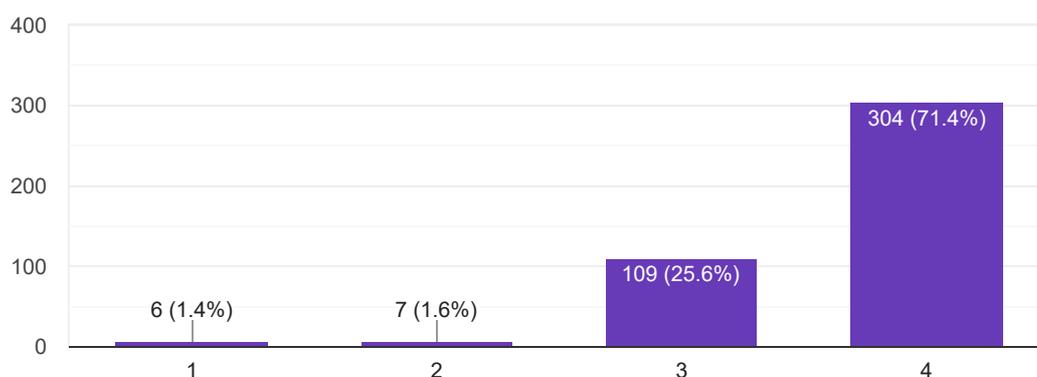
426 responses



Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik

 Copy

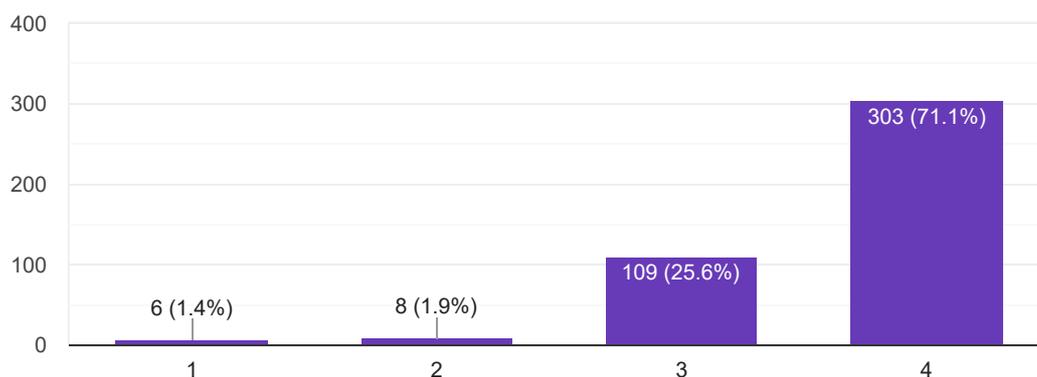
426 responses



Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

 Copy

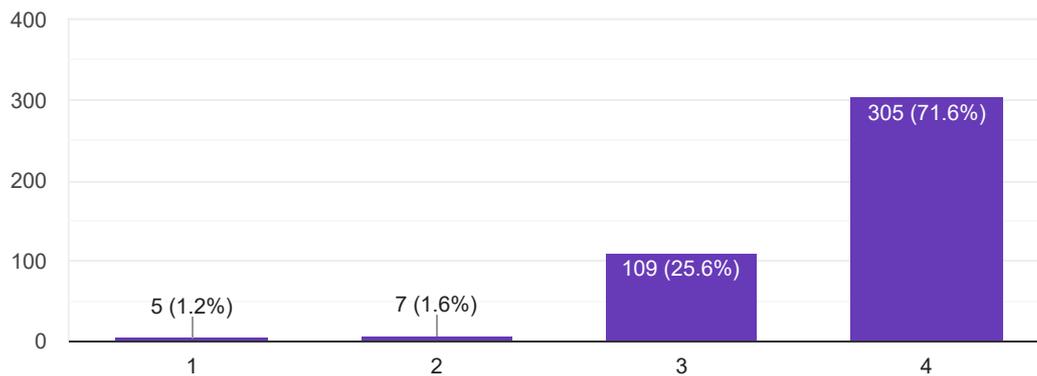
426 responses



Keramahan pelayanan staf administrasi

 Copy

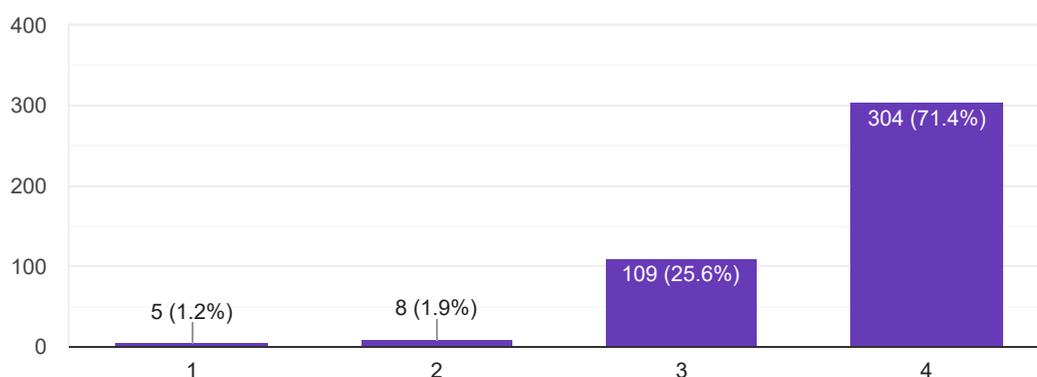
426 responses



Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa

 Copy

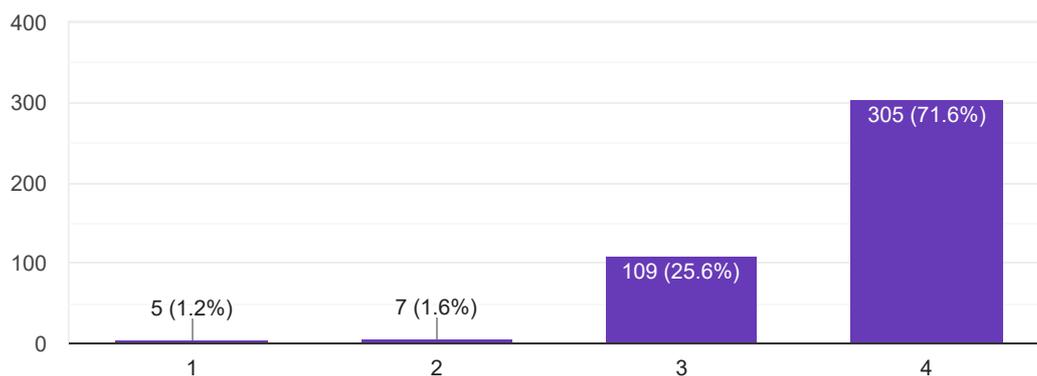
426 responses



Kemudahan mendapatkan informasi akademik

 Copy

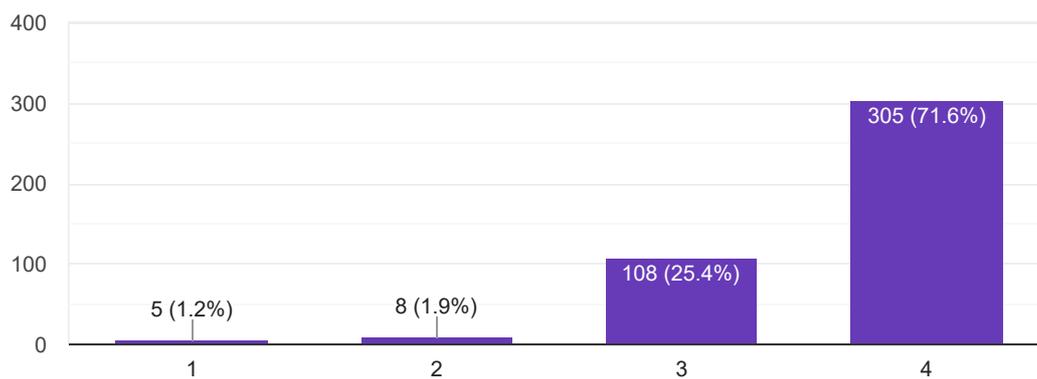
426 responses



Ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang diskusi mahasiswa, WIFI, Perpustakaan, dll)

 Copy

426 responses



This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

