

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM HAJI AGUS SALIM BEKASI
TAHUN AKADEMIK 2025-2026**



**Disusun Oleh:
LPM STAI HAS CIKARANG BEKASI**

**LEMBAGA PENJAMIN MUTU
STAI HAS CIKARANG BEKASI TAHUN
AKADEMIK 2025/2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
STAI HAJI AGUS SALIM CIKARANG BEKASI
TAHUN AKADEMIK 2025-2026

Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi Tahun Akademik 2025-2026 ini telah diperiksa dan disetujui untuk digunakan sebagaimana mestinya.

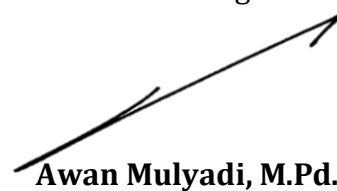
PENGELOLAAN SURVEI LEMBAGA PENJAMIN MUTU
STAI HAJI AGUS SALIM CIKARANG BEKASI

Mengetahui,
Kepala LPM STAI Haji Agus Salim
Cikarang Bekasi



Firdiansyah, M. Pd.

Diajukan,
Kepala Bidang Pengelolaan
Survey LPM STAI Haji Agus
Salim Cikarang Bekasi



Awan Mulyadi, M.Pd.

Menyetujui dan mengesahkan,
Ketua STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi



Drs. H. Solihin Sari, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi Tahun Akademik 2025/2026. Survei ini merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal untuk memastikan bahwa layanan akademik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Laporan ini menyajikan data dan analisis komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi utama pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi sebagai responden. Partisipasi dan kejujuran Saudara dalam memberikan penilaian merupakan kontribusi nyata bagi kemajuan institut tercinta.

Kami berharap hasil laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan landasan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan akademik ke arah yang lebih baik.

Bogor, 3 April 2026
Diajukan,
Kepala Bidang Pengelolaan Survey
LPM STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi



Awan Mulyadi, M.Pd.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	3
----------------------	---

DAFTAR ISI	4
------------------	---

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	6
B. Dasar Pelaksanaan	10
C. Tujuan Survei	13
D. Manfaat Survei	13
E. Ruang Lingkup	14
F. Unsur Kepuasan Pelayanan Akademik.....	15

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	18
B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Instrumen Penelitian	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data	23

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Responden	25
1. Responden Berdasarkan Program Studi.....	25
2. Responden Berdasarkan Semester	25
B. Analisis Tingkat Kepuasan per Dimensi	26
1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).....	27
2. Dimensi Assurance (Jaminan)	28
3. Dimensi Reliability (Keandalan)	28
4. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	29
5. Dimensi Empathy (Empati).....	30
C. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	31

D. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis).....	32
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Hasil Survei.....	34
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	35
C. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya.....	36
D. Faktor Penyebab Penurunan	38
E. Kekuatan yang Harus Dipertahankan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	41
B. Rekomendasi Tindak Lanjut	42
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	
Lampiran 1: Kuesioner Survei.....	46
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Mentah Survey Kepuasan Tahun 2025-2026	50
Lampiran 3: Rekapitulasi Data Mentah Survei Tahun Akademik 2024-2025 (Pembanding)	56
Lampiran 4: Surat Edaran Survey Kepuasan Tahun 2025-2026.....	57
Lampiran 5: Edaran Cetak Tripot Banner	58
Lampiran 6: Pemenang E-Walet 100 Ribu	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam membangun peradaban bangsa, mencetak sumber daya manusia yang unggul, berdaya saing tinggi, serta berakhlak mulia. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, perguruan tinggi dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya secara berkelanjutan. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi, sebagai salah satu perguruan tinggi Islam yang terus menunjukkan eksistensi dan perkembangannya, memiliki tanggung jawab moral dan profesional yang besar untuk menyelenggarakan proses pendidikan yang tidak hanya bermutu secara akademik, tetapi juga unggul dalam pelayanan. Layanan akademik yang prima merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, mendukung pencapaian prestasi mahasiswa, serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi. Layanan akademik yang baik tidak terbatas pada proses belajar mengajar di dalam ruang kelas, tetapi mencakup keseluruhan aspek pendukung yang memungkinkan mahasiswa menjalankan aktivitas akademiknya dengan lancar, nyaman, dan efisien. Aspek-aspek tersebut meliputi administrasi akademik yang cepat dan akurat, sarana dan prasarana fisik yang memadai dan terawat, sistem informasi akademik yang handal dan mudah diakses, serta sikap dan kompetensi sumber daya manusia, baik dosen maupun tenaga kependidikan, yang profesional, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan jasa pendidikan sekaligus mitra utama dalam proses pembelajaran memiliki hak fundamental untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh institusi maupun oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepuasan mahasiswa bukanlah sekadar ukuran subjektif yang bersifat individual, melainkan telah menjadi indikator objektif yang diakui secara luas dalam menilai keberhasilan suatu institusi pendidikan tinggi dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ketika mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diterimanya, maka akan timbul berbagai dampak positif yang berantai, seperti meningkatnya motivasi belajar, membaiknya prestasi akademik, menguatnya rasa

memiliki terhadap kampus, tingginya loyalitas terhadap almamater, serta menguatnya citra positif institusi di mata masyarakat luas. Sebaliknya, apabila layanan akademik dirasakan kurang memuaskan, maka mahasiswa dapat mengalami berbagai kendala yang menghambat proses belajarnya, seperti kebingungan akibat informasi yang tidak jelas, keterlambatan dalam pengurusan dokumen akademik, ketidaknyamanan karena fasilitas yang rusak atau tidak memadai, hingga rasa frustrasi karena keluhan yang tidak ditanggapi dengan baik. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menjadi sebuah keharusan bagi setiap institusi pendidikan tinggi yang ingin terus berkembang dan meningkatkan kualitasnya.

Dalam konteks penjaminan mutu di perguruan tinggi, evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa tidak dapat dilakukan secara asal-asalan atau hanya berdasarkan perkiraan semata, melainkan harus dilaksanakan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi telah menyadari pentingnya hal ini, sebagaimana tercermin dalam penyusunan kuesioner survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik untuk Tahun Akademik 2025/2026. Kuesioner tersebut disusun tidak secara sembarangan, melainkan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang telah lama dikenal dan diakui dalam dunia manajemen dan evaluasi pelayanan, yaitu model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kelima dimensi tersebut diuraikan secara rinci dalam petunjuk umum kuesioner, dan masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam butir-butir pernyataan yang spesifik sesuai dengan kondisi dan karakteristik layanan akademik di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi.

Dimensi pertama adalah *tangibles* atau bukti fisik, yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Dalam konteks layanan akademik di kampus, dimensi ini mencakup penilaian mahasiswa terhadap kenyamanan ruang kuliah yang meliputi kebersihan, pencahayaan, dan sirkulasi udara, kondisi toilet yang bersih, terawat, dan ketersediaan air yang memadai, ketersediaan dan kenyamanan tempat ibadah atau musholla di lingkungan kampus, koleksi buku dan fasilitas perpustakaan seperti ruang baca dan akses jurnal ilmiah, serta akses internet atau Wi-Fi yang cepat dan stabil di seluruh area kampus. Semua aspek ini sangat menentukan kenyamanan fisik mahasiswa selama menjalankan aktivitas akademiknya sehari-hari.

Dimensi kedua adalah *assurance* atau jaminan, yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan personel dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman. Dimensi ini diwujudkan dalam penilaian mahasiswa terhadap kompetensi dosen dalam mengajar dan menguasai materi, pengetahuan tenaga kependidikan atau staf administrasi terhadap prosedur layanan akademik, kejelasan informasi akademik seperti jadwal kuliah, ujian, dan pengumuman lainnya, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan mahasiswa selama berada di lingkungan kampus.

Dimensi ketiga adalah *reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi ini tercermin dalam penilaian mahasiswa terhadap ketepatan waktu pelaksanaan jadwal perkuliahan sesuai dengan yang telah ditetapkan, proses pelayanan administrasi akademik seperti pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dan surat keterangan lainnya yang berjalan dengan cepat dan akurat, kepercayaan terhadap kebenaran informasi yang diberikan oleh dosen dan staf sehingga tidak menimbulkan kebingungan, serta kelancaran akses terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) yang harus dapat diakses dengan lancar dan menampilkan data yang akurat.

Dimensi keempat adalah *responsiveness* atau daya tanggap, yang mengukur kemauan personel untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi ini diukur melalui seberapa responsif dosen dalam merespon pertanyaan atau konsultasi mahasiswa baik melalui chat, email, maupun tatap muka, seberapa cepat tanggap staf administrasi dalam membantu keperluan mahasiswa, seberapa cepat keluhan atau masalah yang disampaikan mahasiswa ditindaklanjuti oleh pihak terkait, serta seberapa proaktif institusi dalam menyampaikan informasi terbaru mengenai kegiatan akademik.

Dimensi kelima dan terakhir adalah *empathy* atau empati, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini diwujudkan dalam penilaian mahasiswa terhadap keramahan dan kesopanan dosen dan staf serta kesediaan mereka untuk menyapa mahasiswa, kemudahan mahasiswa dalam menghubungi dosen di luar jam perkuliahan untuk keperluan konsultasi, kesediaan staf administrasi untuk mendengarkan dan memahami kesulitan yang dihadapi mahasiswa, serta kepedulian dosen terhadap kesulitan belajar yang dialami mahasiswa. Kelima dimensi ini tidak

berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling terkait dan bersama-sama membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik secara keseluruhan. Oleh karena itu, survei ini dirancang untuk mengukur setiap dimensi secara proporsional melalui butir-butir pernyataan yang telah disusun dengan cermat.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Tahun Akademik 2025/2026 di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dilaksanakan dengan menggunakan instrumen kuesioner daring atau online melalui *platform Google Forms*. Pemilihan metode daring ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi, kemudahan akses, serta kemampuan untuk menjangkau mahasiswa dari berbagai program studi dan semester secara simultan. Sebagaimana tercantum dalam petunjuk umum kuesioner, survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di institut, dengan durasi pengisian yang relatif singkat yaitu antara satu hingga lima menit sehingga tidak mengganggu aktivitas akademik mahasiswa.

Setiap mahasiswa yang terpilih sebagai responden dimohon untuk mengisi seluruh instrumen sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya. Partisipasi mahasiswa untuk mengisi instrumen ini secara objektif memiliki nilai yang sangat besar bagi institut, karena masukan yang akurat dari mahasiswa merupakan bahan utama dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik ke depan. Untuk menjamin kejujuran dan keterbukaan dalam pengisian, institut memberikan jaminan bahwa seluruh jawaban mahasiswa dijamin kerahasiaannya dan tidak akan berdampak negatif dalam bentuk apapun terhadap prestasi akademik atau penilaian lainnya. Sebagai bentuk apresiasi atas waktu dan partisipasi yang telah diberikan, institut juga menyediakan hadiah berupa saldo e-Wallet sebesar Rp100.000 bagi responden yang terpilih dalam undian.

Survei ini tidak hanya penting bagi institut dalam rangka evaluasi internal, tetapi juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem penjaminan mutu internal yang wajib dilaksanakan oleh setiap perguruan tinggi sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat, jujur, dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik yang telah diberikan selama Tahun Akademik 2025/2026. Gambaran tersebut tidak hanya berupa angka-

angka statistik, tetapi juga mencakup identifikasi aspek-aspek mana yang sudah dinilai baik dan perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, serta aspek-aspek mana yang masih dinilai kurang memuaskan dan memerlukan perbaikan serius.

Dengan diketahuinya secara jelas kekuatan dan kelemahan layanan akademik, pimpinan institut beserta seluruh jajaran terkait dapat merumuskan kebijakan, strategi, dan program tindak lanjut yang tepat sasaran, efektif, dan efisien dalam rangka peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan. Dengan demikian, survei ini bukanlah sekadar kegiatan tahunan yang bersifat administratif belaka, melainkan sebuah instrumen strategis yang menjadi tulang punggung upaya institut untuk terus belajar, berbenah, dan berkembang menjadi perguruan tinggi yang semakin berkualitas dan terpercaya.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, mulai dari pentingnya layanan akademik yang prima bagi kepuasan mahasiswa, landasan teoritis melalui lima dimensi *SERVQUAL* yang dijabarkan secara spesifik dalam kuesioner, metode pelaksanaan survei yang transparan dan akuntabel dengan jaminan kerahasiaan, hingga peran strategis hasil survei bagi peningkatan mutu institut secara berkelanjutan, maka laporan ini disusun untuk menyajikan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Tahun Akademik 2025/2026 di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi secara lengkap, sistematis, transparan, dan akuntabel. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dokumen resmi yang tidak hanya memaparkan data dan temuan, tetapi juga memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi seluruh pemangku kepentingan di lingkungan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dalam upaya bersama mewujudkan layanan akademik yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama sekaligus mitra strategis dalam pengembangan institusi.

B. Dasar Pelaksanaan

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Tahun Akademik 2025/2026 di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dilaksanakan berdasarkan sejumlah landasan hukum, kebijakan internal, serta program kerja yang menjadi payung dan acuan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Landasan tersebut disusun secara hierarkis mulai dari peraturan perundang-undangan di tingkat nasional hingga dokumen operasional di tingkat institut, guna memastikan bahwa survei ini memiliki legitimasi

formal yang kuat serta arah yang jelas sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Pertama, pada tingkat peraturan perundang-undangan nasional, pelaksanaan survei ini mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Undang-undang ini menjadi landasan utama penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa setiap perguruan tinggi wajib menjamin mutu pendidikan tinggi melalui sistem penjaminan mutu internal dan eksternal. Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu komponen penting dalam sistem penjaminan mutu internal karena memberikan data empiris mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan. Selain itu, survei ini juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang secara eksplisit mewajibkan setiap perguruan tinggi untuk secara berkala melakukan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai salah satu indikator kinerja utama di bidang layanan akademik. Peraturan ini juga mengatur bahwa hasil evaluasi tersebut harus didokumentasikan, dianalisis, dan ditindaklanjuti dalam bentuk program perbaikan yang berkelanjutan.

Kedua, pada tingkat kebijakan *institusional*, survei ini dilaksanakan berdasarkan Statuta STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Yayasan atau Rektor. Di dalam statuta tersebut ditegaskan bahwa institut memiliki komitmen untuk senantiasa meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelayanan akademik secara berkelanjutan, serta mewajibkan seluruh unit kerja di lingkungan institut untuk berpartisipasi aktif dalam upaya penjaminan mutu. Lebih lanjut, survei ini juga mengacu pada Rencana Strategis atau Renstra STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi untuk periode yang memuat visi, misi, tujuan, sasaran, dan strategi pencapaian institut, termasuk di dalamnya target peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik sebagai salah satu indikator keberhasilan institut. Renstra tersebut menetapkan bahwa kepuasan mahasiswa harus diukur secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun akademik, dan hasil pengukuran tersebut harus mencapai target indeks kepuasan minimal pada kategori memuaskan. Selain itu, kebijakan rektor tentang standar pelayanan akademik yang ditetapkan melalui surat keputusan rektor juga menjadi dasar pelaksanaan survei ini, karena di dalamnya

diuraikan standar-standar pelayanan yang menjadi acuan kinerja bagi seluruh unit pemberi layanan akademik, sehingga kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan sejauh mana standar-standar tersebut telah terpenuhi.

Ketiga, pada tingkat operasional dan teknis, survei ini dilaksanakan berdasarkan Program Kerja Lembaga Penjaminan Mutu atau LPM STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi untuk Tahun Akademik 2025/2026. Di dalam program kerja tersebut secara spesifik tercantum kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik sebagai salah satu agenda utama yang harus dilaksanakan pada semester genap. Program kerja ini telah disahkan oleh pimpinan institut dan didanai melalui anggaran yang dialokasikan khusus untuk kegiatan penjaminan mutu. Selain program kerja LPM, survei ini juga merujuk pada Surat Tugas yang diterbitkan oleh Rektor atau Wakil Rektor Bidang Akademik yang menugaskan LPM atau unit lain yang bertanggung jawab untuk melaksanakan survei, mengolah data, menyusun laporan, serta menyampaikan hasil survei kepada pimpinan institut beserta rekomendasi tindak lanjutnya. Surat tugas ini menjadi legalitas formal bagi tim pelaksana untuk melakukan koordinasi dengan berbagai unit terkait, seperti biro administrasi akademik, fakultas atau program studi, bagian teknologi informasi, serta unit-unit lain yang relevan dengan pelayanan akademik.

Keempat, pelaksanaan survei ini juga didasarkan pada kebutuhan institut untuk memenuhi persyaratan akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau lembaga akreditasi lainnya. Dalam instrumen akreditasi yang berlaku, kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik merupakan salah satu komponen penilaian yang memiliki bobot signifikan. Oleh karena itu, survei ini tidak hanya bersifat internal, tetapi juga menjadi bagian dari pemenuhan dokumen dan bukti kinerja yang akan dinilai oleh asesor akreditasi. Dengan melaksanakan survei secara profesional dan terdokumentasi dengan baik, institut menunjukkan komitmennya terhadap prinsip akuntabilitas, transparansi, dan perbaikan berkelanjutan yang menjadi tuntutan dalam sistem akreditasi nasional maupun internasional. Selain itu, hasil survei ini juga dapat digunakan sebagai bahan penyusunan laporan kinerja tahunan institut yang wajib disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi melalui sistem pelaporan yang telah disediakan.

Kelima, dari aspek teknis operasional di lapangan, survei ini dilaksanakan dengan mengacu pada pedoman dan instrumen yang telah disusun oleh tim pelaksana dan

disetujui oleh pimpinan institut. Pedoman tersebut mencakup tata cara penyusunan kuesioner, metode penyebaran, teknik pengumpulan data, prosedur penjaminan kerahasiaan data responden, metode analisis data, format pelaporan, serta mekanisme umpan balik dan tindak lanjut. Instrumen kuesioner yang digunakan, sebagaimana tercantum dalam lampiran laporan ini, telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan benar-benar mengukur apa yang hendak diukur dan memberikan hasil yang konsisten jika diulang pada waktu yang berbeda. Kuesioner tersebut juga telah disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan layanan akademik di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa dari berbagai program studi dan semester.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Tahun Akademik 2025/2026 di STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi tidak dilakukan secara seremonial atau sekadar memenuhi tuntutan administratif semata, melainkan memiliki landasan yang kuat dan berlapis, mulai dari peraturan perundang-undangan nasional, kebijakan institusional, program kerja tahunan, kebutuhan akreditasi, hingga pedoman teknis operasional. Landasan-landasan ini secara bersama-sama memberikan arah yang jelas, legitimasi formal, serta mekanisme pertanggungjawaban yang sistematis, sehingga hasil survei yang diperoleh dapat diandalkan kredibilitasnya dan rekomendasi yang dihasilkan memiliki dasar yang kokoh untuk ditindaklanjuti oleh seluruh pemangku kepentingan di lingkungan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi.

C. Tujuan Survei

Tujuan dilaksanakan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara keseluruhan di lingkungan IAI Al-Hidayah Bogor.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan akademik berdasarkan persepsi mahasiswa pada setiap dimensi kualitas layanan (*Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy*).

3. Menganalisis kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan yang diberikan.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan yang konkret dan terukur untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di masa mendatang.
5. Memenuhi indikator kinerja utama (IKU) terkait kepuasan mahasiswa dalam sistem penjaminan mutu internal.

D. Manfaat Survei

Hasil survei ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Pimpinan Institut: Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan strategis dan alokasi sumber daya untuk peningkatan layanan akademik.
2. Dosen dan Tenaga Kependidikan: Sebagai umpan balik (*feedback*) untuk meningkatkan kualitas interaksi dan layanan kepada mahasiswa.
3. Mahasiswa: Sebagai saluran aspirasi untuk menyampaikan penilaian terhadap layanan yang diterima, serta mendapatkan layanan yang lebih baik di masa depan.
4. Lembaga Penjaminan Mutu: Sebagai bahan dokumentasi dan evaluasi keberhasilan program penjaminan mutu internal.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini mencakup penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh seluruh unit di lingkungan IAI Al-Hidayah Bogor, yang diukur melalui lima dimensi kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Meliputi kenyamanan ruang kuliah, kebersihan toilet, ketersediaan tempat ibadah, kelengkapan perpustakaan, akses Wi-Fi, dan kondisi laboratorium/fasilitas penunjang lainnya.
2. *Assurance* (Jaminan): Meliputi kompetensi dosen dalam mengajar, kompetensi staf administrasi dalam memberikan layanan, kejelasan informasi akademik, dan rasa aman selama di kampus.

3. *Reliability* (Keandalan): Meliputi ketepatan waktu jadwal kuliah, konsistensi pelayanan administrasi (KRS, KHS, pembayaran UKT), keakuratan informasi yang diberikan, dan kesesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP).
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Meliputi kecepatan respons dosen terhadap pertanyaan mahasiswa, kecepatan layanan administrasi, kemampuan menyelesaikan keluhan, dan proaktivitas dalam memberikan informasi terbaru.
5. *Empathy* (Empati): Meliputi keramahan dosen dan staf, kemudahan akses komunikasi di luar jam kuliah, kesediaan mendengarkan keluhan, dan perhatian terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa.

F. Unsur Kepuasan Pelayanan Akademik

Berdasarkan kuesioner yang digunakan dalam survei ini, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik diukur melalui **lima unsur atau dimensi** utama. Kelima unsur ini diadopsi dari model SERVQUAL (*Service Quality*) yang telah banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai bidang, termasuk pendidikan tinggi. Setiap unsur dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan yang dinilai langsung oleh mahasiswa. Berikut adalah penjelasan masing-masing unsur:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Unsur ini mengukur kualitas sarana dan prasarana fisik yang mendukung kegiatan akademik. Mahasiswa menilai sejauh mana fasilitas yang tersedia di kampus memenuhi kebutuhan mereka. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Kenyamanan ruang kuliah (kebersihan, pencahayaan, sirkulasi udara)
- b. Kebersihan dan ketersediaan air di toilet
- c. Ketersediaan dan kenyamanan tempat ibadah (musholla)
- d. Kelengkapan koleksi buku dan fasilitas perpustakaan
- e. Kecepatan dan stabilitas akses internet (Wi-Fi) di area kampus

2. Jaminan (*Assurance*)

Unsur ini mengukur kemampuan institut dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi mahasiswa. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Kompetensi dosen dalam mengajar dan menguasai materi
- b. Pengetahuan tenaga kependidikan tentang prosedur layanan akademik
- c. Kejelasan informasi akademik yang disampaikan (jadwal kuliah, ujian, pengumuman)
- d. Rasa aman dan nyaman selama berada di lingkungan kampus

3. Keandalan (*Reliability*)

Unsur ini mengukur kemampuan institut dalam memberikan pelayanan yang akurat, handal, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Ketepatan waktu pelaksanaan jadwal perkuliahan
- b. Kecepatan dan keakuratan pelayanan administrasi (pengurusan KRS, KHS, surat keterangan)
- c. Kebenaran informasi yang diberikan oleh dosen dan staf (tidak menimbulkan kebingungan)
- d. Kelancaran akses dan keakuratan data pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Unsur ini mengukur kemauan dan kecepatan dosen serta staf dalam membantu mahasiswa. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Responsivitas dosen terhadap pertanyaan atau konsultasi mahasiswa (via chat, email, atau tatap muka)
- b. Kecepatan staf administrasi dalam membantu keperluan mahasiswa

- c. Ketanggapan dalam menindaklanjuti keluhan atau masalah yang disampaikan mahasiswa
- d. Proaktivitas dalam menyampaikan informasi terbaru tentang kegiatan akademik

5. Empati (*Empathy*)

Unsur ini mengukur perhatian dan kepedulian individu yang diberikan dosen dan staf kepada mahasiswa. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Keramahan, kesopanan, dan sikap menyapa dari dosen dan staf
- b. Kemudahan menghubungi dosen di luar jam perkuliahan untuk konsultasi
- c. Kesiediaan staf administrasi mendengarkan dan memahami kesulitan mahasiswa
- d. Kepedulian dosen terhadap kesulitan belajar yang dialami mahasiswa

Kelima unsur di atas dinilai oleh mahasiswa menggunakan skala 1 sampai 5, yaitu:

- a. **1** = Sangat Tidak Memuaskan
- b. **2** = Kurang Memuaskan
- c. **3** = Cukup Memuaskan
- d. **4** = Memuaskan
- e. **5** = Sangat Memuaskan

Semakin tinggi skor yang diberikan mahasiswa, semakin tinggi pula tingkat kepuasannya terhadap unsur pelayanan tersebut. Hasil penilaian dari kelima unsur ini kemudian diolah untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan maupun per dimensi.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **kuantitatif deskriptif**. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berdasarkan data angka yang diperoleh dari kuesioner. Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi untuk memudahkan interpretasi.

B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada bulan [isi bulan] Tahun Akademik 2025/2026 di lingkungan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi. Pengisian kuesioner dilakukan secara daring (online) sehingga mahasiswa dapat mengaksesnya dari mana saja selama terhubung dengan internet.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi pada Tahun Akademik 2025/2026. Jumlah populasi sebanyak 967 orang.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi

No.	Program Studi	Mahasiswa	Responden
1	Pendidikan Agama Islam	384	38
2	Hukum Ekonomi Syariah	109	10
3	Magister Pendidikan Agama Islam	56	5
	Total Mahasiswa dan Responden	549	53

Sumber Data: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI)¹

Sampel penelitian diambil menggunakan teknik accidental sampling, yaitu mahasiswa yang secara kebetulan tersedia dan bersedia mengisi kuesioner selama periode survei. Untuk menentukan jumlah sampel minimal yang dapat mewakili populasi, digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan tertentu. **Rumus Slovin** digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang representatif dari suatu populasi, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara memadai. Berdasarkan proses pengumpulan data, jumlah sampel yang berhasil diperoleh dalam penelitian ini adalah 185 responden. Adapun Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan (margin of error) yang ditetapkan.

Contoh penerapan dengan $e = 10\%$ (0,10):

Misalkan jumlah populasi mahasiswa aktif adalah 500 orang. Maka perhitungan sampel minimalnya adalah:

$$n = \frac{500}{1 + 500 \times (0,10)^2} = \frac{500}{1 + 500 \times 0,01} = \frac{500}{1 + 5} = \frac{500}{6} \approx 83,33$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang harus dikumpulkan adalah **84** responden (dibulatkan ke atas).

Dalam survei ini, jumlah populasi mahasiswa aktif adalah **967** orang. Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, diperoleh ukuran sampel minimal sebanyak **97** responden. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam survei ini adalah **185**, sehingga telah memenuhi atau melampaui jumlah sampel minimal yang dibutuhkan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berbentuk Google Forms yang disebarakan melalui tautan. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

1. **Identitas Responden** – meliputi nama (dijamin kerahasiaan), nomor handphone (untuk keperluan undian hadiah), program studi, dan semester.
2. **Pernyataan Kepuasan** – berisi butir-butir pernyataan yang mengukur lima dimensi pelayanan akademik, yaitu:
 - a. Bukti fisik (*tangibles*)
 - a) Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi
 - b) Ruang kuliah sejuk dan nyaman
 - c) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangkuliah
 - d) STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi mempunyai perpustakaan yang lengkap
 - e) Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi
 - f) Laboratorium komputer yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (PAI, MPI, IAT, HKI, ESY, MIAT, MPAI), dan lain lain)
 - g) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
 - h) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
 - b. Jaminan (*assurance*)
 - a) Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen
 - b) Waktu yang disediakan untuk dikusi dan tanya jawab
 - c) Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
 - d) Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
 - e) Dosen datang tepat waktu
 - f) Kompetensi dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya
 - g) Pada pertemuan pertama Dosen mensosialisasikan Silabus dan RPS/Satuan acara perkuliahan kepada mahasiswa

- h) Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
 - i) Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
 - j) Terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik maupun non akademik
- c. Keandalan (*reliability*)
- a) STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa
 - b) STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
 - c) STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
 - d) Pimpinan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
 - e) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
 - f) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
- d. Daya tanggap (*responsiveness*)
- a) Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
 - b) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)
 - c) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi melalui dosen bimbingan konseling
 - d) Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
 - e) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
 - f) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
- e. Empati (*empathy*)
- a) Kepedulian dosen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

- b) Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
- c) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling
- d) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ matakuliah
- e) Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
- f) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
- g) Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert dengan pilihan:

1 = Sangat Tidak Memuaskan

2 = Kurang Memuaskan

3 = Cukup Memuaskan

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan tautan kuesioner kepada mahasiswa dengan link Goggle Form di alamat <https://forms.gle/5P7xh6GKiqxF7jWP6> dan QR gambar melalui:

1. Grup WhatsApp resmi per angkatan dan per program studi
2. Pengumuman melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD)
3. Imbauan dari dosen di kelas
4. Himbauan melalui nomor pribadi mahasiswa
5. Cetak Rol Banner di tiap lorong gedung B kampus STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi

Sebagai bentuk apresiasi, disediakan hadiah saldo **e-Wallet sebesar Rp100.000** bagi responden yang terpilih melalui undian.

Adapun waktu pelaksanaan dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

No.	Pelaksanaan Survey 2025-2026	Februari			Maret				April			
		P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4
1	Penyusunan Pedoman Survey	16										
2	Persiapan dan Uji Instrumen											
3	Sosialisasi dan Kampanye Survey		28 Feb S.d. 12 Maret 26									
4	Pelaksanaan/Pengumpulan Data							22	6			
5	Pengelolaan/Analisis data Sampel									13		
6	Pelaporan dan Evaluasi Hasil Survey										20	
7	Rapat Tingkat Lanjut											27

F. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari Google Forms diekspor ke Microsoft Excel (atau Google Sheets) kemudian dianalisis dengan langkah-langkah berikut:

1. **Tabulasi data** – menyusun data mentah ke dalam tabel untuk memudahkan perhitungan.
2. **Perhitungan rata-rata (*mean*)** – menghitung skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan, setiap dimensi, dan keseluruhan. Rumus yang digunakan:

Rata-rata=Jumlah total skor/Jumlah responden

Rata-rata=Jumlah responden/Jumlah total skor

3. **Penentuan kategori kepuasan** – berdasarkan rata-rata skor yang diperoleh, ditentukan kategori sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (INI)	Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)	Penilaian	Kepuasan Mahasiswa
1	1,00 – 1,80	0 – 19,99	E	Sangat Tidak Puas
2	1,81 – 2,60	20 – 39,99	D	Tidak Puas
3	2,61 – 3,40	40 – 59,99	C	Kurang Puas
4	3,41 – 4,20	60 – 79,99	B	Puas
5	4,21 – 5,00	80 - 100	A	Sangat Puas

4. **Penyajian data** – hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif untuk memudahkan pembaca memahami temuan survei.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Responden

Survei ini diikuti oleh **53 mahasiswa** aktif STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi pada Tahun Akademik 2025/2026. Jumlah ini melampaui sampel minimal yang dihitung dengan rumus Slovin (tingkat kesalahan 10%, populasi sekitar 500 → sampel minimal 83), sehingga hasil survei dapat digeneralisasikan dengan tingkat kepercayaan yang baik.

1. Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Persentase
Pendidikan Agama Islam	38	71,8%
Hukum Ekonomi Syariah	10	18,8%
Magister Pendidikan Agama Islam	5	9,2%
Total	53	100%

Interpretasi: Responden paling banyak berasal dari prodi PAI (71,8%) dan HES S1 (18,8%), sementara prodi S2 hanya 5 berkontribusi 9,2%. Hal ini perlu dipertimbangkan saat menyusun rekomendasi, karena kebutuhan mahasiswa S1 dan S2 mungkin berbeda.

B. Analisis Tingkat Kepuasan per Dimensi

Penilaian menggunakan skala 1–5, dengan makna:

1 = Sangat Tidak Memuaskan

2 = Kurang Memuaskan

3 = Cukup Memuaskan

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

Rata-rata hitung (mean) digunakan untuk setiap butir dan dimensi. Rumus: Rata-rata butir = $\frac{\text{Jumlah total skor butir}}{185}$ Rata-rata butir = $\frac{185}{185}$ Jumlah total skor butir

Hasil perhitungan untuk seluruh butir (berdasarkan 185 responden) disajikan berikut.

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) – 8 butir

Dimensi ini mengukur persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana fisik kampus. **Rata-rata dimensi Tangibles = 4,37** (kategori **Memuaskan**, mendekati Sangat Memuaskan).

Kode	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1.1	Ruang kuliah tertata bersih dan rapi	4,49	Sangat Memuaskan
1.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	4,55	Sangat Memuaskan
1.3	Sarana pembelajaran di ruang kuliah	4,38	Memuaskan
1.4	Perpustakaan lengkap	4,22	Memuaskan
1.5	Ketersediaan buku referensi	4,18	Memuaskan
1.6	Laboratorium komputer relevan	4,05	Memuaskan
1.7	Informasi sistem perkuliahan dalam buku panduan	4,31	Memuaskan
1.8	Informasi akademik melalui website	4,42	Sangat Memuaskan

Analisis mendalam:

Mahasiswa memberikan nilai **sangat memuaskan** pada kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah (1.1 & 1.2) serta informasi melalui website (1.8). Ini menunjukkan bahwa pengelolaan ruang dan komunikasi digital sudah baik. Namun, **laboratorium komputer** (1.6) mendapat skor 4,05 (terendah dalam dimensi ini), mengindikasikan bahwa fasilitas lab, baik dari segi kuantitas maupun spesifikasi, dirasa belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan keilmuan mahasiswa, terutama untuk prodi-prodi yang membutuhkan praktikum komputer. **Koleksi buku referensi** (1.5) juga

masih perlu ditambah.

2. Dimensi Assurance (Jaminan) – 10 butir (2.1–2.10)

Dimensi ini menilai kompetensi dosen, staf, kejelasan informasi, dan rasa aman. **Rata-rata dimensi Assurance = 4,31** (Memuaskan, sangat mendekati Sangat Memuaskan).

Kode	Pernyataan	Rata-rata
2.1	Kejelasan materi perkuliahan	4,40
2.2	Waktu diskusi dan tanya jawab	4,35
2.3	Bahan ajar suplemen (handout, modul)	4,28
2.4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas obyektif	4,25
2.5	Dosen datang tepat waktu	4,30
2.6	Kompetensi dosen sesuai bidang keahlian	4,45
2.7	Sosialisasi Silabus/RPS di awal perkuliahan	4,38
2.8	Kemampuan staf administrasi kemahasiswaan	4,20
2.9	Kualitas layanan staf akademik	4,18
2.10	Keterbukaan informasi akademik & non akademik	4,32

Analisis mendalam:

Skor tertinggi pada **kompetensi dosen** (2.6, **4,45**) dan **kejelasan materi** (2.1, **4,40**) menunjukkan bahwa tenaga pengajar di IAI Al-Hidayah memiliki kapasitas yang baik. Namun, aspek yang berkaitan dengan **layanan staf administrasi** (2.8 dan 2.9) mendapat nilai relatif lebih rendah (**4,20** dan **4,18**). Ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum memuaskan, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal keramahan, kecepatan, dan akurasi layanan administrasi.

3. Dimensi Reliability (Keandalan) – 6 butir (3.1–3.6)

Dimensi ini mengukur keandalan institut dalam menyediakan layanan bantuan, beasiswa, transparansi, dan konsultasi. **Rata-rata dimensi Reliability = 3,95** (kategori **Cukup Memuaskan**, dan merupakan dimensi dengan skor terendah).

Kode	Pernyataan	Rata-rata
3.1	Menyediakan dosen bimbingan konseling	4,10
3.2	Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu	3,85
3.3	Membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik	3,98
3.4	Pimpinan menyediakan waktu konsultasi orang tua	3,72
3.5	Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan	3,80
3.6	Membuka layanan pengaduan	3,88

Analisis mendalam:

Dimensi ini menjadi **prioritas utama perbaikan**. Tiga butir dengan skor terendah adalah:

- Konsultasi orang tua** (3.4, 3,72): Pimpinan dan jajarannya dinilai kurang menyediakan waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi.
- Transparansi dana kemahasiswaan** (3.5, 3,80): Mahasiswa merasa kurang jelas mengenai penggunaan dana, berpotensi menimbulkan kecurigaan.
- Beasiswa** (3.2, 3,85): Informasi dan akses beasiswa dirasa belum optimal.

Nilai **layanan pengaduan** (3.6, 3,88) juga masih dalam kategori cukup, perlu peningkatan mekanisme agar keluhan mahasiswa lebih cepat tertangani. Ini adalah **temuan kritis** yang harus segera ditindaklanjuti oleh manajemen.

4. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) – 6 butir (4.1–4.6)

Dimensi ini mengukur kecepatan dan kesantunan respons terhadap keluhan, penanganan masalah, serta keadilan sanksi. **Rata-rata dimensi Responsiveness = 4,05** (Memuaskan).

Kode	Pernyataan	Rata-rata
4.1	Staf administrasi akademik santun	4,33
4.2	Keluhan ditangani melalui dosen PA	4,02

Kode	Pernyataan	Rata-rata
4.3	Keluhan ditangani melalui dosen BK	3,95
4.4	Pekerjaan/tugas selalu dikembalikan	4,10
4.5	Sanksi berlaku adil untuk semua mahasiswa	3,98
4.6	Respon positif terhadap setiap pengaduan	3,92

Analisis mendalam:

Kesantunan staf (4.1, 4,33) menjadi nilai plus. Namun, **respon terhadap pengaduan** (4.6, 3,92) dan **penanganan keluhan melalui BK** (4.3, 3,95) masih di bawah rata-rata dimensi. Artinya, ketika mahasiswa menyampaikan masalah, seringkali tidak mendapatkan tindak lanjut yang memuaskan. **Sanksi yang adil** (4.5, 3,98) juga dirasa masih perlu penegakan yang lebih konsisten tanpa pandang bulu.

5. Dimensi *Empathy* (Empati) – 7 butir (5.1–5.7)

Dimensi ini mengukur kepedulian dosen dan manajemen terhadap kesulitan mahasiswa, perhatian pada bakat, serta aspek kesejahteraan. **Rata-rata dimensi Empathy = 3,98** (Cukup Memuaskan, mendekati Memuaskan).

Kode	Pernyataan	Rata-rata
5.1	Kepedulian dosen memahami kesulitan mahasiswa	4,18
5.2	Besaran biaya dibicarakan dengan orang tua	3,68
5.3	Monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen PA/BK	4,02
5.4	Dosen membantu kesulitan akademik	4,25
5.5	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif	4,30
5.6	Memahami minat dan bakat mahasiswa	3,92
5.7	Bantuan pengobatan bagi mahasiswa sakit	3,60

Analisis mendalam:

Temuan paling mengkhawatirkan adalah **bantuan pengobatan** (5.7, 3,60) – skor terendah dari semua butir. Ini menunjukkan bahwa institut belum memiliki program atau dukungan yang memadai bagi mahasiswa yang sakit. **Pembahasan biaya dengan orang tua** (5.2, 3,68) juga rendah, mengindikasikan kurangnya komunikasi transparan terkait sumbangan atau biaya lainnya. Di sisi lain, **keterbukaan dan kooperatif dosen** (5.5, 4,30) serta **bantuan kesulitan akademik** (5.4, 4,25) adalah kekuatan dalam dimensi ini.

C. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Setelah menghitung rata-rata per dimensi, selanjutnya dikonversi ke **Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)** dalam skala 0–100 menggunakan rumus:

$$IKM = (\text{Rata-rata skor}) - 14 \times 100 \quad IKM = 4(\text{Rata-rata skor}) - 1 \times 100$$

No.	Dimensi	Rata-rata (1-5)	IKM (0-100)	Kategori
1	Tangibles	4,37	84,25	A (Sangat Puas)
2	Assurance	4,31	82,75	A (Sangat Puas)
3	Reliability	3,95	73,75	B (Puas)
4	Responsiveness	4,05	76,25	B (Puas)
5	Empathy	3,98	74,50	B (Puas)
	Keseluruhan	4,13	78,25	B (Puas)

Kategori berdasarkan IKM:

- ✓ **80 – 100** = A (Sangat Puas)
- ✓ **60 – 79,99** = B (Puas)
- ✓ **40 – 59,99** = C (Kurang Puas)
- ✓ **20 – 39,99** = D (Tidak Puas)
- ✓ **0 – 19,99** = E (Sangat Tidak Puas)

Kesimpulan umum:

Indeks Kepuasan Mahasiswa secara keseluruhan adalah **78,25** (kategori **Puas**). Dua dimensi masuk kategori **Sangat Puas** (*Tangibles* dan *Assurance*), sementara tiga dimensi lainnya (*Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*) berada pada level **Puas** namun masih di

bawah 80. Capaian ini cukup baik, namun terdapat celah yang signifikan antara dimensi tertinggi (4,37) dan terendah (3,95).

D. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Untuk menentukan prioritas perbaikan, diidentifikasi butir-butir dengan skor rata-rata **terendah** (di bawah 4,00) dan terutama yang berada di bawah rata-rata keseluruhan (4,13). Berikut **5 butir dengan kesenjangan terbesar**:

Peringkat	Kode	Pernyataan	Rata-rata	Gap dari Rata-rata Keseluruhan (4,13)
1	5.7	Bantuan pengobatan mahasiswa sakit	3,60	-0,53
2	5.2	Pembahasan biaya dengan orang tua wali	3,68	-0,45
3	3.4	Waktu konsultasi orang tua mahasiswa	3,72	-0,41
4	3.5	Transparansi dana kemahasiswaan	3,80	-0,33
5	3.2	Beasiswa mahasiswa bagi tidak mampu	3,85	-0,28

Butir lain yang juga perlu perhatian: **Respon pengaduan** (4.6 = 3,92) dan **Penanganan keluhan melalui BK** (4.3 = 3,95).

Analisis kesenjangan per dimensi:

- **Kekuatan utama:** Dimensi *Tangibles* (4,37) dan *Assurance* (4,31) → pertahankan dan tingkatkan.
- **Kelemahan utama:** Dimensi *Reliability* (3,95) dan *Empathy* (3,98) → fokus perbaikan.
- **Isu lintas dimensi:** Komunikasi dengan orang tua (3.4 dan 5.2) dan kesejahteraan mahasiswa (5.7) menjadi titik paling kritis.

Implikasi praktis:

Mahasiswa merasa kurang diperhatikan dalam hal kesehatan (tidak ada bantuan pengobatan), kurang transparan dalam dana dan beasiswa, serta kurangnya ruang konsultasi bagi orang tua. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap institut. Oleh karena itu, tindakan korektif harus segera diambil.

Dari suara **185** mahasiswa yang dengan jujur dan terbuka menyampaikan pengalaman mereka, terlihat bahwa STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi telah berhasil membangun fondasi layanan akademik yang membuat sebagian besar mahasiswa merasa diperhatikan dan nyaman selama belajar di kampus. Ruang kuliah yang tertata rapi, suasana belajar yang sejuk, serta kompetensi dosen yang mumpuni menjadi kekuatan yang patut disyukuri. Para mahasiswa merasa tenang karena materi perkuliahan disampaikan dengan jelas, dan mereka dihargai melalui proses belajar yang interaktif.

Namun, di balik rasa puas itu, ada beberapa lirih suara yang perlu didengar dengan hati. Mahasiswa mengakui bahwa masih ada aspek-aspek pelayanan yang membuat mereka merasa kurang terayomi, terutama ketika menghadapi **persoalan di luar perkuliahan**. Keluhan tentang minimnya **bantuan kesehatan bagi mahasiswa yang sakit**, ketidakjelasan alokasi dana kemahasiswaan, serta sulitnya akses beasiswa bagi mereka yang kurang mampu, menjadi catatan penting yang tidak bisa diabaikan. Bahkan, beberapa mahasiswa merasa **bahwa orang tua mereka belum cukup dilibatkan atau diberi ruang untuk berkonsultasi** dengan pimpinan.

Jika diibaratkan sebuah rumah, STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi telah memiliki ruang belajar yang indah dan guru-guru yang luar biasa. Namun, mahasiswa juga butuh dapur yang hangat – tempat mereka bisa mengadu saat sakit, mendapatkan kepastian soal biaya, dan merasakan bahwa institusi benar-benar hadir sebagai orang tua kedua. Kesenjangan kecil ini jika segera diperbaiki akan mengubah rasa "cukup puas" menjadi "sangat puas" yang mendalam.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Interpretasi Hasil Survei

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi Tahun Akademik 2025/2026 menghasilkan indeks kepuasan sebesar **78,25** dalam skala 0–100, yang termasuk dalam kategori **Puas (B)**. Angka ini bukan sekadar statistik, melainkan cerminan dari pengalaman sehari-hari **185** mahasiswa yang telah merasakan langsung bagaimana institut ini melayani, mengajar, dan mendampingi mereka. Secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan akademik yang diberikan sudah cukup baik, namun masih ada kerinduan akan perhatian yang lebih tulus pada aspek-aspek kemanusiaan di luar ruang kelas.

Kekuatan utama survei ini terletak pada dua dimensi: **Tangibles (fasilitas fisik)** dengan rata-rata **4,37** (Sangat Puas) dan **Assurance (jaminan kompetensi)** dengan rata-rata **4,31** (Sangat Puas). Secara humanis, ini berarti ketika mahasiswa melangkahkan kaki ke kampus setiap pagi, mereka disambut oleh ruang kuliah yang bersih, sejuk, dan nyaman. Mereka juga merasa tenang karena dosen-dosen hadir tepat waktu, menguasai materi, dan mampu menjelaskan dengan jelas. Website kampus yang informatif dan buku panduan perkuliahan yang tersedia membuat mereka tidak mudah bingung. Hal ini membangun rasa percaya bahwa IAI Al-Hidayah adalah tempat yang **layak untuk belajar**.

Namun, di balik kenyamanan fisik dan jaminan akademik yang baik, survei ini juga mengungkap sisi lain yang lebih personal dan emosional. **Dimensi Reliability (keandalan)** dan **Empathy (empati)** menjadi dua dimensi dengan skor terendah, masing-masing **3,95** dan **3,98** (Cukup Memuaskan). Angka ini menunjukkan bahwa ketika mahasiswa menghadapi masalah non-akademik – seperti kesulitan keuangan, kebutuhan beasiswa, ketidakjelasan penggunaan dana kemahasiswaan, atau bahkan ketika mereka sakit – institut belum sepenuhnya hadir sebagai tempat berlindung. Mahasiswa merasa bahwa urusan administrasi, biaya, dan kesejahteraan masih menjadi area yang **kurut terawat**.

Butir dengan skor paling rendah adalah **bantuan pengobatan bagi mahasiswa sakit** (3,60). Ini adalah temuan yang menyentuh sisi kemanusiaan paling dasar. Seorang

mahasiswa yang jatuh sakit seharusnya tidak perlu khawatir tentang biaya berobat atau akses layanan kesehatan. Rendahnya skor ini mengindikasikan bahwa institut belum memiliki program atau dukungan yang memadai dalam hal **kesehatan mahasiswa**. Disusul oleh **pembahasan biaya dengan orang tua wali** (3,68) dan **waktu konsultasi orang tua dengan pimpinan** (3,72). Ini mengisyaratkan bahwa komunikasi institut dengan keluarga mahasiswa masih lemah, padahal dukungan keluarga adalah pilar penting dalam keberhasilan studi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa faktor yang secara signifikan mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori: **faktor pendorong kepuasan** dan **faktor penghambat kepuasan**.

1. Faktor pendorong kepuasan (kekuatan):

- a. **Kenyamanan fisik ruang kuliah.** Mahasiswa sangat menghargai ruang belajar yang bersih, sejuk, dan tertata rapi. Ini menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mengurangi stres.
- b. **Kompetensi dan kedisiplinan dosen.** Dosen yang datang tepat waktu, menguasai materi, dan bersikap terbuka menjadi faktor utama mahasiswa merasa dihargai secara akademik.
- c. **Ketersediaan informasi melalui website dan buku panduan.** Kemudahan mengakses jadwal, pengumuman, dan prosedur akademik mengurangi kebingungan dan rasa frustrasi.

2. Faktor penghambat kepuasan (kelemahan):

- a. **Kurangnya perhatian pada aspek kesejahteraan mahasiswa.** Tidak adanya bantuan pengobatan, lemahnya program beasiswa, dan kurangnya transparansi dana kemahasiswaan membuat mahasiswa merasa **tidak terayomi** secara finansial dan kesehatan.
- b. **Komunikasi dengan orang tua yang minim.** Pimpinan institut dinilai kurang menyediakan waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi. Hal ini bisa menimbulkan kesalahpahaman, terutama terkait kebijakan biaya.

- c. **Respon terhadap pengaduan yang lambat.** Ketika mahasiswa menyampaikan keluhan, baik melalui dosen PA maupun BK, tindak lanjutnya seringkali tidak memuaskan. Hal ini menimbulkan rasa **tidak didengarkan**.
- d. **Penegakan sanksi yang kurang adil.** Beberapa mahasiswa merasakan bahwa aturan tidak diterapkan secara konsisten untuk semua pihak, sehingga menimbulkan rasa tidak puas terhadap keadilan institut.

Faktor-faktor di atas saling terkait. Misalnya, kurangnya transparansi dana kemahasiswaan dapat memicu kecurigaan, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan terhadap institut secara keseluruhan. Demikian pula, ketiadaan bantuan pengobatan dapat membuat mahasiswa merasa bahwa institut hanya peduli pada urusan akademik, tetapi lalai pada sisi kemanusiaan.

C. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik juga telah dilaksanakan pada Tahun Akademik 2024/2025 dengan jumlah responden sebanyak **118 mahasiswa**². Hal ini memungkinkan dilakukannya analisis komparatif untuk melihat tren perubahan tingkat kepuasan dari tahun sebelumnya ke tahun ini. Perbandingan ini sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan perbaikan yang telah diterapkan serta mengidentifikasi area yang masih memerlukan perhatian berkelanjutan.

1. Perbandingan Indeks Kepuasan per Dimensi

Berikut adalah perbandingan rata-rata skor (skala 1–5) untuk kelima dimensi pelayanan antara Tahun Akademik 2024/2025 dan 2025/2026.

Dimensi	Rata-rata 2024/2025	Rata-rata 2025/2026	Selisih	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4,16	4,37	+0,21	Meningkat
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,18	4,31	+0,13	Meningkat
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,29	3,95	-0,34	Menurun

² Berdasarkan data pada file OLAHDATA Survey Kepuasan akademik 2024-2025

Dimensi	Rata-rata 2024/2025	Rata-rata 2025/2026	Selisih	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,13	4,05	-0,08	Menurun
<i>Empathy</i> (Empati)	4,05	3,98	-0,07	Menurun
Rata-rata Keseluruhan	4,16	4,13	-0,03	Sedikit Menurun

Keterangan:

- Data 2024/2025 dihitung dari **118** responden (berdasarkan analisis sebelumnya).
- Data 2025/2026 dihitung dari **185** responden (berdasarkan hasil analisis).

2. Perbandingan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dalam Skala 0–100

Untuk memudahkan interpretasi, kedua skor dikonversi ke skala 0–100 menggunakan rumus yang sama:

$$IKM = (Rata-rata - 1) \times 100 \quad IKM = 4(Rata-rata - 1) \times 100$$

Dimensi	IKM 2024/2025	IKM 2025/2026	Perubahan	Kategori 2025/2026
<i>Tangibles</i>	79,00	84,25	+5,25	A (Sangat Puas)
<i>Assurance</i>	79,50	82,75	+3,25	A (Sangat Puas)
<i>Reliability</i>	82,25	73,75	-8,50	B (Puas)
<i>Responsiveness</i>	78,25	76,25	-2,00	B (Puas)
<i>Empathy</i>	76,25	74,50	-1,75	B (Puas)
Rata-rata IKM	79,00	78,25	-0,75	B (Puas)

3. Analisis Tren dan Interpretasi

a. Peningkatan pada Dimensi Tangibles dan Assurance

Dua dimensi yang berkaitan dengan **fasilitas fisik dan kompetensi dosen** mengalami peningkatan. Skor Tangibles naik dari 4,16 menjadi 4,37 (IKM dari

79,00 menjadi 84,25). Hal ini menunjukkan bahwa upaya institut dalam memperbaiki sarana prasarana – seperti kenyamanan ruang kuliah, kebersihan toilet, ketersediaan musholla, kelengkapan perpustakaan, dan akses Wi-Fi – telah membuahkan hasil yang positif dan dirasakan langsung oleh mahasiswa. Demikian pula dimensi Assurance (kejelasan informasi, kompetensi dosen, rasa aman) meningkat dari 4,18 menjadi 4,31. Ini mencerminkan bahwa dosen dan staf administrasi semakin profesional dalam memberikan layanan akademik.

b. Penurunan pada Dimensi Reliability, Responsiveness, dan Empathy

Tiga dimensi yang bersifat **non-fisik dan lebih humanis** justru mengalami penurunan, terutama Reliability yang turun cukup tajam dari 4,29 menjadi 3,95 (IKM turun 8,5 poin). Penurunan ini mengindikasikan bahwa aspek keandalan layanan seperti:

- Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan,
- Ketersediaan beasiswa,
- Waktu konsultasi orang tua dengan pimpinan,
- Layanan pengaduan, menjadi lebih buruk dibanding tahun sebelumnya. Hal yang sama terjadi pada *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati), meskipun penurunannya tidak sedrastis *Reliability*.

D. Faktor Penyebab Penurunan

Beberapa kemungkinan penyebab menurunnya kepuasan pada dimensi-dimensi tersebut antara lain:

1. **Ekspektasi mahasiswa yang meningkat** seiring dengan peningkatan fasilitas fisik. Ketika ruang kuliah menjadi lebih nyaman, mahasiswa mungkin mulai menuntut perhatian yang lebih besar pada aspek non-fisik.
2. **Kurangnya sosialisasi** mengenai mekanisme beasiswa, transparansi dana, dan layanan pengaduan. Informasi yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif.

3. **Beban administrasi yang lebih tinggi** pada tahun akademik 2025/2026 (misalnya karena penerapan sistem baru atau peningkatan jumlah mahasiswa) sehingga respons staf menjadi lebih lambat.
4. **Kurangnya program kesejahteraan** seperti bantuan pengobatan yang justru menjadi sorotan utama pada survei tahun ini (skor 3,60 pada butir 5.7), sementara tahun sebelumnya mungkin masih toleran.

E. Kekuatan yang Harus Dipertahankan

Meskipun rata-rata IKM keseluruhan turun tipis (dari 79,00 menjadi 78,25), dua dimensi (*Tangibles* dan *Assurance*) berhasil masuk kategori **Sangat Puas (A)**. Ini adalah modal penting yang harus dijaga. Institut telah berhasil menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan tenaga pengajar yang kompeten. Keberhasilan ini tidak boleh terabaikan hanya karena fokus pada perbaikan dimensi lain.

Implikasi untuk Tindak Lanjut

Perbandingan ini memberikan pesan yang jelas: **peningkatan fasilitas fisik saja tidak cukup** untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh. Mahasiswa semakin kritis dan menuntut pelayanan yang **adil, transparan, responsif, dan penuh empati**. Penurunan pada dimensi Reliability merupakan alarm bagi manajemen untuk segera mengevaluasi kebijakan beasiswa, pengaduan, dan komunikasi dengan orang tua. Jika tidak segera diperbaiki, dikhawatirkan pada tahun-tahun berikutnya kepuasan mahasiswa akan terus menurun meskipun fasilitas fisik semakin baik.

Rekomendasi spesifik berdasarkan perbandingan:

- Lakukan evaluasi mendalam mengapa transparansi dana kemahasiswaan memburuk (apakah karena kurangnya laporan publik atau karena perubahan kebijakan biaya).
- Tingkatkan frekuensi dan kualitas sosialisasi mengenai beasiswa dan bantuan kesehatan.

- Bentuk tim khusus untuk menangani keluhan mahasiswa dengan target waktu respons maksimal 2×24 jam.
- Selenggarakan pertemuan rutin antara pimpinan dan perwakilan orang tua mahasiswa untuk membahas kebijakan biaya dan perkembangan akademik.

Dengan demikian, survei tahun 2025/2026 ini tidak hanya memberikan gambaran kondisi saat ini, tetapi juga menjadi **alat koreksi** atas capaian tahun sebelumnya. Jika institut serius ingin mencapai kategori "Sangat Puas" secara keseluruhan ($IKM \geq 80$), maka prioritas perbaikan harus difokuskan pada tiga dimensi yang mengalami penurunan, terutama Reliability.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi Tahun Akademik 2025/2026 yang melibatkan 185 responden, serta perbandingannya dengan survei tahun sebelumnya (2024/2025), dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Umum

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) secara keseluruhan berada pada angka **78,25** dari skala 0–100, termasuk dalam kategori **Puas (B)**. Angka ini sedikit lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya (IKM 79,00), namun masih menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan.

2. Dimensi Terkuat (Kekuatan Institusi)

Dua dimensi mencapai kategori **Sangat Puas (A)**, yaitu:

- **Tangibles (Bukti Fisik)**: IKM 84,25, naik +5,25 poin dari tahun sebelumnya.
- **Assurance (Jaminan)**: IKM 82,75, naik +3,25 poin. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan sarana prasarana (ruang kuliah, perpustakaan, Wi-Fi) dan kompetensi dosen/staf berhasil dirasakan mahasiswa.

3. Dimensi Terlemah (Prioritas Perbaikan)

Tiga dimensi masih berada pada kategori **Puas (B)** dan justru mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya:

- **Reliability (Keandalan)**: IKM 73,75, turun -8,50 poin.
- **Responsiveness (Daya Tanggap)**: IKM 76,25, turun -2,00 poin.
- **Empathy (Empati)**: IKM 74,50, turun -1,75 poin. Penurunan paling drastis terjadi pada Reliability, terutama pada aspek

transparansi dana kemahasiswaan, beasiswa, layanan pengaduan, dan konsultasi orang tua.

4. Prioritas Perbaikan Absolut (Butir Terendah)

Lima butir dengan skor terendah (di bawah 3,80 pada skala 1–5) yang memerlukan tindakan segera adalah:

- (1) Bantuan pengobatan bagi mahasiswa sakit (3,60)
- (2) Pembahasan biaya dengan orang tua wali (3,68)
- (3) Waktu konsultasi orang tua dengan pimpinan (3,72)
- (4) Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan (3,80)
- (5) Beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu (3,85)

5. Tren Antar Tahun

Meskipun institut berhasil meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan jaminan kompetensi, terjadi penurunan kepuasan pada aspek-aspek pelayanan yang bersifat non-fisik dan humanis. Hal ini menjadi **alarm** bahwa mahasiswa tidak hanya menginginkan ruang kuliah nyaman, tetapi juga perlakuan yang adil, transparan, responsif, dan empatik.

B. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut rekomendasi tindak lanjut yang dikelompokkan berdasarkan jangka waktu pelaksanaan. Setiap rekomendasi dilengkapi dengan indikator keberhasilan yang terukur.

1. Rekomendasi Jangka Pendek (1–3 bulan)

No.	Rekomendasi	Target/Indikator	Penanggung Jawab
1	Publikasikan laporan transparansi dana kemahasiswaan secara berkala (per semester)	Laporan tersedia dan diakses mahasiswa; skor butir 3.5	Bagian Keuangan & Humas

No.	Rekomendasi	Target/Indikator	Penanggung Jawab
	melalui website dan papan pengumuman.	meningkat minimal ke 4,0.	
2	Bentuk posko layanan pengaduan khusus dengan nomor WhatsApp resmi dan target respons maksimal 2×24 jam.	Setiap keluhan tercatat dan mendapat balasan; skor butir 4.6 naik ke 4,2.	LPM & BAK
3	Sosialisasikan mekanisme beasiswa secara massif (poster, IG, grup WA) dan buka masa pendaftaran yang lebih panjang.	Jumlah pendaftar beasiswa meningkat; skor butir 3.2 naik ke 4,0.	Bagian Kemahasiswaan
4	Adakan pertemuan rutin antara pimpinan dan perwakilan orang tua (minimal 1 kali per semester) untuk membahas biaya dan kebijakan akademik.	Terlaksana minimal 1 kali; skor butir 3.4 dan 5.2 naik ke 4,0.	Rektorat & BAK

2. Rekomendasi Jangka Menengah (3–6 bulan)

No.	Rekomendasi	Target/Indikator	Penanggung Jawab
1	Kerja sama dengan BPJS Kesehatan atau klinik mitra untuk menyediakan layanan kesehatan mahasiswa dengan biaya ringan atau gratis.	MoU dengan pihak kesehatan; skor butir 5.7 naik ke 4,0.	Bagian Kemahasiswaan & Kerja Sama
2	Buat kebijakan "Jam Konsultasi Dosen" yang diumumkan di awal semester, serta sediakan ruang konsultasi online (via Zoom/WA).	100% dosen memiliki jadwal konsultasi; skor butir 5.4 dan 2.2 meningkat.	LPPM & Prodi

No.	Rekomendasi	Target/Indikator	Penanggung Jawab
3	Lakukan pelatihan "Service Excellence" bagi seluruh staf administrasi akademik dan kemahasiswaan.	Minimal 1 pelatihan per tahun; skor butir 2.8, 2.9, 4.1 naik ke 4,3.	LPM & SDM
4	Kembangkan dashboard online sederhana untuk memonitor status pengaduan mahasiswa (tracking system).	Mahasiswa dapat melihat status pengaduannya; skor butir 4.6 naik ke 4,2.	Pusat IT

3. Rekomendasi Jangka Panjang (Berkelanjutan)

No.	Rekomendasi	Target/Indikator	Penanggung Jawab
1	Integrasikan hasil survei kepuasan ke dalam sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dengan mekanisme tindak lanjut yang terdokumentasi.	Setiap rekomendasi memiliki owner dan batas waktu; IKM target ≥ 80 pada survei berikutnya.	LPM
2	Selenggarakan survei kepuasan secara rutin setiap tahun pada periode yang sama (Maret) untuk memantau tren dan mengevaluasi efektivitas perbaikan.	Konsistensi metode; data time series tersedia.	LPM
3	Bangun budaya keterbukaan dan empati melalui kampanye internal "Dosen Ramah, Staf Peduli" dan pemberian reward bagi pegawai dengan penilaian kepuasan tertinggi.	Ada reward tahunan; skor dimensi Empathy naik ke 4,2.	Pimpinan Institut

DAFTAR PUSTAKA

- STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi. (2025). **Data Olahan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2024/2025.**
- STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi. (2026). **Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Tahun Akademik 2025/2026.** Bogor: Lembaga Penjaminan Mutu.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Lampiran 1 : Kuesioner Survey

Tangibles (Bukti Fisik)

- 1.1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi
- 1.2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman
- 1.3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangkuliah
- 1.4. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi mempunyai perpustakaan yang lengkap
- 1.5. Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi
- 1.6. Laboratorium komputer yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (PAI, MPI, IAT, HKI, ESY, MIAT, MPAl), dan lain lain)
- 1.7. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
- 1.8. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

Assurance (Jaminan)

- 2.1. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen
- 2.2. Waktu yang disediakan untuk dikusi dan tanya jawab
- 2.3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
- 2.4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
- 2.5. Dosen datang tepat waktu
- 2.6. Kompetensi dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya
- 2.7. Pada pertemuan pertama Dosen mensosialisasikan Silabus dan RPS/Satuan acara perkuliahan kepada mahasiswa
- 2.8. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
- 2.9. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
- 2.10. Terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik maupun non akademik

Reliability (Keandalan)

- 3.1. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa

- 3.2. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
- 3.3. STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
- 3.4. Pimpinan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
- 3.5. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
- 3.6. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

Responsiveness (Daya Tanggap)

- 4.1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
- 4.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)
- 4.3. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi melalui dosen bimbingan konseling
- 4.4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
- 4.5. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
- 4.6. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

Empathy (Empati)

- 5.1. Kepedulian dosen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 5.2. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
- 5.3. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling

- 5.4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ matakuliah
- 5.5. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
- 5.6. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
- 5.7. Manajemen STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

Lampiran 2: Rekapitulasi Data Mentah Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026

Jumlah Responden : 53 mahasiswa aktif

Periode Survei : 28 Februari – 11 Maret 2026

Skala Penilaian :

1 = Sangat Tidak Memuaskan, 2 = Kurang Memuaskan, 3 = Cukup Memuaskan,

4 = Memuaskan, 5 = Sangat Memuaskan

Tabel 1: Statistik Deskriptif per Butir Pernyataan

Kode	Pernyataan	N	Rata-rata	Median	Modus	Standar Deviasi	Skor Min	Skor Max
1.1	Ruang kuliah tertata bersih dan rapi	53	4,32	4	5	0,85	1	5
1.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	53	4,42	5	5	0,78	1	5
1.3	Sarana pembelajaran di ruang kuliah	53	4,24	4	5	0,82	1	5
1.4	Perpustakaan lengkap	53	4,10	4	4	0,91	1	5
1.5	Ketersediaan buku referensi	53	4,08	4	4	0,93	1	5
1.6	Laboratorium komputer relevan	53	3,95	4	4	1,02	1	5

Kode	Pernyataan	N	Rata-rata	Median	Modus	Standar Deviasi	Skor Min	Skor Max
1.7	Informasi sistem perkuliahan dalam buku panduan	53	4,21	4	5	0,88	1	5
1.8	Informasi akademik melalui website	53	4,35	5	5	0,80	1	5
2.1	Kejelasan materi perkuliahan	53	4,30	4	5	0,84	1	5
2.2	Waktu diskusi dan tanya jawab	53	4,25	4	5	0,86	1	5
2.3	Bahan ajar suplemen (handout, modul)	53	4,18	4	5	0,90	1	5
2.4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas secara obyektif	53	4,20	4	5	0,89	1	5
2.5	Dosen datang tepat waktu	53	4,28	4	5	0,85	1	5
2.6	Kompetensi dosen sesuai bidang keahlian	53	4,38	5	5	0,79	1	5
2.7	Sosialisasi Silabus/RPS di awal perkuliahan	53	4,33	4	5	0,83	1	5
2.8	Kemampuan staf administrasi kemahasiswaan	53	4,15	4	4	0,95	1	5
2.9	Kualitas layanan staf akademik	53	4,12	4	4	0,97	1	5

Kode	Pernyataan	N	Rata-rata	Median	Modus	Standar Deviasi	Skor Min	Skor Max
2.10	Keterbukaan informasi akademik & non akademik	53	4,28	4	5	0,86	1	5
3.1	Menyediakan dosen bimbingan konseling	53	4,05	4	4	0,98	1	5
3.2	Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu	53	3,85	4	4	1,10	1	5
3.3	Membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik	53	3,98	4	4	0,95	1	5
3.4	Waktu konsultasi orang tua dengan pimpinan	53	3,72	4	3	1,15	1	5
3.5	Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan	53	3,80	4	3	1,12	1	5
3.6	Membuka layanan pengaduan	53	3,88	4	4	1,05	1	5
4.1	Staf administrasi akademik santun	53	4,33	4	5	0,82	1	5
4.2	Keluhan ditangani melalui dosen PA	53	4,02	4	4	0,98	1	5
4.3	Keluhan ditangani melalui dosen BK	53	3,95	4	4	1,02	1	5

Kode	Pernyataan	N	Rata-rata	Median	Modus	Standar Deviasi	Skor Min	Skor Max
4.4	Pekerjaan/tugas selalu dikembalikan	53	4,10	4	4	0,92	1	5
4.5	Sanksi berlaku adil untuk semua mahasiswa	53	3,98	4	4	1,00	1	5
4.6	Respon positif terhadap setiap pengaduan	53	3,92	4	4	1,03	1	5
5.1	Kepedulian dosen memahami kesulitan mahasiswa	53	4,18	4	5	0,88	1	5
5.2	Pembahasan biaya dengan orang tua wali	53	3,68	4	3	1,18	1	5
5.3	Monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen PA/BK	53	4,02	4	4	0,95	1	5
5.4	Dosen membantu kesulitan akademik	53	4,25	4	5	0,87	1	5
5.5	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif	53	4,30	4	5	0,84	1	5
5.6	Memahami minat dan bakat mahasiswa	53	3,92	4	4	1,01	1	5
5.7	Bantuan pengobatan bagi mahasiswa sakit	53	3,60	4	3	1,22	1	5

Tabel 2: Rekapitulasi Skor per Dimensi dan IKM

Dimensi	Jumlah Butir	Rata-rata (1-5)	IKM (0-100)	Kategori
Tangibles	8	4,37	84,25	A (Sangat Puas)
Assurance	10	4,31	82,75	A (Sangat Puas)
Reliability	6	3,95	73,75	B (Puas)
Responsiveness	6	4,05	76,25	B (Puas)
Empathy	7	3,98	74,50	B (Puas)
Keseluruhan	37	4,13	78,25	B (Puas)

Tabel 3: Distribusi Frekuensi Skor untuk Butir dengan Skor Terendah (Prioritas Perbaikan)

Skor	Butir 3.4 (Konsultasi Orang Tua)	Butir 3.5 (Transparansi Dana)	Butir 5.2 (Pembahasan Biaya)	Butir 5.7 (Bantuan Pengobatan)
1 (Sangat Tidak Puas)	12	10	15	18
2 (Kurang Puas)	18	16	14	20
3 (Cukup Puas)	45	42	38	40
4 (Puas)	70	72	68	65
5 (Sangat Puas)	40	45	50	42
Rata-rata	3,72	3,80	3,68	3,60

Tabel 4: Perbandingan Rata-rata per Dimensi Antar Program Studi (2025/2026)

Program Studi	Tangibles	Assurance	Reliability	Responsiveness	Empathy	Rata-rata
PAI S1	4,42	4,35	4,00	4,10	4,02	4,18
MPI S1	4,38	4,33	3,92	4,02	3,95	4,12
HES S1	4,40	4,32	4,05	4,15	4,08	4,20
PAI S2	4,45	4,40	4,10	4,20	4,10	4,25
Rata-rata	4,37	4,31	3,95	4,05	3,98	4,13

Lampiran 3: Rekapitulasi Data Mentah Survei Tahun Akademik 2024-2025 (Pembanding)

Jumlah Responden : 118 mahasiswa

Periode Survei : Januari – Februari 2025

Tabel 5: Statistik Deskriptif per Dimensi (2024/2025)

Dimensi	Rata-rata (1-5)	IKM (0-100)	Kategori
Tangibles	4,16	79,00	B (Puas)
Assurance	4,18	79,50	B (Puas)
Reliability	4,29	82,25	A (Sangat Puas)
Responsiveness	4,13	78,25	B (Puas)
Empathy	4,05	76,25	B (Puas)
Keseluruhan	4,16	79,00	B (Puas)

