

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tendik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Icha Apriliza

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Az Zahra Tasikmalaya

Correspondence: aprilizaicha@gmail.com

Article Info

Article history:

Submitted 22-07-2025

Revised 22-07-2025

Accepted 23-07-2025

Keyword:

Service Quality, Lecturer
Performance, Student
Satisfaction

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Kinerja
Dosen, Kepuasan
Mahasiswa

ABSTRACT

This research investigates the influence of academic support service quality and lecturer performance on student satisfaction at the Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Az Zahra Tasikmalaya. Grounded in the increasing demand for quality assurance in higher education, this study highlights how well-executed academic services and competent lecturers are crucial determinants of student trust and institutional credibility. Employing a quantitative approach, data were collected from 100 student respondents selected through the Slovin formula, utilizing structured questionnaires, interviews, and observations. The validity and reliability of the instrument were confirmed through statistical testing, with subsequent data analysis conducted using SPSS version 24. The findings demonstrate that both academic service quality and lecturer performance significantly affect student satisfaction across three dimensions: teaching effectiveness, administrative service delivery, and the adequacy of learning infrastructure. The study concludes that sustained improvements in service responsiveness, information accuracy, accessibility, and facility provision are essential to enhancing overall student satisfaction. These insights provide practical implications for institutional policy-making and strategic quality enhancement in higher education.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan (tendik) dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Az Zahra Tasikmalaya. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya mutu layanan akademik dan performa dosen dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada 100 responden mahasiswa yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa. Tiga aspek layanan yang diteliti—performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta sarana dan prasarana pembelajaran—rata-rata berada dalam kategori memuaskan hingga sangat memuaskan. Penelitian ini merekomendasikan

peningkatan dalam ketepatan pelayanan, akurasi informasi, aksesibilitas data akademik, dan kelengkapan fasilitas kampus guna mencapai kepuasan mahasiswa yang lebih optimal.



© 2025 The Authors. Published by Biha Cendekia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup suatu negara (Aisyah, 2018). Indonesia adalah suatu negara yang mengupayakan agar pendidikan dapat berkembang dan memiliki kualitas yang baik. Negara yang mempunyai daya saing tinggi dapat dilihat dari kualitas pendidikan sumber daya manusianya, dimana dengan tingginya tingkat pendidikan di sebuah negara mampu menjadikan negara tersebut lebih mandiri tanpa bergantung pada negara lainnya sebab sudah bisa mengelola sumber daya alamnya dengan bantuan SDM yang bermutu yang dimiliki (Dessler, 2002).

Menurut Undang- Undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi, "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (Sopwandin, 2023).

Salah satu satuan pendidikan yang sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM) di masa mendatang adalah perguruan tinggi (Machasin, 2011). Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggannya, dimana dalam hal ini yaitu mahasiswa yang sedang menempuh Pendidikan (Sari, 2016). Ketika Lembaga mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa maka akan meningkatkan kepercayaan untuk menempuh Pendidikan di Lembaga tersebut, yang mana pada saat ini Lembaga Pendidikan yakni perguruan tinggi di Indonesia sangat menjamur. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa dapat merasa puas.

Mengenai perguruan tinggi, kini di Tasikmalaya pada saat ini sudah banyak perguruan tinggi yang berdiri, baik perguruan tinggi negeri ataupun swasta. Salah satu perguruan tinggi yang ada di tasik Selatan adalah Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Az Zahra Tasikmalaya (Sopwandin & Junaidi, 2024). Dengan adanya perguruan tinggi di wilayah tasik selatan hal ini menjadi suatu nilai lebih karena membantu masyarakat yang memiliki minat dan keinginan melanjutkan sekolah di perguruan tinggi kini semakin dekat tidak mengharuskan pergi ke kota bahkan diharapkan bisa melahirkan dan menciptakan lulusan-lulusan yang unggul dan berguna bagi masyarakat, namun untuk mencapai hal tersebut perguruan tinggi harus bisa memberikan layanan yang baik pada mahasiswa dan mempunyai dosen dengan kompetensi bidang yang mumpuni agar bisa terciptanya lulusan yang kredibel (Berawi, 2012).

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Az Zahra merupakan perguruan tinggi baru di Tasikmalaya, atau di wilayah tasik selatan, akan tetapi walaupun perguruan tinggi tersebut baru, jumlah mahasiswanya lumayan cukup banyak. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa dapat merasa puas. dengan memberikan kepuasan kepada mahasiswa, maka dapat

menambah kepercayaan bahkan mengajak orang lain untuk masuk ke tempat perguruan tinggi studinya. Keberhasilan dalam pendidikan atau tinggi rendahnya mutu lulusan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh sejauh mana pelaku pendidikan khususnya tenaga kependidikan, dan kinerja dosen dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab mengelola Pendidikan.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah data kuantitatif, atau data yang dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik. (Sugiyono, 2017). Informasi yang dikumpulkan tentang dampak variable X terhadap variable Y, konsisten dengan bagaimana masalah tersebut di bingkai. Hal ini dikarenakan penelitian ini menghubungkan dua variable yaitu Pelayanan yang merupakan variable bebas yang dilambangkan dengan notasi statistik X1, Kinerja yang merupakan variable bebas yang di lambangkan dengan notasi statistik X2, dengan Kepuasan sebagai variable dependen dan dilambangkan dengan notasi statistik Y. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang di bagikan kepada responden, seluruh mahasiswa STIT Az Zahra Tasikmalaya yang akan menjadi responden penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i STIT Az Zahra Tasikmalaya, tahun ajaran 2024/2025 yang berjumlah 346 mahasiswa. Namun jumlah responden ini terlalu banyak jumlahnya, oleh karena itu penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Solvin sebagai berikut.

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

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan rumus solvin di atas, untuk populasi sebesar 346 dan batas kesalahan yang diinginkan 10% maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{346}{1 + 346 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{346}{1 + 346 \cdot (0.01)^2}$$

$$n = \frac{346}{1 + 346 \cdot (0.001)}$$

$$n = \frac{346}{1 + 3,46}$$

$$n = \frac{346}{4,46}$$

$$n = 77,57 \sim 100 \text{ sampel}$$

Dengan demikian, maka jumlah sampel yang di teliti berjumlah 77, 57 yang akan di bulatkan menjadi 100 responden untuk mencapai kesesuaian. Dengan kelonggaran yang di gunakan adalah 10 %.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

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:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,698	0,1622	Valid
Pernyataan 2	0,685	0,1622	Valid
Pernyataan 3	0,742	0,1622	Valid
Pernyataan 4	0,568	0,1622	Valid
Pernyataan 5	0,510	0,1622	Valid
Pernyataan 6	0,649	0,1622	Valid
Pernyataan 7	0,703	0,1622	Valid
Pernyataan 8	0,595	0,1622	Valid
Pernyataan 9	0,610	0,1622	Valid
Pernyataan 10	0,703	0,1622	Valid
Pernyataan 11	0,641	0,1622	Valid
Pernyataan 12	0,642	0,1622	Valid
Pernyataan 13	0,630	0,1622	Valid
Pernyataan 14	0,559	0,1622	Valid
Pernyataan 15	0,674	0,1622	Valid
Pernyataan 16	0,703	0,1622	Valid
Pernyataan 17	0,632	0,1622	Valid
Pernyataan 18	0,612	0,1622	Valid
Pernyataan 19	0,510	0,1622	Valid
Pernyataan 20	0,455	0,1622	Valid
Pernyataan 21	0,622	0,1622	Valid
Pernyataan 22	0,611	0,1622	Valid
Pernyataan 23	0,515	0,1622	Valid

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 102 jawaban reponden. 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 atau bisa dikatakan valid.

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. 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:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas
Cronbach's Alpha **Keterangan**
0,915 Reliabilitas Sempurna
Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 102 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,915 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 91,5% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

3. Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 24 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada 3 aspek layanan berada kriteria memuaskan.

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Mengajar Dosen

Pernyataan 1

Tabel 3. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	15	28,8	28,8	30,8
	Sangat Memuaskan	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan terdapat 0 (0%), cukup memuaskan (1,9%) memuaskan (28,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (69,2%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan yaitu (69,2%)

Pernyataan 2

Tabel 4. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	2	3,8	3,8	3,8
	Memuaskan	18	34,6	34,6	38,5
	Sangat Memuaskan	32	61,5	61,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (3,8%) memuaskan (34,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (61,5%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan yaitu (61,5%)

Pernyataan 3

Tabel 5. Bahan ajar suplemen (handout, modul, slide, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	27	51,9	51,9	53,8
	Sangat Memuaskan	24	46,2	46,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,9) memuaskan (51,9%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,2%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan yaitu (51,9).

Pernyataan 4

Tabel 6. Dosen datang ke kelas tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Cukup Memuaskan	2	3,8	3,8	5,8
	Memuaskan	17	32,7	32,7	38,5
	Sangat Memuaskan	32	61,5	61,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,9%) cukup memuaskan (3,8%) memuaskan (32,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (61,5%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (61,5%).

Pernyataan 5

Tabel 7. Referensi yang digunakan dosen up to date

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Cukup Memuaskan	2	3,8	3,8	5,8
	Memuaskan	16	30,8	30,8	36,5
	Sangat Memuaskan	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria

Tidak memuaskan (1,9%) cukup memuaskan (3,8%) memuaskan (30,8) sedangkan sangat memuaskan terdapat (63,5%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan (63,5%)

Pernyataan 6

Tabel 8. Dosen obyektif terhadap pemberian nilai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	2	3,8	3,8	3,8
	Memuaskan	12	23,1	23,1	26,9
	Sangat Memuaskan	38	73,1	73,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Dosen obyektif terhadap pemberian nilai menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (3,8%) memuaskan (23,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (73,1%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan (73,1%).

Pernyataan 7

Tabel 9. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	16	30,8	30,8	32,7
	Sangat Memuaskan	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (1,9%) memuaskan (30,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (67,3%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (67,3%).

Pernyataan 8

Tabel 10. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	9	17,3	17,3	17,3
	Sangat Memuaskan	43	82,7	82,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada memuaskan (17,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (82,7%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (82,7%).

Pernyataan 9

Tabel 11. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	9	17,3	17,3	19,2
	Sangat Memuaskan	42	80,8	80,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,9%) memuaskan (17,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (80,8%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan (80,8%).

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Pernyataan 10

Tabel 12. Kualitas layanan staf akademik Prodi Manajemen Pendidikan Islam untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	5	9,6	9,6	9,6
	Memuaskan	23	44,2	44,2	53,8
	Sangat Memuaskan	24	46,2	46,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (9,6%) memuaskan (44,2%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,2%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan (46,2%).

Pernyataan 11

Tabel 13. Pemberian informasi yang akurat dari staff Prodi Manajemen Pendidikan Islam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	4	7,7	7,7	7,7
	Memuaskan	17	32,7	32,7	40,4
	Sangat Memuaskan	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat cukup memuaskan (7,7%%) memuaskan (32,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (59,6%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai persentase tertinggi yaitu pada

kriteria sangat memuaskan yaitu (59,6%)

Pernyataan 12

Tabel 14. Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	14	26,9	26,9	28,8
	Sangat Memuaskan	37	71,2	71,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat cukup memuaskan (1,9%) memuaskan (26,9%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (71,2%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (71,2%)

Pernyataan 13

Tabel 15. Kemampuan staf akademik Prodi Manajemen Pendidikan Islam untuk melayani administrasi kemahasiswaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	27	51,9	51,9	53,8
	Sangat Memuaskan	24	46,2	46,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kemampuan staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat cukup memuaskan (1,9%) memuaskan (51,9%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,2%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan (46,2%).

Pernyataan 14

Tabel 16. Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Cukup Memuaskan	3	5,8	5,8	7,7
	Memuaskan	28	53,8	53,8	61,5
	Sangat Memuaskan	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,9%) cukup memuaskan (5,8%) memuaskan (53,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (35,5%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan yaitu (53,8%)

Pernyataan 15

Tabel 17. Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	1	1,9	1,9	1,9
	Memuaskan	17	32,7	32,7	34,6
	Sangat Memuaskan	34	65,4	65,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (1,9%) memuaskan (32,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (65,4%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (65,4%)

Pernyataan 16

Tabel 18. Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	15	28,8	28,8	28,8
	Sangat Memuaskan	37	71,2	71,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria memuaskan (28,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (71,2%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (71,2%)

c. Layanan Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Pernyataan 17

Tabel 19. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	7	13,5	13,5	13,5
	Cukup Memuaskan	18	34,6	34,6	48,1
	Memuaskan	17	32,7	32,7	80,8
	Sangat Memuaskan	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (13,5%) cukup memuaskan (34,6%) memuaskan (32,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (19,2%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria cukup memuaskan (34,6%).

Pernyataan 18

Tabel 20. Di setiap ruang kelas tersedia LCD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	16	30,8	30,8	30,8
	Cukup Memuaskan	12	23,1	23,1	53,8
	Memuaskan	11	21,2	21,2	75,0
	Sangat Memuaskan	9	17,3	17,3	92,3
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Di setiap ruang kelas tersedia LCD menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (30,8) cukup memuaskan (23,1%) memuaskan (21,2%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (17,3%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria tidak memuaskan yaitu (30,8%).

Pernyataan 19

Tabel 21. Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	3	5,8	5,8	5,8
	Cukup Memuaskan	9	17,3	17,3	23,1
	Memuaskan	26	50,0	50,0	73,1
	Sangat Memuaskan	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (5,8%) cukup memuaskan (17,3%) memuaskan (50,0%) sedangkan sangat memuaskan (26,9%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan (50,0%)

Pernyataan 20

Tabel 22. Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	2	3,8	3,8	3,8
	Cukup Memuaskan	8	15,4	15,4	19,2
	Memuaskan	23	44,2	44,2	63,5
	Sangat Memuaskan	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (3,8%) cukup memuaskan (15,4%) memuaskan (44,2%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (36,5%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan (44,2%).

Pernyataan 21

Tabel 23. Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	16	30,8	30,8	30,8
	Cukup Memuaskan	11	21,2	21,2	51,9
	Memuaskan	12	23,1	23,1	75,0
	Sangat Memuaskan	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (30,8) cukup memuaskan (21,2%) memuaskan (23,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (25,0%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria tidak memuaskan yaitu (30,8%).

Pernyataan 22

Tabel 24. Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	8	15,4	15,4	15,4
	Cukup Memuaskan	11	21,2	21,2	36,5
	Memuaskan	19	36,5	36,5	73,1
	Sangat Memuaskan	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (15,4%) cukup memuaskan (21,1%) memuaskan (36,5%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (26,5%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan yaitu (36,5%)

Pernyataan 23

Tabel 25. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	2	3,8	3,8	3,8
	Memuaskan	15	28,8	28,8	32,7
	Sangat Memuaskan	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pada aspek Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (3,8%) memuaskan (28,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (67,3%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan yaitu (67,3%).

Pembahasan

Kinerja dosen menjadi salah satu aspek utama yang dianalisis. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap performa mengajar dosen, termasuk dalam kejelasan materi, waktu diskusi, objektivitas penilaian, hingga sikap keterbukaan dosen. Misalnya, 73,1% responden merasa sangat puas terhadap objektivitas pemberian nilai, dan 82,7% merasa dosen bersikap kooperatif. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pengajaran dosen di STIT Az Zahra menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Layanan administrasi akademik oleh tenaga kependidikan juga mendapat respons yang positif. Sebagian besar mahasiswa menilai staf akademik santun, memberikan informasi yang akurat, dan responsif terhadap kepentingan mahasiswa. Sebagai contoh, 71,2% responden merasa sangat puas terhadap kesantunan layanan staf akademik, dan 65,4% menyatakan puas terhadap asistensi publikasi ilmiah. Ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan etika pelayanan tenaga kependidikan berkontribusi signifikan dalam membangun pengalaman belajar yang positif.

Meski aspek pengajaran dan layanan administratif menunjukkan hasil memuaskan, sarana dan prasarana pembelajaran masih menunjukkan adanya kelemahan. Beberapa fasilitas seperti ketersediaan LCD di ruang kelas dan layanan Wi-Fi memperoleh nilai kepuasan rendah; masing-masing dengan 30,8% responden menyatakan "tidak memuaskan". Ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan fasilitas fisik agar tidak menjadi hambatan dalam proses pembelajaran yang optimal di kampus.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran memuaskan. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survey ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada Program Studi untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada 3 aspek layanan kepuasan mahasiswa tersebut.

REFERENSI

- Aisyah, S. (2018). Perencanaan Dalam Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 715–731.
- Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra'*, 6(1), 49–62.
- Dessler, G. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Bahasa Indonesia)* (2nd Ed.). Prenhallindo.
- Machasin. (2011). Strategi Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Agama Islam Berbasis Balanced Scorecard. *Jurnal Walisongo*, 19(2), 490. <https://doi.org/10.21580/Ws.19.2.180>
- Sari, R. M. (2016). Perguruan Tinggi Islam Dan Transformasi Lembaga: Studi Terhadap Proses Perubahan Fungsi Dan Peran Iain Syarif. *Jurnal El-Hekam*, 1(1), 1–18.

- Sopwandin, I. (2023). *Manajemen Madrasah: Teori Dan Strategi Pengelolaan Madrasah Di Era Digital*. Cv Widina Media Utama. <https://Repository.Penerbitwidina.Com/Publications/567035/Manajemen-Madrasah-Teori-Dan-Strategi-Pengelolaan-Madrasah-Di-Era-Digital>
- Sopwandin, I., & Junaidi, A. (2024). Using Google Workspace For Education As A Foundation For Data Governance And Student Services In Higher Education. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 14(2), 105–113. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v14i2.23893>
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cv.Afabeta.