

**LAPORAN SURVEY**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**LAYANAN KEMAHASISWAAN**



**PRODI HUKUM PIDANA ISLAM**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU SYARI'AH AL-HILAL**  
**SIGLI-2021**

**LAPORAN SURVEY  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KEMAHASISWAAN**



**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM  
SEKOLAH TINGGI ILMU SYARI'AH  
AL-HILAL SIGLI  
TAHUN 2021**

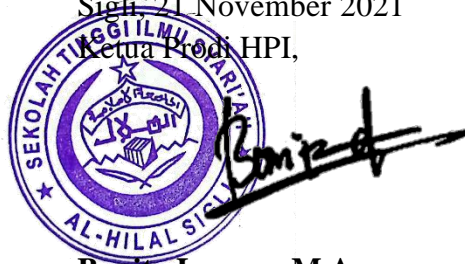
## KATA PENGANTAR

Segala Puji kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala anugerah, kesehatan, kesempatan, dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada kita semua, sehingga laporan survey evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada program studi Hukum Pidana Islam (HPI) dapat tersusun dengan baik. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad yang telah mengangkat harkat dan martabat manusia dari tidak berpengetahuan menjadi berpengetahuan, dan selalu menjadi panutan kita semua sampai akhir masa.

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh tim yang terlibat dalam penyiapan dokumen ini, semoga semua apa yang telah dikerjakan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Sekian dan terima kasih.

Sigli, 21 November 2021

Ketua Prodi HPI,



**Bonita Izwany, M.Ag**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan .....	4
1.3 Manfaat .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Definisi Pelayanan .....	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
BAB III METODOLOGI .....	8
3.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel.....	8
3.2. Skala Pengukuran .....	8
3.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data.....	9
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	10
3.4.1 Uji Validitas (Sahih) .....	10
3.4.2 Reliabilitas .....	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1 Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan .....	13
4.1.1 Bukti Pengisian Kuisisioner .....	13
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	13
4.1.3 Uji Validitas (Sahih) .....	14
4.1.4 Uji Reliabilitas .....	16
4.2 Hasil Kepuasan Responden.....	17
BAB V KESIMPULAN .....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam lingkungan masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Pendidikan khususnya Pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis untuk dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu dan berdaya saing. Kualitas SDM yang dihasilkan oleh sebuah perguruan tinggi sangat tergantung pada aspek penyelenggaraan Pendidikan melalui pelayanan yang diberikan. Sebagai salah satu program studi di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STIS) Al-Hilal Sigli, prodi Hukum Pidana Islam secara umum mengembangkan layanan kemahasiswaan dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan fasilitas kemahasiswaan di lingkungan kampus baik akademik maupun nonakademik.

Secara khusus pelayanan yang diberikan oleh prodi HPI bertujuan untuk menambah wawasan akademik, memberikan bantuan, layanan konseling atas permasalahan yang dihadapi, mengembangkan bakat dan minat, meningkat softskill, serta memberikan informasi tentang beasiswa dan layanan kesehatan bagi mahasiswa di lingkungan kampus. Layanan kemahasiswaan yang disediakan oleh prodi HPI untuk mahasiswa salah

satu diantaranya yaitu dalam aspek kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan).

Selama masa pendidikan mahasiswa mempunyai hak untuk: (a) menggunakan kebebasan akademik secara bertanggungjawab untuk menuntut ilmu dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan etika yang berlaku; (b) memperoleh pengalaman belajar dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, dan kemampuan; (c) memanfaatkan fasilitas dan layanan dalam mendukung kelancaran proses belajar; (d) mendapat bimbingan dan pembinaan dalam rangka penyelesaian studinya; (e) mendapat beasiswa bagi mereka yang berprestasi dan atau berasal dari keluarga yang kurang mampu jika memenuhi persyaratan yang berlaku; (f) memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan studinya; dan (g) mengikuti kegiatan organisasi mahasiswa.

## **1.2 Tujuan**

Survey ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terhadap layanan yang diberikan oleh program studi berkaitan dengan fasilitas serta layanan kemahasiswaan baik dari pengembangan diri, serta kegiatan ekstrakurikuler.

### **1.3 Manfaat**

Manfaat yang dihasilkan adalah Dokumen hasil survey evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan Program Studi HPI STIS Al-Hilal Sigli adalah:

1. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan kemahasiswaan
2. Sebagai Bahan pertimbangan untuk perkembangan fasilitas dan sarana prasarana kemahasiswaan khususnya prodi HPI.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. (M. Nur Rianto, 2010).

#### **2.2 Kualitas Pelayanan**

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.



Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Bilson Simamora, 2003).

## **BAB III METODOLOGI**

### **3.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Populasi menurut Sarjono dan Julianita (2011: 21) yaitu seluruh karakteristik yang menjadi subjek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Populasi dalam penelitian yang relatif besar (lebih dari 100) maka penelitian dapat menggunakan sampel (Sarjono dan Julianita, 2011: 22).

Cooper dan Schindler (2006: 83) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang dipilih secara cermat untuk mewakili populasi. Sampel yang terpilih dianggap mewakili keseluruhan populasi (Bungin, 2011: 111). Penggunaan sampel selain mempermudah peneliti dalam melakukan analisis dan mendapatkan kesimpulan penelitian juga pertimbangan biaya dan waktu penelitian (Lind, et al., 2012: 296). Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *probability sampling* yaitu *simple random sampling* yaitu pemilihan sekelompok subjek dimana tiap elemen populasi memiliki peluang yang diketahui dan sama untuk terpilih sebagai subjek (Sekaran, 2007: 127).

### **3.2. Skala Pengukuran**

Pelaksanaan pengukuran pada survey evaluasi pelayanan dilakukan dengan menggunakan instrument pada indikator kinerja

tambahan. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif statistik. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang evaluasi pelayanan. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut:

1= Tidak Memuaskan

2= Kurang Memuaskan

3= Cukup Memuaskan

4= Memuaskan

5= Sangat Memuaskan

### **3.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan secara online yang dapat diakses melalui <https://bit.ly/Layanamahasiswa>. Selanjutnya kuesioner tersebut juga diuji dengan menggunakan *Software Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS) versi 25. Semua pernyataan dalam kuisisioner selanjutnya akan dianalisis dan sebelumnya akan dilakukan pengujian validitas (sahih) dan *reliability* (kehandalan).



Gambar Kuesioner dalam bentuk google form

### 3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.4.1 Uji Validitas (Sahih)

Kuesioner tersebut juga diuji dan menganalisa menggunakan *Software Statistical Package for The Social Sciences (SPSS) Versi 25*. Tujuan analisa data untuk menemukan jawaban dari responden mengenai indikator kepuasan. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan total skor untuk masing-masing variabel yang menggunakan uji *correlations bivariate* dengan bantuan SPSS 25.00. Analisis *correlations bivariate* digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang

terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dengan kriteria pengujian  $H_0$  diterima jika Signifikansi  $> 0,05$  dan  $H_0$  ditolak jika Signifikansi  $< 0,05$  (hasil pengujian telah dibukukan untuk setiap instrumen).

### **3.4.2 Reliabilitas**

Keandalan (*reliability*) merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (*bebaskesalahan-error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu.

Untuk menilai kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten juga dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung

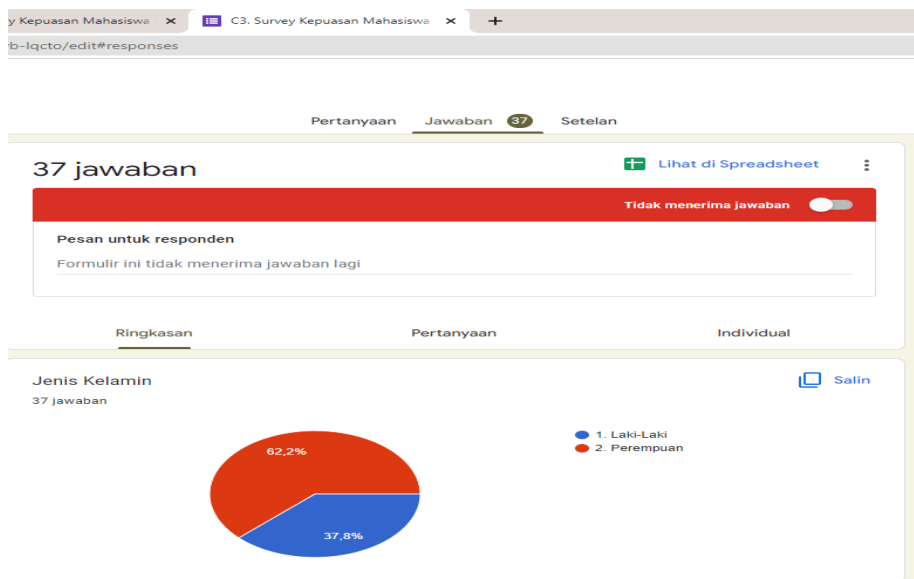
besarnya *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 25.00 (hasil pengujian telah dibukukan untuk setiap instrumen).

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan

#### 4.1.1 Bukti Pengisian Kuisisioner

Dari penyebaran kuesioner secara online diperoleh sampel yang mengisi survey yaitu sebesar 37 responden, sebagai bukti pengisian dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1 Bukti Pengisian Kuesioner

#### 4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif

Berikut hasil penyajian dalam bentuk deskriptif untuk hasil kuisisioner angket kepuasan mahasiswa:

**Tabel 1.**  
**Deskriptif Statistic**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C3.1	1	4	3.22	.787
C3.2	1	4	3.24	.796
C3.3	1	4	3.35	.789
C3.4	1	4	3.32	.784
C3.5	1	4	3.03	.986
C3.6	1	4	3.32	.784
C3.7	1	4	3.35	.824

Statistik deskriptif bertujuan untuk menghitung nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum data yang dianalisis. Berdasarkan Tabel di atas dapat diperhatikan bahwa jawaban terendah untuk setiap pernyataan adalah 1 dan nilai maksimum adalah 4. Dan sebelum dilakukan uji deskriptif terlebih dahulu telah dilakukan pengukuran instrument. Instrumen pengukuran kepuasan dilakukan pengujian validitas (sahih) dan *reliability* (handal), selain itu juga mudah dipahami.

#### **4.1.3 Uji Validitas (Sahih)**

Kuesioner tersebut juga diuji dan menganalisa menggunakan *Software Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS) Versi 25. Tujuan analisa data untuk menemukan jawaban dari responden mengenai indikator kepuasan. Pengerjaan tabulasi data kuesioner dilakukan oleh Mariana, M.Si dimana penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram



sesuai dengan hasil analisa. Tabel dan diagram yang disajikan merupakan ringkasan data yang akan dianalisis.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan total skor untuk masing-masing variabel yang menggunakan uji *correlations bivariate* dengan bantuan SPSS 25.00. Analisis *correlations bivariate* digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dengan kriteria pengujian  $H_0$  diterima jika Signifikansi  $> 0,05$  dan  $H_0$  ditolak jika Signifikansi  $< 0,05$ . Adapun hasil dapat dilihat pada Tabel di bawah.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	C3.1	0,893	0,000	Valid
2	C3.2	0,912	0,000	Valid
3	C3.3	0,839	0,000	Valid
4	C3.4	0,844	0,000	Valid
5	C3.5	0,891	0,000	Valid
6	C3.6	0,872	0,000	Valid
7	C3.7	0,878	0,000	Valid

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid karena semua berada di bawah 5%, sehingga semua pernyataan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam, karena tidak ditemukan adanya variabel yang tidak konsisten.

#### **4.1.4 Uji Reliabilitas**

Keandalan (*reliability*) merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (*bebaskesalahan-error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu.

Untuk menilai kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten juga dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung

besarnya *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 25.00. Hasilnya seperti yang terlihat di Tabel berikut yang menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini *reliabel* (handal) karena nilai alphanya lebih besar dari 0,60.

**Tabel 3**  
**Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)**

Jumlah Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
7	0,963	Handal

Berdasarkan analisis reliabilitas dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing indikator memenuhi kredibilitas *cronbach alpha* dimana nilainya lebih besar dari alpha 60 persen.

#### 4.2 Hasil Kepuasan Responden

Hasil kepuasan pengguna secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.**  
**Kepuasan Mahasiswa**

Item Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan	37,8	51,4	5,4	5,4
Layanan akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan mahasiswa	40,5	48,6	5,4	5,4
Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)	51,4	35,1	10,8	2,7
Kegiatan Administrasi rapi dan teratur	45,9	45,9	2,7	5,4
Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan	37,8	37,8	13,5	10,8

Item Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
kemahasiswaan sudah tercukupi				
Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab	48,6	37,8	10,8	2,7
Kesediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan	51,4	37,8	5,4	5,4

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa rata-rata responden memberikan jawaban dari setiap item dari pernyataan di atas sangat baik dan baik yang artinya penerapan layanan sudah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa walaupun demikian tatanan perbaikan akan tetap dilaksanakan untuk menunjang perbaikan yang lebih baik kedepannya. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online diperoleh sebanyak 37 responden yang mengisi survey terhadap layanan kemahasiswaan.

Setelah kuesioner diisi, maka hasilnya akan dianalisis serta di evaluasi. Hasil kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan metode analisis statistik deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan serta pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut. Dalam hal ini menjelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing indikator penelitian.

Berikut adalah jumlah responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner terhadap layanan kemahasiswaan terdiri dari laki-laki dan perempuan.

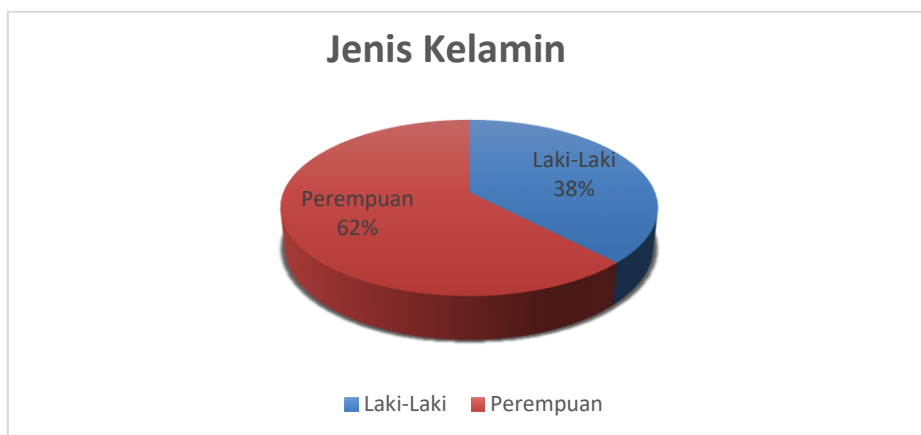


Diagram 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Responden yang telah mengisi kuesioner layanan kemahasiswaan sebanyak 37 responden terdiri dari laki-laki sebanyak 14 responden atau 38% dan perempuan sebanyak 23 responden atau 62%. Kuesioner ini tidak diisi oleh semua responden, dikarenakan jadwal pengisian kuesioner terbatas dengan jadwal yang telah ditentukan. Disamping itu, kuesioner ini juga diisi oleh mahasiswa berdasarkan tahun masuk mulai 2018 sampai dengan 2021 Program Studi Hukum Pidana Islam, seperti terlihat pada diagram berikut:

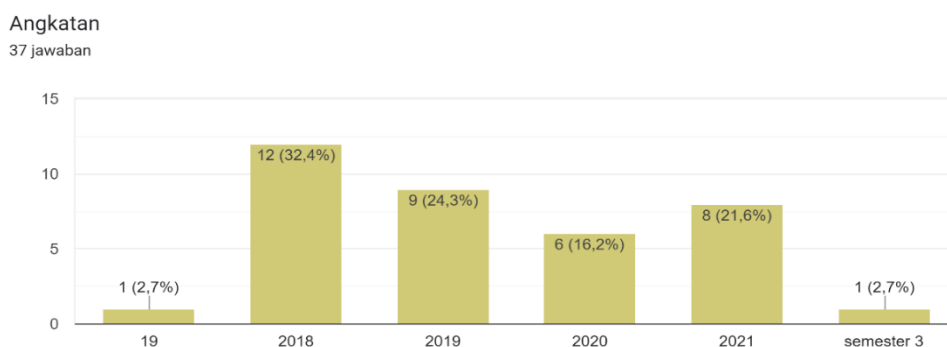


Diagram 2. Jumlah responden berdasarkan angkatan

Jumlah angkatan yang mengisi kuesioner tersebut mulai dari angkatan 2018 sampai dengan 2021. Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa angkatan 2018 diisi oleh 12 responden atau 32,4%; angkatan 2019 diisi oleh 9 responden atau 24,3%; angkatan 2020 diisi oleh 6 responden atau 16,2% dan selanjutnya angkatan 2021 diisi oleh 8 responden atau 21,6%. Dari data keseluruhan yang didapatkan responden yang mengisi kuesioner dapat dikatakan sedikit, hal ini sesuai dengan jumlah mahasiswa pada prodi Hukum Pidana Islam yang memang mahasiswanya tidak terlalu banyak. Dari jumlah responden diatas, dapat dilihat hasil pernyataan-pernyataan yang telah dijawab dan ditampilkan dalam diagram berikut:

1) Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan

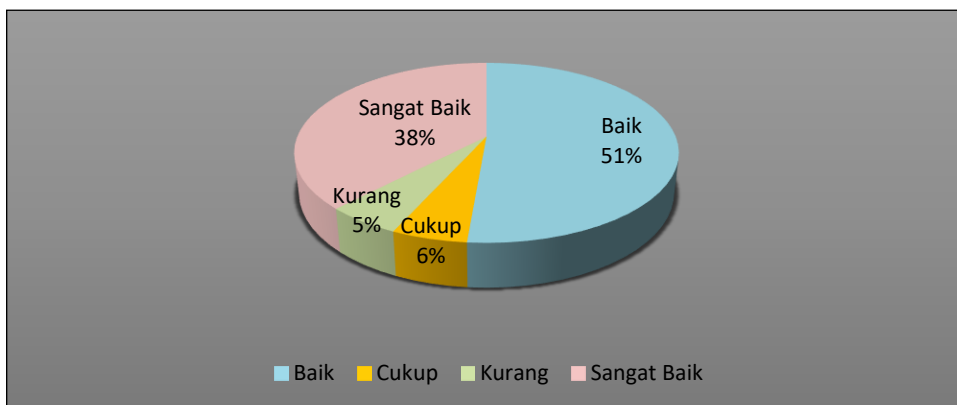


Diagram 3. Jumlah responden menjawab tentang Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan

Responden yang mengisi penyebaran kuesioner tentang Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan Program Studi Hukum Pidana Islam dapat terlihat bahwa sebanyak 19 responden atau 51% mengatakan bahwa Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi

layanan kemahasiswaan diberikan secara sangat baik, dan jawaban terendah yaitu sebanyak 2 responden atau 5% mengatakan bahwa Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa dalam mahasiswa dalam mencari informasi di lingkungan STIS Al-Hilal Sigli sangat mudah diakses dan didapatkan baik mengenai informasi penerimaan mahasiswa baru, informasi perkuliahan dan informasi layanan akademik lainnya.

- 2) Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya

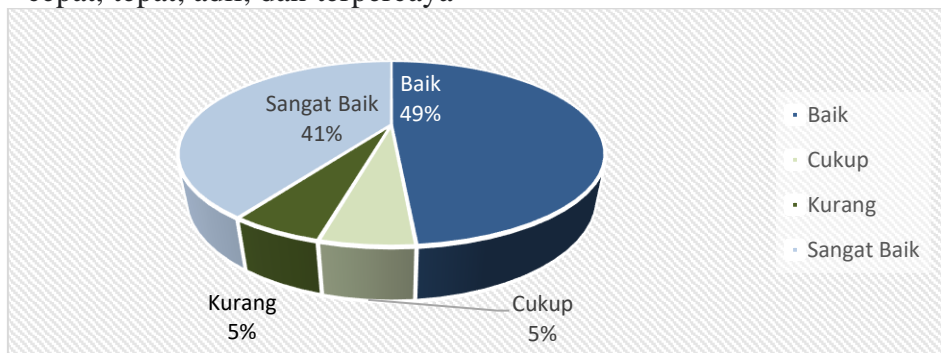


Diagram 4. Jumlah responden menjawab tentang Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya

Responden yang mengisi penyebaran kuesioner tentang Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya Program Studi Hukum Pidana Islam dapat terlihat bahwa sebanyak 18 responden atau 49% responden mengatakan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Jawaban terendah yaitu sebanyak 2 responden atau 5% responden menjawab bahwa layanan yang diberikan cukup baik, artinya belum memenuhi standar yang ditetapkan. Dapat

disimpulkan bahwa dalam program studi Hukum Pidana Islam dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik sesuai dengan standar yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya.

3) Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)

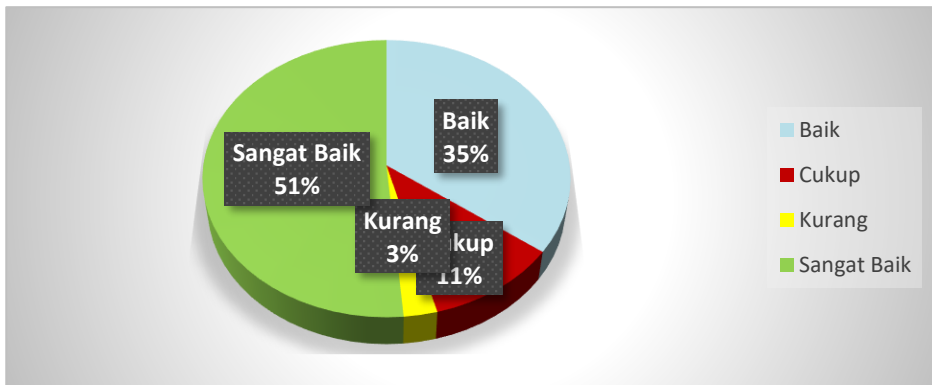


Diagram 5. Jumlah responden menjawab tentang Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat).

Hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa sebanyak 19 responden atau 51% mengatakan bahwa Layanan yang diberikan oleh program studi Hukum Pidana Islam sangat baik, yaitu baik dari segi keramahan, kerapian, kebersihan dan dilengkapi dengan staf prodi yang selalu ada ditempat pada saat diperlukan oleh mahasiswa, hanya 1 responden atau 3% yang menjawab bahwa pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Hukum Pidana Islam kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa program Studi Hukum Pidana Islam memeberikan pelayanan yang sangat baik, ditandai dengan keramahan, kerapian, kebersihan dan staf yang selalu ada ditempat. Disamping itu juga tersedia Ruang dosen, ruang kuliah, ruang prodi dan ruang pimpinan bersih dan rapi.



#### 4) Kegiatan Administrasi rapi dan teratur

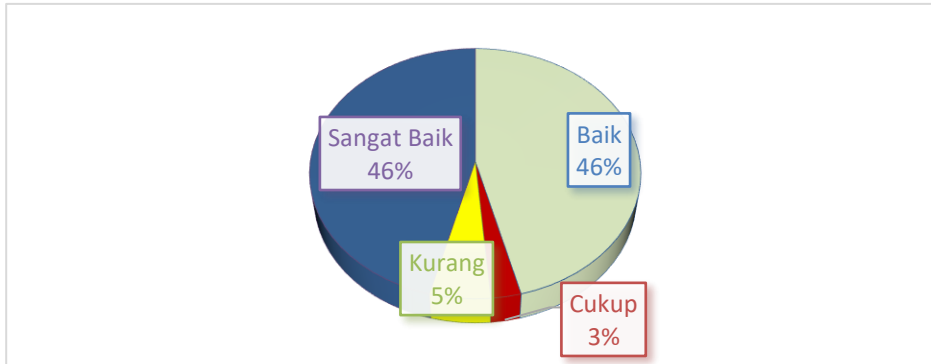


Diagram 6. Jumlah responden menjawab tentang kegiatan administrasi

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa sebanyak 17 responden atau 46% mengatakan sangat baik terhadap kegiatan administrasi. Hanya 1 responden atau 3% yang mengatakan bahwa kegiatan administrasi yang dilakukan oleh Program Studi Hukum Pidana Islam cukup baik. Akan tetapi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi yang diberikan oleh program studi Hukum Pidana Islam sudah baik, artinya kegiatan administrasi tersusun rapi dan teratur. Namun, untuk kelancaran kegiatan administrasi diperlukan tindak lanjut lebih mendalam mengenai penambahan karyawan untuk masing-masing prodi, sehingga dalam melakukan kegiatan administrasi terstruktur dengan baik.

- 5) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi.

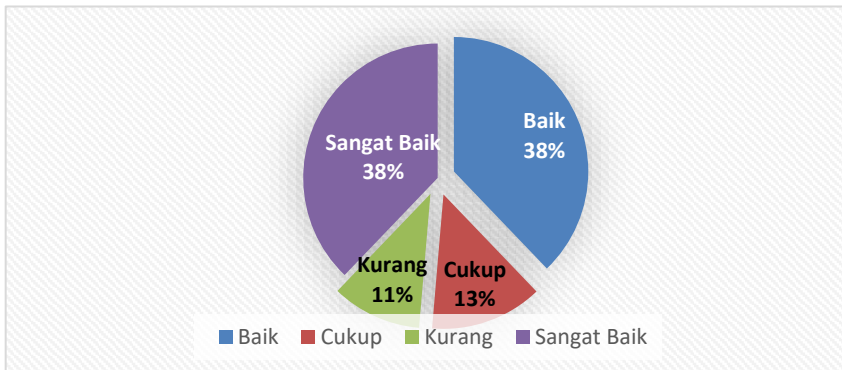


Diagram 7. Jumlah responden menjawab tentang sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi

Hasil yang didapatkan dari pengisian kuesioner sebanyak 14 responden atau 38% mengatakan bahwa sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi dengan baik dan sangat baik, sedangkan 4 responden atau 14% mengatakan bahwa sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan kurang tercukupi. Dapat disimpulkan bahwa walaupun sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi dengan baik, akan tetapi Sarana dan prasarana untuk pendukung kegiatan kemahasiswaan harus terus ditingkatkan, mengingat mahasiswa program studi Hukum Pidana Islam aktif dalam kegiatan HMP dan kegiatan mahasiswa lainnya.

- 6) Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab

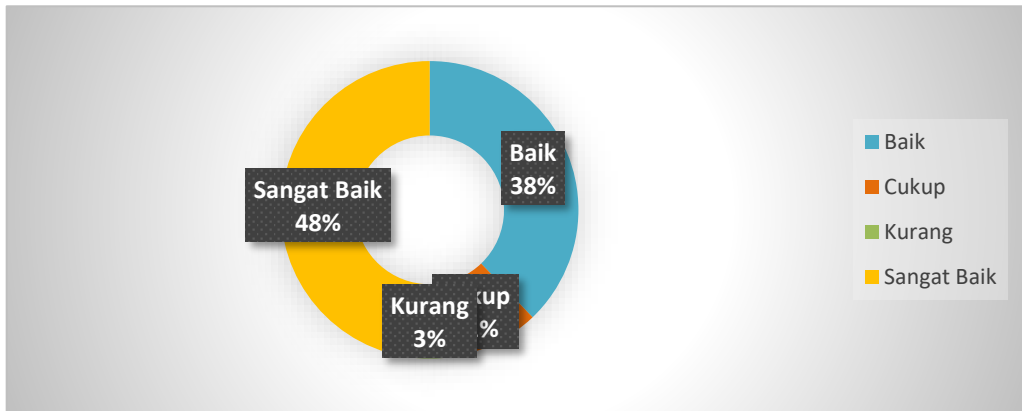


Diagram 8. Jumlah responden menjawab tentang Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan bahwa sebanyak 18 responden atau 48% mengatakan bahwa Layanan kemahasiswaan yang diberikan sangat baik dan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab, hanya 1 responden atau 3% yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan kurang sesuai dengan ketentuan dan tanggung jawab. Dapat disimpulkan bahwa program studi Hukum Pidana Islam memberikan layanan terhadap mahasiswa baik melalui website kampus, papan pengumuman bahkan layanan yang didapatkan langsung dari program studi Hukum Pidana Islam. Namun dalam hal ini program studi terus berbenah untuk segala informasi dan kegiatan yang berkaitan dengan kampus agar selalu di update melalui website kampus dan papan pengumuman lainnya.

7) Kesiediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan

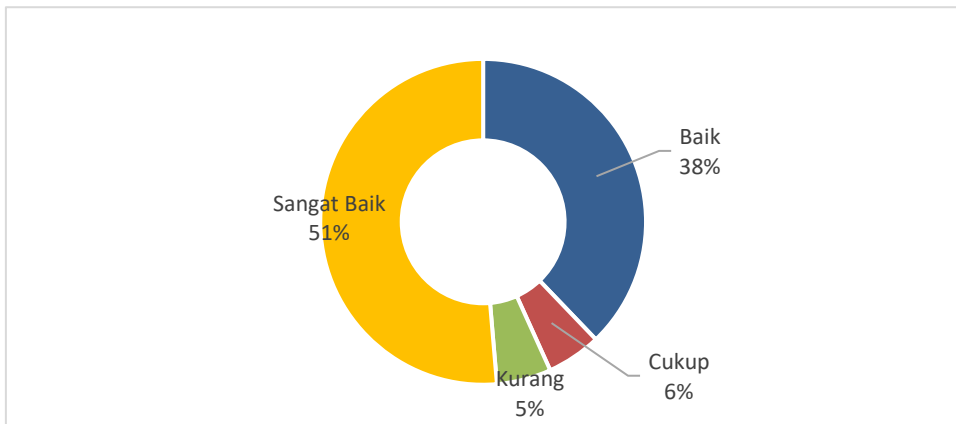


Diagram 9. Jumlah responden menjawab tentang Kesiediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan

Dari hasil yang didapatkan terlihat bahwa sebanyak 19 responden atau 51% mengatakan sangat baik Kesiediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya karyawan prodi yang selalu ada di tempat pada saat diperlukan sehingga kegiatan administrasi terlaksana dengan cepat. Akan tetapi agar kepedulian prodi terhadap mahasiswa terlaksana secara maksimal diperlukan penambahan karyawan untuk masing-masing prodi, sehingga pelayanan dan perhatian yang diberikan terdistribusi secara merata.

## BAB V KESIMPULAN

Program Studi Hukum Pidana Islam salah satu prodi yang ada di lingkungan STIS Al-Hilal Sigli memiliki peran penting dalam menghasilkan lulusan yang berdaya saing dan diterima di lingkungan masyarakat. Banyak upaya yang telah diberikan oleh prodi HPI sendiri diantaranya yaitu memberikan fasilitas pelayanan dan pembimbingan akademik secara optimal kepada mahasiswa. Terdapat rencana dan upaya perbaikan serta pengembangan yang dilakukan oleh UPPS dan prodi. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi terhadap indikator capaian, maka rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.  
Tindak Lanjut**

No	Pernyataan	Tindak Lanjut
1	Tersedianya buku pedoman penerimaan mahasiswa baru	Tujuan tercapai, tidak ada tindakan lebih lanjut yang diambil
2	Adanya laporan bimbingan akademik oleh dosen untuk setiap mahasiswa	Tujuan tercapai, tidak ada tindakan lebih lanjut yang diambil
3	Terlaksananya evaluasi dosen oleh mahasiswa setiap tahun	Dosen maupun prodi harus mengingatkan mahasiswa untuk mengisi link kuesioner yang telah disebar
4	Tersedianya laporan evaluasi kinerja dosen setiap tahun	Tujuan tercapai, tidak ada tindakan lebih lanjut yang diambil
5	Tersedianya laporan kepuasan layanan kepada mahasiswa setiap tahun	Tujuan tercapai, tidak ada tindakan lebih lanjut yang diambil
6	Adanya unit kegiatan mahasiswa (UKM) sesuai minat dan bakat mahasiswa	Tersedianya fasilitas yang memadai untuk menunjang sarana dan prasarana untuk pendukung kegiatan mahasiswa

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bilson Simamora. (2003). *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, M. Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Edisi 1. Jakarta: Prenada Media
- Cooper, Donald R. & Pamela S.Schindler. (2006). *Business Research Methods. 9th Edisions*. New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- M.Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Depdikbud RI.
- Sarjono, H. dan Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

# LAMPIRAN

## **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

Untuk mengetahui dan mengukur pemahaman terhadap Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Prodi Hukum Pidana Islam, maka kami selaku pengelola program studi memohon kepada Saudara (i) yang merupakan mahasiswa untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya sebagai bahan evaluasi terhadap pengembangan akademik yang semakin dinamis sehingga pemahaman terhadap pelayanan kemahasiswaan mutlak dibutuhkan agar dapat merubah Prodi Hukum Pidana Islam STIS Al-Hilal Sigli menjadi lebih baik. Terima kasih

Petunjuk pengisian:

- a. Baca dan cermatilah setiap pertanyaan yang tersedia!
- b. Berikanlah tanda CENTANG pada jawaban yang Saudara (i) pilih!
- c. Mohon jawaban diberikan dengan jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Kriteria penilaian:

Sangat Baik	= 4
Baik	= 3
Cukup	= 2
Kurang	= 1

Jenis Kelamin

1. Laki-Laki
2. Perempuan

Angkatan : .....

### **PERTANYAAN**

1. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan
  - Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
  
2. Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya.



- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
3. Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)
- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
4. Kegiatan Administrasi rapi dan teratur
- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
5. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi.
- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
6. Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab
- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang
7. Kesiapan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan
- Sangat Baik
  - Baik
  - Cukup
  - Kurang

**HASIL SURVEY**

No	Jenis Kelamin	Angkatan	Pernyataan						
			1	2	3	4	5	6	7
1	Perempuan	2021	4	3	3	4	3	3	3
2	Perempuan	2019	2	2	3	2	1	2	3
3	Laki-Laki	2021	3	4	4	3	2	3	4
4	Perempuan	2021	3	4	4	4	4	4	4
5	Perempuan	2020	3	3	3	3	3	3	3
6	Laki-Laki	2018	3	3	3	3	3	2	3
7	Laki-Laki	2018	4	4	4	4	4	4	4
8	Perempuan	2018	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	2018	3	3	4	3	3	3	4
10	Perempuan	2018	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	2021	3	3	3	4	3	4	3
12	Laki-Laki	2020	3	3	3	3	3	3	3
13	Perempuan	2019	1	1	1	1	1	2	1
14	Perempuan	2021	3	3	3	3	3	3	3
15	Perempuan	2021	3	3	2	3	1	2	2
16	Perempuan	2019	3	3	4	3	2	4	3
17	Laki-Laki	2020	3	3	4	4	4	3	4
18	Perempuan	2018	4	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	2018	4	4	4	4	3	4	4
20	Perempuan	2018	3	3	3	3	4	4	3
21	Perempuan	2018	3	3	3	3	3	3	4
22	Perempuan	2019	4	4	4	4	4	4	4
23	Perempuan	2020	3	3	2	3	2	3	2
24	Laki-Laki	2020	4	4	4	4	4	4	4
25	Laki-Laki	2021	4	3	3	3	3	3	3
26	Laki-Laki	2021	3	3	3	3	3	3	3
27	Perempuan	2019	2	3	2	1	2	3	3
28	Perempuan	2018	4	4	4	4	3	4	4
29	Perempuan	2021	3	3	4	3	4	4	4
30	Laki-Laki	2018	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	2019	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	2019	1	1	3	3	1	1	1
33	Perempuan	2019	3	3	2	3	3	3	4
34	Laki-Laki	2018	4	4	4	4	4	4	4

35	Laki-Laki	2019	4	4	4	4	4	4	4
36	Laki-Laki	2019	3	4	4	4	3	4	3
37	Perempuan	2020	3	2	3	3	2	3	3

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan	37	1	4	3.22	.787
Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya.	37	1	4	3.24	.796
Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)	37	1	4	3.35	.789
Kegiatan Administrasi rapi dan teratur	37	1	4	3.32	.784
Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi.	37	1	4	3.03	.986
Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab	37	1	4	3.32	.784
Kesediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan	37	1	4	3.35	.824
Valid N (listwise)	37				

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	14	37.8	37.8	37.8
	Perempuan	23	62.2	62.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Tahun Masuk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2018	12	32.4	32.4	32.4
	2019	10	27.0	27.0	59.5
	2020	6	16.2	16.2	75.7
	2021	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	19	51.4	51.4	51.4
	Cukup	2	5.4	5.4	56.8
	Kurang	2	5.4	5.4	62.2
	Sangat Baik	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, adil, dan terpercaya.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	18	48.6	48.6	48.6
	Cukup	2	5.4	5.4	54.1
	Kurang	2	5.4	5.4	59.5
	Sangat Baik	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	13	35.1	35.1	35.1
	Cukup	4	10.8	10.8	45.9
	Kurang	1	2.7	2.7	48.6
	Sangat Baik	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Kegiatan Administrasi rapi dan teratur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	17	45.9	45.9	45.9
	Cukup	1	2.7	2.7	48.6
	Kurang	2	5.4	5.4	54.1
	Sangat Baik	17	45.9	45.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	14	37.8	37.8	37.8
	Cukup	5	13.5	13.5	51.4
	Kurang	4	10.8	10.8	62.2
	Sangat Baik	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	14	37.8	37.8	37.8
	Cukup	4	10.8	10.8	48.6
	Kurang	1	2.7	2.7	51.4
	Sangat Baik	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Kesediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	14	37.8	37.8	37.8
	Cukup	2	5.4	5.4	43.2
	Kurang	2	5.4	5.4	48.6
	Sangat Baik	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Item Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan informasi layanan kemahasiswaan	37,8	51,4	5,4	5,4
Layanan akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan mahasiswa	40,5	48,6	5,4	5,4
Layanan yang diberikan (ramah, rapi, bersih dan selalu ada ditempat)	51,4	35,1	10,8	2,7
Kegiatan Administrasi rapi dan teratur	45,9	45,9	2,7	5,4
Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan sudah tercukupi	37,8	37,8	13,5	10,8
Layanan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, disertai tanggungjawab	48,6	37,8	10,8	2,7
Kesediaan/kepedulian prodi memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan	51,4	37,8	5,4	5,4

## HASIL VALIDITAS DAN RELIABEL

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.963	8

#### Inter-Item Correlation Matrix

	C3.1	C3.2	C3.3	C3.4	C3.5	C3.6	C3.7	Kepuasan Mahasiswa
C3.1	1.000	.845	.635	.784	.745	.739	.737	.893
C3.2	.845	1.000	.700	.716	.735	.805	.798	.912
C3.3	.635	.700	1.000	.754	.666	.664	.745	.839
C3.4	.784	.716	.754	1.000	.708	.638	.593	.844
C3.5	.745	.735	.666	.708	1.000	.780	.775	.891
C3.6	.739	.805	.664	.638	.780	1.000	.722	.872
C3.7	.737	.798	.745	.593	.775	.722	1.000	.878
Kepuasan Mahasiswa	.893	.912	.839	.844	.891	.872	.878	1.000

## Correlations

		C3.1	C3.2	C3.3	C3.4	C3.5	C3.6	C3.7	Kepuasan Mahasiswa
C3.1	Pearson Correlation	led1	.845**	.635**	.784**	.745**	.739**	.737**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.2	Pearson Correlation	.845**	1	.700**	.716**	.735**	.805**	.798**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.3	Pearson Correlation	.635**	.700**	1	.754**	.666**	.664**	.745**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.4	Pearson Correlation	.784**	.716**	.754**	1	.708**	.638**	.593**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.5	Pearson Correlation	.745**	.735**	.666**	.708**	1	.780**	.775**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.6	Pearson Correlation	.739**	.805**	.664**	.638**	.780**	1	.722**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
C3.7	Pearson Correlation	.737**	.798**	.745**	.593**	.775**	.722**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.893**	.912**	.839**	.844**	.891**	.872**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37

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



### Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	C3.1	0,893	0,000	Valid
2	C3.2	0,912	0,000	Valid
3	C3.3	0,839	0,000	Valid
4	C3.4	0,844	0,000	Valid
5	C3.5	0,891	0,000	Valid
6	C3.6	0,872	0,000	Valid
7	C3.7	0,878	0,000	Valid

### Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)

Jumlah Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
7	0,963	Handal