



STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI

LAPORAN KEPUASAN PENGUNA

Di Susun Oleh :
**STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI**

Jl. Kecamatan No. 09
Labtabes, Bagansiapiapi, Rohil, Riau

Berikut ini dilampirkan seluruh hasil survey kepuasan dari seluruh pengguna dengan berbagai aspek penilaian survey. Secara garis besar, seluruhnya akan di cantumkan didalam laporan kepuasan ini.

1. KEPUASAN DOSEN

Survei kepuasan dosen terhadap manajemen sumber daya manusia (SDM) di Institut Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi bertujuan untuk mengukur sejauh mana dosen merasa puas dengan berbagai aspek manajemen yang mendukung aktivitas akademik dan non-akademik mereka. Dari total 27 dosen yang diundang untuk mengikuti survei, partisipasi yang tinggi tercatat dengan 100% dosen turut serta dalam survei ini. Survei ini mengumpulkan data tentang berbagai aspek mulai dari beban kerja, pengelolaan ruang kerja, hingga fasilitas pendukung seperti laboratorium dan akses jurnal.

Hasil survei menunjukkan bahwa **46% dosen memberikan penilaian "sangat baik"** terhadap manajemen Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Hal ini mencerminkan kepuasan yang luar biasa terhadap kebijakan dan prosedur manajemen yang ada. Sebagian besar dosen merasa bahwa pimpinan mampu memberikan keteladanan yang baik, tugas pokok dan fungsi dosen jelas, serta tata laksana evaluasi kinerja dosen sudah berjalan dengan baik. Kepuasan ini juga meluas pada aspek fasilitas pendukung yang mendukung suasana akademik seperti ruang dosen yang nyaman dan sarana penelitian yang memadai.

Sebanyak **49% dosen menilai "baik"** terhadap manajemen SDM. Hasil ini lebih sebesar persentase respondennya jika dibandingkan dengan penilaian sangat baik, dosen dalam kategori ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap manajemen. Namun, ada beberapa area yang dinilai masih bisa ditingkatkan, seperti distribusi beban kerja yang lebih merata, kesempatan pelatihan, dan kejelasan alur monitoring dan evaluasi (monev) penelitian dan PkM. Responden dalam kategori ini masih menganggap bahwa secara keseluruhan kebijakan manajemen sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek.

Sebanyak 5% dosen memberikan penilaian "cukup", yang menunjukkan bahwa ada sejumlah aspek dalam manajemen SDM yang masih memerlukan perhatian. Area seperti keterbukaan dalam proses rekrutmen, konsistensi pelaksanaan program kerja, serta akses ke dana penelitian dan pelatihan menjadi perhatian utama bagi responden dalam kategori ini. Meskipun penilaian "cukup" masih menandakan kepuasan yang relatif

stabil, hasil ini menjadi indikator bahwa manajemen perlu meninjau kembali kebijakan di beberapa area untuk memenuhi ekspektasi semua dosen.

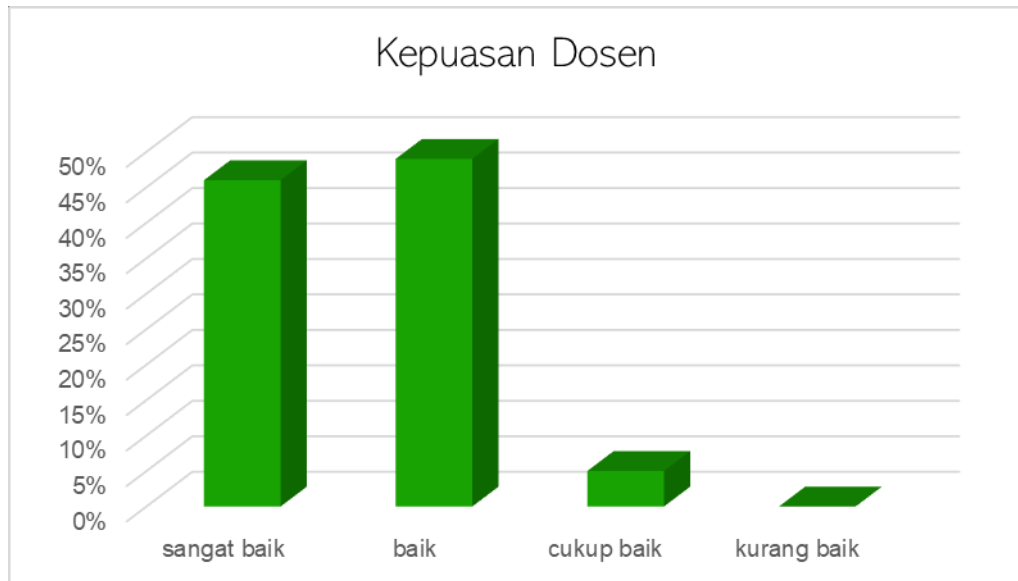
Sementara itu, **persentase penilaian "kurang baik" berada di 0%**. Responden yang memberikan penilaian ini cenderung merasa kurang puas dengan beberapa aspek penting dalam manajemen SDM, terutama dalam hal kesempatan pengembangan karir, sertifikasi, dan pengelolaan sarana prasarana. Penilaian ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan yang lebih mendalam, terutama pada aspek-aspek yang bersifat strategis dan berdampak langsung terhadap kinerja dosen dalam menjalankan tugas akademiknya.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen di FITK merasa puas dengan manajemen SDM yang diterapkan. Angka **49% untuk kategori "baik"** menjadi indikator kuat bahwa manajemen SDM di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung produktivitas dosen. Meskipun demikian, area seperti distribusi beban kerja, kesempatan pengembangan karir, dan pengelolaan fasilitas perlu terus dipantau dan diperbaiki untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan dosen di masa depan.

Tabel 1. Kepuasan Dosen

No	Kategori	Persentase
1	sangat baik	46%
2	baik	49%
3	cukup baik	5%
4	kurang baik	0%

Histogram berikut menggambarkan distribusi hasil survei kepuasan dosen terhadap manajemen SDM di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Grafik ini memvisualisasikan persentase dosen dalam setiap kategori penilaian, mulai dari "Sangat Baik" hingga "Kurang Baik".

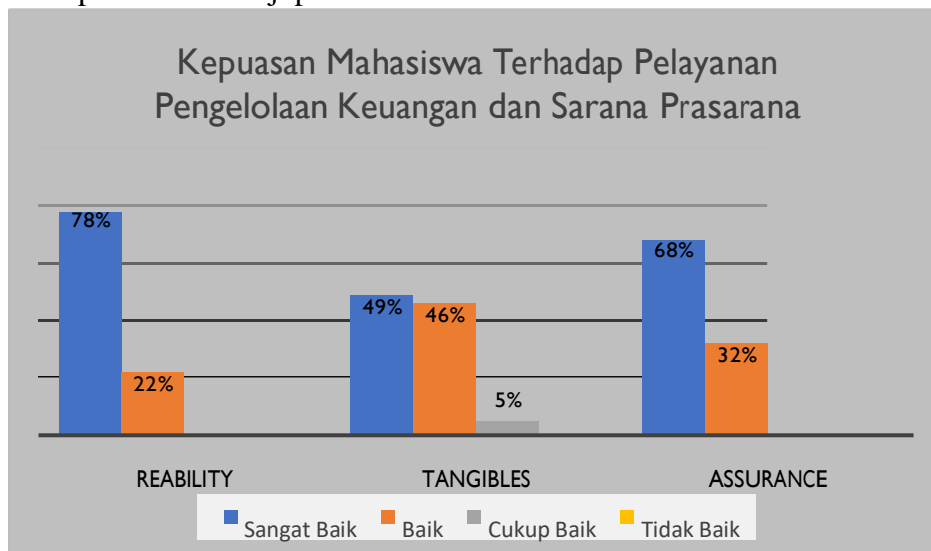


Gambar 1 Histogram Kepuasan Dosen

2. KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

a) Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana.

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana tersaji pada Gambar 2.



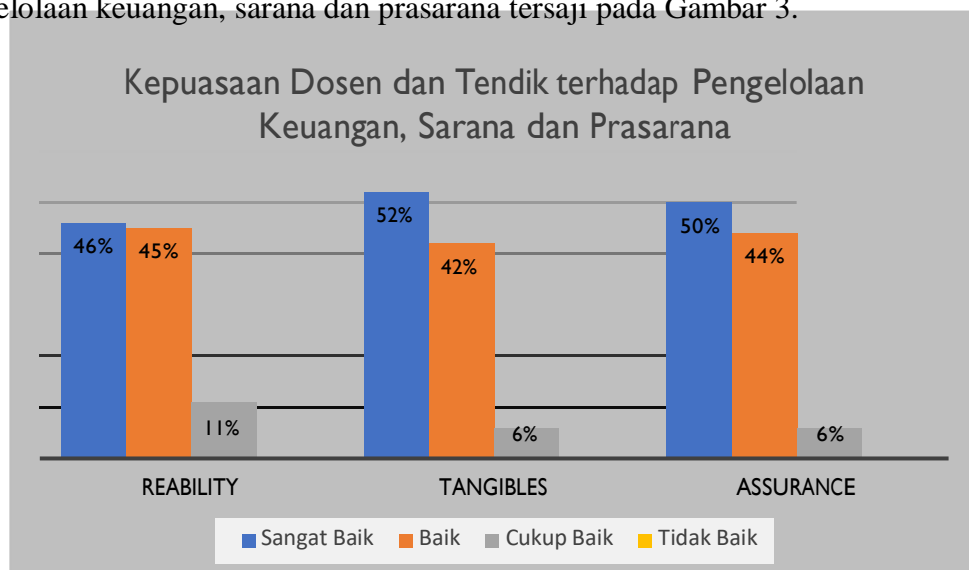
Gambar 2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelolaan keuangan, dan sarana prasarana

Berdasarkan Gambar diatas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi terhadap pelayanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana didasarkan pada beberapa hal yaitu pengukuran tingkat kehandalan pelayanan pendidikan (reliability) yang memiliki nilai sangat baik (78%) dan baik (22%), pemberian kepastian (assurance) dengan nilai sangat baik (68%) dan baik (32%) dan aspek kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana (tangible) dengan nilai sangat baik (49%) dan

baik (46%). Hanya beberapa mahasiswa saja yang hasil penilaian dalam kategori cukup baik. Proses pelayanan pengelolaan keuangan, dan Sarana Prasarana sebagai pendukung memudahkan sivitas akademik, khususnya mahasiswa dalam mengakses sumber pembelajaran. Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan melakukan survei terhadap mahasiswa. Hal ini dikarenakan karena kelengkapan sarana prasarana ini ditunjang dengan semua ruangan kuliah yang sudah dilengkapi dengan AC sehingga memberikan kenyamanan mahasiswa dalam pelaksanaan perkuliahan, selanjutnya setiap ruangan juga sudah dilengkapi infocus portable yang memudahkan dosen dan mahasiswa dalam kegiatan belajar. Kelengkapan sarana dan prasarana juga termasuk penilaian yang sangat baik, hal ini yang menjadi indikator utama yaitu ruang belajar yang nyaman karena dilengkapi dengan ruangan AC serta infocus yang sudah stanby pada ruangan kelas. Hal serupa juga berlaku untuk keterbukaan dan transparansi untuk pelayanan keuangan yang ada pada Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Kecukupan fasilitas ini menjamin berjalannya proses kerja dan pembelajaran yang nyaman bagi segenap civitas akademika Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi.

b) Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Selanjutnya juga terlihat bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan, dan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana tersaji pada Gambar 3.



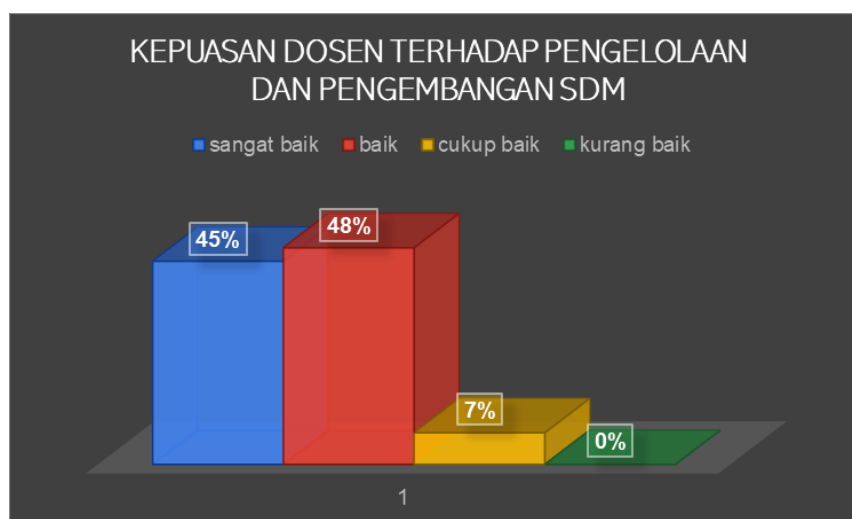
Gambar 3. Kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan dan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana.

Berdasarkan Gambar diatas menunjukkan bahwa kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana didasarkan pada beberapa hal yaitu pengukuran tingkat kehandalan pelayanan pendidikan (reliability) yang memiliki

nilai sangat baik (46%) dan baik (45%), pemberian kepastian (assurance) dengan nilai sangat baik (50%) dan baik (44%) dan aspek kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana (tangible) dengan nilai sangat baik (50%) dan baik (44%). Proses perbaikan berjalan dengan adanya pedoman perbaikan fasilitas dan IT Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Perbaikan fasilitas Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu : Fasilitas Kerja dan Fasilitas Pembelajaran. Fasilitas kerja yang dimaksud adalah fasilitas yang dibutuhkan oleh para Dosen dan pegawai di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Fasilitas pembelajaran kebutuhan dalam fasilitas pembelajaran. Dalam perbaikan IT Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu : Bagian Hardware dan bagian Software di bidang IT. Seperti keperluan penunjang hardware (laptop, computer, printer). Untuk software seperti aplikasi, server, jaringan internet Kondisi ini ditambah dengan akses internet kampus yang sangat mudah dan cepat sehingga mempermudah untuk menambah beberapa materi kuliah untuk menunjang kualitas akademik lebih berkualitas. Hal serupa juga berlaku untuk keterbukaan dan transparansi untuk pelayanan keuangan yang ada pada Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi.

3. KEPUASAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Kepuasan para dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM yang ada di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi pada tahun 2024 ini sudah dalam kategori baik, ini terlihat dari hasil survei yang telah dirangkum dalam histogram berikut ini:



Gambar 4. Kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi sudah dalam kategori yang baik. In terbukti dari hasil survey para dosen, 48% menyatakan baik, dan 45% menyatakan sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa pengelolaan dan pengembangan SDM yang telah di lakukan sudah baik dan dianggap memuaskan. Hal ini menjadi penimbang yang baik, terkait peningkatan kualitas maupun perbaikan jika dianggap perlu. Dikarenakan meski berada kategori yang baik, masih ada sekitar 7% dosen yang menganggap hanya pada “cukup” saja, sehingga ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi kedepannya, dan dan pihak kampus sebaiknya mempertahankan kualitas serta selalu melakukan peningkatan lagi kedepannya untuk menjaga Kualitas.

4. KEPUASAN TENDIK

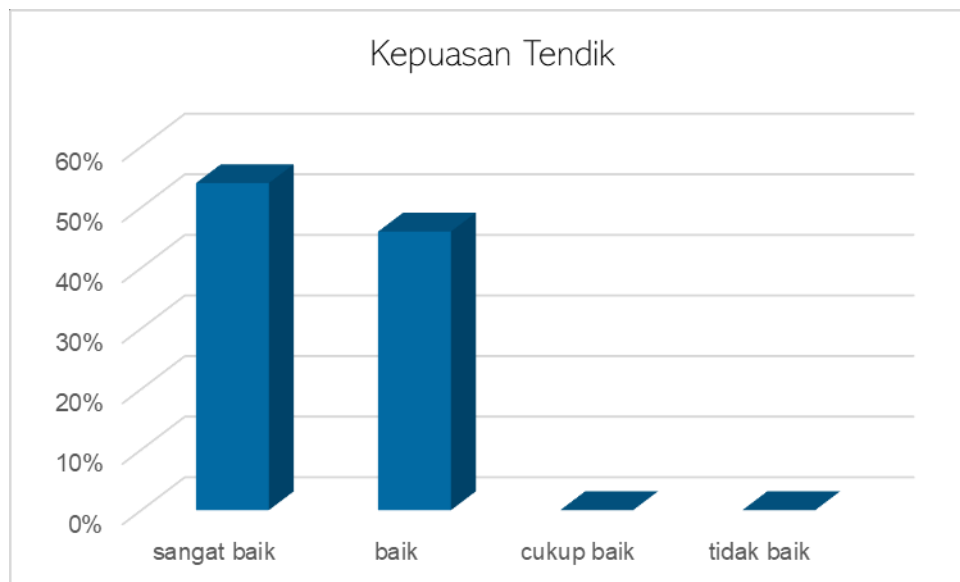
Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek yang berkaitan dengan kinerja organisasi, pelaksanaan tugas, pengembangan SDM, serta kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan kerja.

Tabel 2 Hasil Survei Kepuasan Tendik

Kategori	Persentase
sangat baik	54%
baik	46%
cukup baik	0%
tidak baik	0%

Dengan hasil yang menunjukkan 54% responden memberikan penilaian "sangat baik," survei ini memperlihatkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan struktur organisasi, kejelasan tugas, dan fasilitas yang tersedia. Aspek-aspek seperti pelaksanaan tugas yang sesuai prosedur dan kesempatan pengembangan diri juga mendapat apresiasi yang tinggi dari para responden, mencerminkan lingkungan kerja yang kondusif dan terorganisir dengan baik.

Sebanyak 46% responden menilai berbagai aspek di fakultas ini sebagai "baik," yang mengindikasikan adanya beberapa area yang dapat ditingkatkan lebih lanjut. Sementara itu, Penilaian "cukup baik dan kurang baik" mendapatkan persentase 0%, menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan kinerja kampus sangat baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek. Manajemen institut diharapkan dapat menindaklanjuti temuan survei ini dengan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai kepuasan yang lebih menyeluruh di antara tenaga kependidikan.



Gambar 5 Histogram Kepuasan Tendik

Histogram yang disajikan bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai distribusi hasil survei yang dilakukan pada tenaga kependidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Pada histogram ini, empat kategori penilaian utama—Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang Baik—digambarkan berdasarkan persentase responden yang memilih setiap kategori. Data ini mencerminkan persepsi tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek operasional dan pengembangan di tempat kerja, seperti kejelasan struktur organisasi, pelaksanaan tugas, hingga fasilitas pendukung. Dengan melihat histogram ini, kita dapat dengan mudah memahami distribusi kepuasan dan area yang perlu ditingkatkan dalam lingkungan kerja.

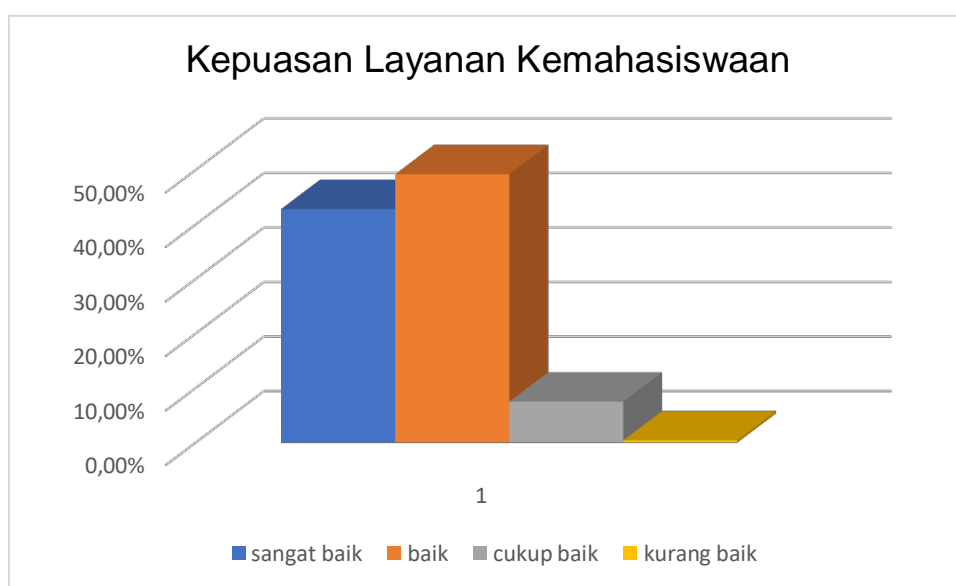
5. KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi telah memenuhi ekspektasi sebagian besar mahasiswa, namun masih ada ruang untuk perbaikan khususnya pada aspek-aspek tertentu yang dirasakan kurang optimal oleh sebagian kecil mahasiswa. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi pihak universitas untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan layanan akademik, sehingga dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi seluruh mahasiswa. Berikut adalah hasil survei yang diolah ke dalam bentuk tabel:

Tabel 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Kategori Penilaian	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	603	42,83%
Baik	693	49,22%
Cukup Baik	106	7,53%
Kurang Baik	6	0,43%

Berikut ini adalah visualisasi data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dalam bentuk histogram. Histogram ini menunjukkan distribusi penilaian mahasiswa berdasarkan kategori penilaian: kurang baik, cukup, baik, dan sangat baik.



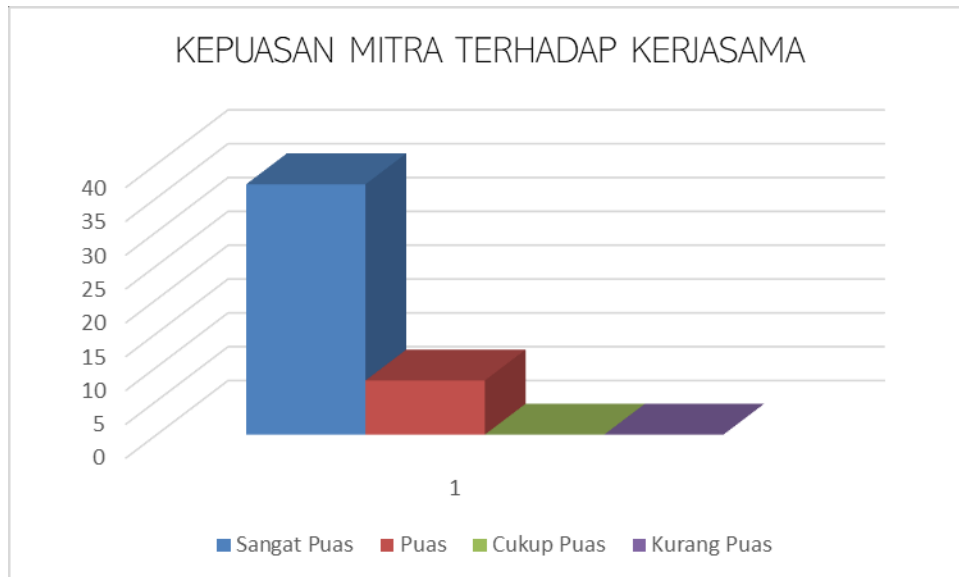
Gambar 6 Histogram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi. Penilaian **sangat baik** sebesar **42,83%** dan **baik** sebesar **49,22%** merupakan indikator positif yang menunjukkan keberhasilan kampus dalam menyediakan lingkungan akademik yang mendukung. Namun, evaluasi lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area yang masih memerlukan perhatian khusus guna terus meningkatkan kualitas layanan.

6. KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

Kerjasama Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi dengan mitra telah memberikan kepuasan kepada mitra industri dan mitra kerjasama lainnya, serta menjamin keberlanjutan kerjasama. Gambar berikut menunjukkan bahwa 82% mitra kerjasama Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi menyatakan puas dengan

kerjasama yang telah dilaksanakan. Di samping manfaat kerjasama telah diperoleh oleh Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi, manfaat kerjasama juga didapatkan oleh mitra kerjasama. Mitra kerjasama memiliki kepuasan yang sangat baik dalam menjalin kerjasama yang dilakukan dengan Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi.



Gambar 7 Persentase Kepuasan Mitra terhadap Kerjasama

Dari hasil survei, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek seperti kualitas mutu, manfaat, kepuasan, dan keberlanjutan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mitra kerjasama. Namun, pihak kampus perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap area yang mendapatkan penilaian lebih rendah, untuk memastikan adanya perbaikan berkelanjutan yang dapat menjawab kebutuhan seluruh mitra.

Survei ini memberikan wawasan yang sangat berguna bagi manajemen Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi dalam memperkuat kebijakan kerjasama dengan mitra yang ada. Dengan fokus pada area-area yang membutuhkan perbaikan, manajemen dapat lebih efektif dalam menciptakan lingkungan kerjasama yang mendukung produktivitas dan pengembangan kerjasama, sehingga kualitas kerjasama di institut dapat terus meningkat.

Sedangkan dalam penilaian apakah para mitra akan melanjutkan kerjasama lagi dengan Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi, 100% para mitra mengatakan YA, yakni akan melanjutkan kerjasama lagi dengan Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi jika diberi kesempatan lagi.