

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MAHASISWA

Program Studi Pendidikan Agama Islam



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STAI YAPNAS JENEPONTO
TAHUN 2023

Tim Penyusun

1. Perwira Ansori Simamamora, S.E., M.M
2. Dewi Sartika, .SPd., M.Sc
3. Indra Satriani, S.HI., M.H

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Laporan Survei Kepuasan Layanan Civitas Akademika dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh STAI YAPNAS Jeneponto untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Ketua LPM STAI YAPNAS Jeneponto

Perwira Ansori Simamora

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	4
Daftar Isi.....	5
I. Pendahuluan	6
1.1. Latar Belakang.....	6
1.2. Dasar Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
1.4 Manfaat	7
II. Metode Pengukuran.....	8
2.1. Ruang Lingkup.....	8
2.2. Jumlah Responden	8
2.4. Metode SerQual	9
2.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).....	10
III. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan	11
IV. Kesimpulan dan Saran	15
Lampiran - Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

STAI YAPNAS Jeneponto sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di STAI YAPNAS Jeneponto.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh STAI YAPNAS Jeneponto. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan laporan kegiatan ini mengacu pada:

1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 831);
2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/U/Tahun 2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

C. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAI YAPNAS Jeneponto .

D. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh STAI YAPNAS Jeneponto .
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada kegiatan survey kepuasan ini adalah Program Studi Pendidikan Agama Islam. Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif Prodi PAI di semester genap TA 2022/2023 adalah 215 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Juli 2023.

2.2. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Emphaty*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online di laman <http://yapnasjp.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	215	185	87%

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAI YAPNAS Jeneponto menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

a) Reliability

Dimensi reliability terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek reliability terdapat 10 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3. Indikator dan Skor Rata – rata pada aspek Reliability

No	Reliability (Keandalan)	Skor rata - rata
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	2.876
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2.896
3	kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	2.956
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2.968
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2.867

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2.891
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	2.925
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2.913
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2.870
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2.793

Skor rata – rata untuk aspek reliability sudah diatas 2.793. Skor rata – rata mengenai Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan paling tinggi yaitu 2.968 dan yang paling rendah Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa (Skor = 2.793)

Hasil pengukuran IKM pada aspek reliability sebesar 72,390 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reliability sudah BAIK.

b) Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 10 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4. Indikator dan Skor rata – rata pada aspek responsiveness

No	Responsivness	Skor Rata - rata
1	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2.916
2	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	2.994
3	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2.896
4	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2.835
5	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2.826
6	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2.853
7	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2.871
8	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2.912
9	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.060

10	Kemudahan membayar UKT/SPP	3.085
----	----------------------------	-------

Skor rata – rata untuk aspek reliability sudah diatas 2.826. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada komponen Kemudahan membayar UKT/SPP yaitu 3.085 dan yang paling rendah terkait aspek Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu (Skor = 2.826)

Hasil pengukutran IKM pada aspek responsiveness sebesar 73,125 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah BAIK.

c) Assurance

Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahaman, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.5 Indikator dan SKor rata – rata aspek Assurance

No	Assurance	Skor Rata - rata
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	2.921
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	2.811
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2.843
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2.907

Skor rata – rata tertinggi pada dimesi Assurance adalah aspek Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik yaitu 2,921. Sedangkan skor rata – rata terendah adalah aspek Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

Hasil pengukutran IKM pada aspek assurance sebesar 71,722 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek assurance sudah BAIK.

d) Emphaty

Aspek Emphaty terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 4 indikator.

Tabel 1.5 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek Emphaty

No	Emphathy	Skor Rata - rata
25	Keramahan pelayanan di lembaga/unit/prodi	2.940
26	Kesabaran pelayanan di lembaga/unit/prodi	2.931
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2.880
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	2.990

Skor rata – rata tertinggi pada dimensi Emphaty yaitu Kesabaran pelayanan di gfkultas/unit/prodi dan paling rendah adalah aspek Petugas melayani dengan sikap menghargai.

Hasil pengukutan IKM pada aspek emphaty sebesar 73,382 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek emphaty sudah BAIK.

e) Tangibles

Aspek tangibles mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 21 indikator.

Tabel 1.6. Indikator dan Skor rata – rata aspek Tangibels

No	Tangibles	Skor Rata - rata
1	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2.760
2	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.667
3	Keamanan tempat parkir	2.796
4	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2.778
5	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2.893
6	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2.809
7	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2.828

9	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2.699
10	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2.554
11	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	2.733
12	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa <i>hand out</i> , buku, dll.	2.727
13	Kemudahan akses layanan perpustakaan	2.986
14	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,000
15	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	2.809
16	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2.754
17	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2.847
18	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2.759
19	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2.759
20	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2.881
21	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2.643

Skor rata – rata tertinggi pada dimesni tangibles adalah aspek Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel dan Kemudahan mendapatkan informasi akademik. Sedangkan skor rata – rata terendah terdapat pada aspek Kecepatan dan Bandwidth Wifi dengan skor 2,554.

Hasil pengukutan IKM pada aspek tangibles sebesar 73,382 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles 69,870 sudah BAIK.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan STAI YAPNAS Jenepono sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan sudah berada pada skala 62,51 – 81,25. Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori BAIK.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa
Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
- Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa
- Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu
- Petugas melayani dengan sikap menghargai.
- Kecepatan dan Bandwidth Wifi

LAMPIRAN. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

STAI YAPNAS JENEPONTO KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Berikut ini adalah kuesioner untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa STAI YAPNAS Jeneponto.

Petunjuk Pengisian

- Baca dan cermatilah setiap pernyataan yang disajikan
- Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang Anda pilih. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:
TP : Bila anda merasa **Tidak Puas** dengan pernyataan yang ada
KP: Bila anda merasa **Kurang Puas** dengan pernyataan yang ada
P : Bila anda merasa **Puas** dengan pernyataan yang ada
SP : Bila anda merasa **Sangat Puas** dengan pernyataan yang ada
- Jawablah semua pernyataan, jangan sampai ada pernyataan yang terlewat.
- Jawablah pernyataan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam angket ini. Kejujuran anda akan menentukan kemajuan STAI YAPNAS Jeneponto .

A. Identitas Responden

- Nama :
- Program Studi :
- Semester (mahasiswa) :

B. Survey Kepuasan Mahasiswa

Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pernyataan-pernyataan berikut:

	nyataan				
	<i>Reliability</i> (keandalan)				
	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS				
	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik				
	kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa				

	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa				
	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa				
	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik				
	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik				
	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa				
	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa				
<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>					
	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa				
	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran				
	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi				
	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester				
	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu				
	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi				
	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa				
	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi				
	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP				
	Kemudahan membayar UKT/SPP				
<i>Assurance (kepastian)</i>					
	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik				
	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa				
	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan				
	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan				
<i>Empathy (Empati)</i>					
	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi				
	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi				
	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa				
	Petugas melayani dengan sikap menghargai				
<i>Tangible</i>					
	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel				
	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah				
	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan				
	Keamanan tempat parkir				
	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa				
	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik				
	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum				
	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa				

	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)				
	Kecepatan dan bandwidth WiFi				
	Proses pembelajaran menggunakan e-learning				
	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa <i>hand out</i> , buku, dll.				
	Kemudahan akses layanan perpustakaan				
	Kemudahan mendapatkan informasi akademik				
	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa				
	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.				
	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah				
	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat				
	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling				
	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di Prodi				
	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di SPP dengan fasilitas yang didapatkan				

C. Kritik dan Saran

1. Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan mahasiswa di Lembaga/ Prodi/Unit?
.....
.....
2. Menurut pendapat anda, sarana dan prasarana fakultas dan prodi apa sajakah yang masih perlu ditingkatkan?
.....
.....
3. Menurut anda pelayanan apa yang perlu ditingkatkan di STAI YAPNAS Jeneponto.
.....
.....

