



**2023**

# **HASIL**

## **SURVEY LAYANAN KESEHATAN**

**Intellectuality  
Spirituality  
Integriti**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**



[www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)






[humas@radenintan.ac.id](mailto:humas@radenintan.ac.id)

HASIL SURVEI LAYANAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN RADEN INTAN  
2023

**LEMBAR PENGESAHAN  
HASIL SURVEI LAYANAN KESEHATAN UIN  
RADEN INTAN LAMPUNG 2023**

Proses	Penanggungjawab		
	Nama	Jabatan	Tanda tangan
Perumusan	Dr. Ahmad Fauzan, M. Pd	Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	
Persetujuan	Bambang Irfani, M. Pd, Ph. D	Ketua LPM	
Penetapan	Prof. Wan Jamaluddin Z, M. Ag, Ph. D	Rektor	

## **TIM PENYUSUN**

Penanggungjawab

Bambang Irfani, M. Pd, Ph. D

Ketua

Dr. Ahmad Fauzan, M. Pd

Sekretaris

Dr. Nur Syamsiah, M. Pd

Anggota

Prof. Syafrimen, M. Ed, Ph. D

M. Indra Saputra, M. Pd. I

Fiqih Satria, M. T. I

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka **Laporan Survei Layanan Kesehatan UIN Raden Intan Lampung Tahun 2023** 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 layanan kesehatan menjadi acuan oleh UIN Raden Intan Lampung untuk perbaikan dan menjadi tolok ukur untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini di ucapkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

*Wassalammualaikum*

Ketua LPM UIN Raden Intan,



Bambang Irfani, M. Pd, Ph. D

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
TIM PENYUSUN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
1. Pendahuluan.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Tujuan Kegiatan.....	2
4. Manfaat Kegiatan .....	2
5. Jenis Kegiatan.....	3
6. Metode Pengukuran.....	4
7. Hasil yang Dicapai .....	6
8. Kesimpulan dan Saran .....	11

**LAPORAN SURVEI LAYANAN KESEHATAN**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**TAHUN 2023**

**1. Pendahuluan**

Survei ini didasarkan pada keinginan UIN Raden Intan untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa). Dengan memahami kepuasan dan kebutuhan mereka, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. UIN Raden Intan Lampung sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, 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 UIN Raden Intan Lampung.

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 civitas akademika, yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf administratif, merupakan faktor kunci dalam kesuksesan sebuah institusi pendidikan. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, produktivitas, dan citra universitas. Hal ini dikarenakan UIN Raden Intan Lampung berkomitmen untuk mematuhi standar kualitas dan akreditasi. Survei ini dirancang untuk menunjukkan transparansi dalam upaya peningkatan kualitas.

Adapun Tujuan utama survei adalah untuk merumuskan strategi peningkatan layanan berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh civitas akademika. Langkah-langkah perbaikan akan diarahkan untuk memberikan pengalaman pendidikan yang lebih baik.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Raden Intan Lampung. 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.

## **2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- d. Keputusan Presiden RI nomor 17 Tahun 2000 Tentang Pelaksanaan APBN
- e. Keputusan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Statuta UIN Raden Intan Lampung.
- f. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Raden Intan Lampung;
- g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

## **3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan survey adalah untuk menganalisis dan mengukur *Indeks Kepuasan pengguna internal dan eksternal* terhadap Layanan di lingkungan UIN Raden Intan Lampung. Untuk melahirkan dokumen pendukung akreditasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

## **4. Ruang Lingkup**

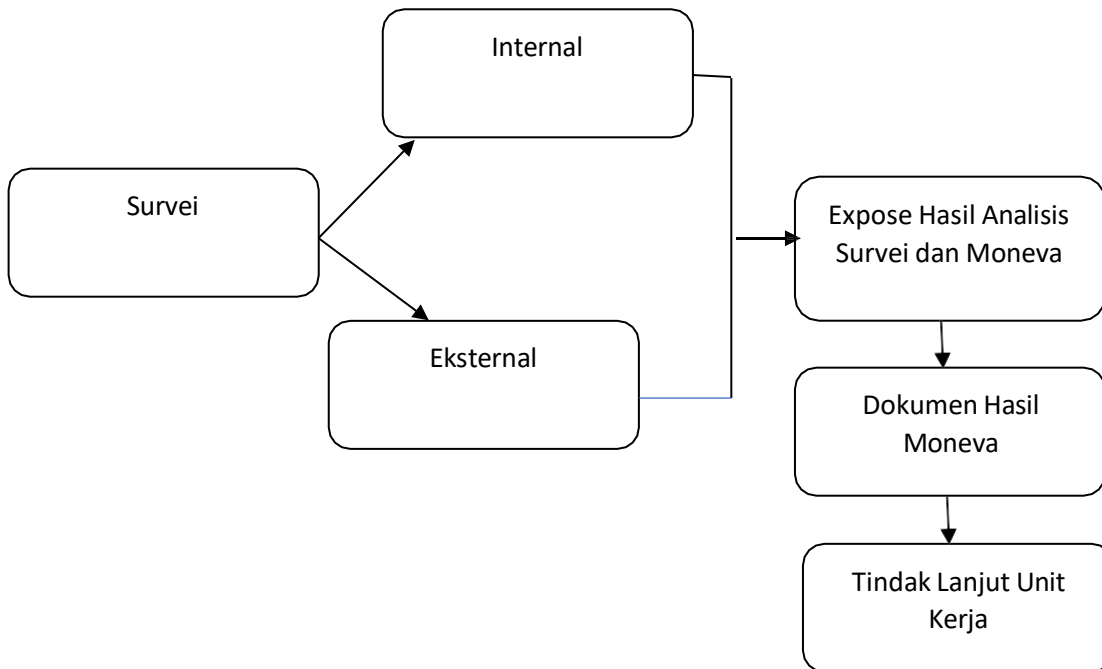
UIN Raden Intan memiliki 6 Fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK), Fakultas Syari'ah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), Fakultas Ushuludin dan Studi Agama (FUSA), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Adab, serta Pasca Sarjana. Sedangkan jumlah program studi ada 44.

Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester Ganjil dan Genap tahun 2023 adalah 17.900 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan 22-27 Mei 2023 dan Monev pada bulan Juli 2023.



## 5. Jenis Kegiatan

Kegiatan survei dilaksanakan seperti gambar dibawah:



Kegiatan survei internal dan eksternal meliputi sembilan kelompok jenis survei. Delapan jenis survei terdiri dari 10 instrumen untuk memenuhi keperluan akreditasi sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti). Satu jenis survei terdiri dari 23 instrumen untuk mengukur dan menganalisis kepuasan terhadap layanan unit kerja internal.

10 instrumen untuk memenuhi SN-Dikti tersebut seperti berikut:

1. Survei terhadap kepuasan layanan manajemen institusi, terdiri dari;
  - a) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana, proses pendidikan dan pembelajaran
  - b) Kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.
2. Survei kepuasan mitra kerjasama terhadap institusi
3. Survei kepuasan alumni terhadap institusi
4. Survei terhadap kepuasan sivitas akademika terhadap pengelola keuangan, terdiri dari;
  - a) Kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan dan sarana/prasarana institusi
  - b) Kepuasan dosen dan tendik terhadap pengelolaan keuangan dan sarana/prasarana institusi
5. Survei kepuasan dosen dan mitra penelitian terhadap kegiatan penelitian

6. Survei kepuasan dosen dan mitra pengabdian terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat
7. Survei kepuasan pengguna lulusan
8. Tracer Study (Waktu tunggu lulusan, Kesesuaian Bidang Kerja Lulusan, Tempat kerja lulusan).
9. Survei terhadap kepuasan layanan semua unit kerja di lingkungan UIN Raden Intan Lampung menggunakan 23 instrumen kepuasan layanan unit kerja.

Dari 33 instrumen survei terdapat tiga jenis survei yang dilaksanakan di luar institusi. Ketiga jenis survei tersebut adalah sebagai berikut:

1. Survei kepuasan mitra kerjasama terhadap institusi
2. Survei kepuasan dosen dan mitra pengabdian terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat
3. Survei kepuasan pengguna lulusan

Pelaksanaan kegiatan survei eksternal:

1. Survei dilakukan oleh 10 orang tim survei yang akan bekerja di dua kabupaten:
  - a. Empat orang ke kabupaten Tanggamus.
  - b. Empat orang ke kabupaten Pesisir Barat.
  - c. Empat orang ke kabupaten Lampung Utara.
  - d. Empat orang ke kabupaten Lampung Barat.
  - e. Empat orang ke kabupaten Lampung Tulang Bawang.
  - f. Empat orang ke kabupaten Lampung Tulang Bawang Barat.
  - g. Empat orang ke kabupaten Lampung Mesuji.
  - h. Empat orang ke kabupaten Lampung Tengah.
2. Tim survey memberikan akun ke tempat-tempat yang dikunjungi yang terdapat alumni UIN dan alumni mengisi instrumen yang berisi tentang kondisi alumni yang bekerja di unit tersebut.

Ekspose hasil analisis survei dan moneva pada *Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)*

## **6. Metode Pengukuran**

Tingkat kepuasan mahasiswa 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:

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

Sedangkan untuk 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:

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

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

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

Informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap aspek kualitas layanan dijalankan melalui proses pengolahan data skor. Data tersebut diolah untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dihitung dengan mengambil grand mean, yaitu rerata dari nilai rata-rata tersebut. Penentuan tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan.

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

Table 1 Nilai Interval Konversi IKM

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

## 7. Hasil Yang Dicapai

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara online di laman <https://survey.radenintan.ac.id> dan responden eksternal melalui <https://survey.radenintan.ac.id/publik>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 17.900 orang dari 44 Program Studi (6 Fakultas dan Pascasarjana).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Raden Intan Lampung, menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu responsiveness, assurance, empathy, reliability dan tangible.

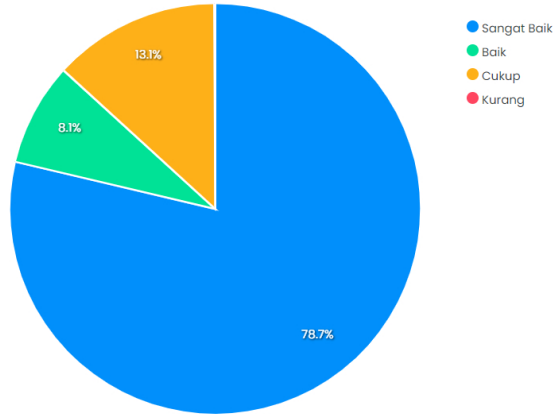
Data diolah menggunakan metode statistik deskriptif dan direpresentasikan dalam bentuk grafik batang. Rata-rata nilai data ditampilkan dalam grafik untuk memberikan gambaran singkat tentang performa seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan agar memudahkan pemahaman, analisis, dan penarikan kesimpulan. Melalui analisis data, juga diidentifikasi aspek-aspek kualitas layanan yang belum optimal, yang kemudian dapat diperbaiki dan dikembangkan melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL). Berikut data terkait hasil monev kepuasan layanan mahasiswa.





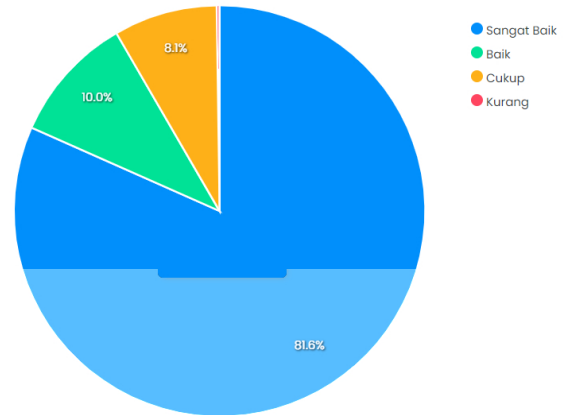
### Ketersediaan unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau

Chart Data



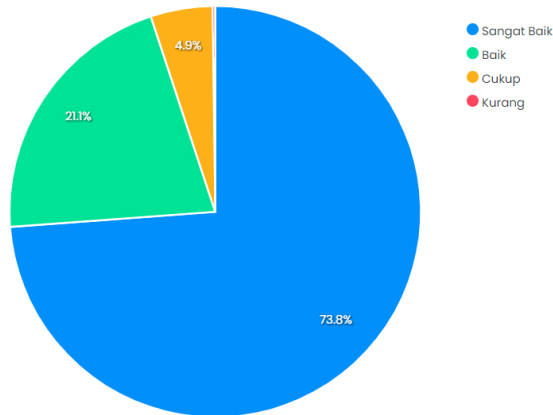
### Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa

Chart Data



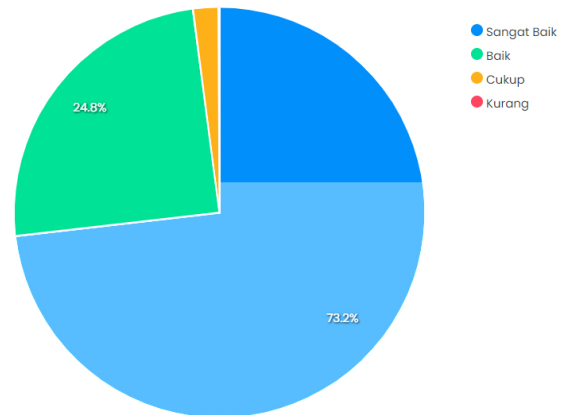
### Kejelasan informasi layanan kesehatan

Chart Data



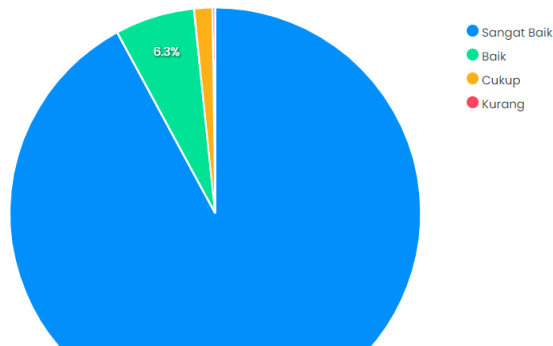
### Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan

Chart Data



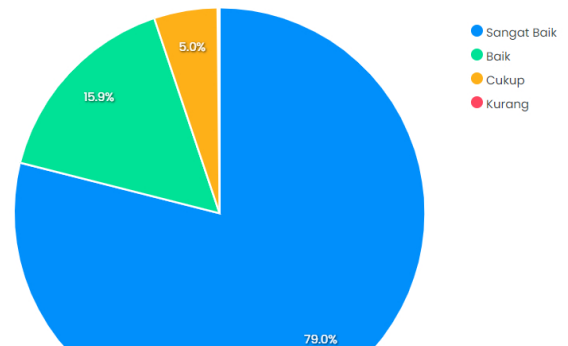
### Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



### Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



92.1%

### Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan

[Chart](#) [Data](#)

