



2022

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

**Intellectuality
Spirituality
Integriti**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG**



www.radenintan.ac.id






humas@radenintan.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN RADEN INTAN
2022

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG 2022**

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

TIM PENYUSUN

Penanggungjawab

Dr. Sudarman, M. Ag

Ketua

Dr. Ahmad Fauzan, M. Pd

Sekretaris

Dr. Rika Damayanti, M. Kep. NS, Sp. Kep. J

Anggota

Prof. Syafrimen, M. Ed, Ph. D

M. Indra Saputra, M. Pd. I

Fiqih Satria, M. T. I

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

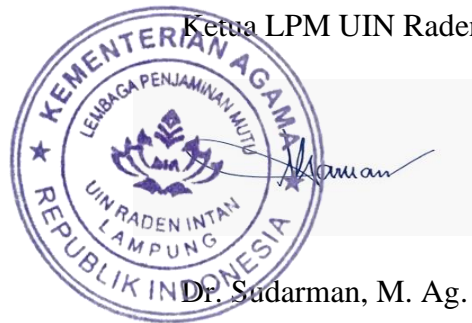
Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka **Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Tahun 2022** dapat diselesaikan.

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 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 diucapkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Ketua LPM UIN Raden Intan,



Dr. Sudarman, M. Ag.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
TIM PENYUSUN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan Kegiatan	2
D. Manfaat Kegiatan	3
BAB II METODE PENGUKURAN	4
A. Pelaksanaan Kegiatan.....	4
B. Definisi Operasional Variabel	4
C. Indeks Kepuasan Layanan	5
BAB III HASIL KEGIATAN	7
BAB IV REKOMENDASI / TINDAK LANJUT	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2022 yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Raden Intan Lampung melalui Fakultas dan Pasca Sarjanayang didasarkan pada keinginan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek kehidupan kampus dan pengalaman belajar. Beberapa faktor utama yang menjadi dasar latar belakang tersebut meliputi::

Pertama peningkatan kualitas Pendidikan yaitu Mendapatkan umpan balik dari mahasiswa dapat membantu perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran dan Memahami sejauh mana mata kuliah, kurikulum, dan metode pengajaran memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Kedua pengelolaan sumberdaya kampus yaitu Menilai kepuasan mahasiswa membantu pihak kampus dalam perencanaan dan alokasi sumber daya yang efektif dan Menentukan kebutuhan fasilitas dan layanan tambahan yang diperlukan oleh mahasiswa.

Ketiga, pengembangan sarana dan prasarana; Menilai tingkat kepuasan terhadap fasilitas kampus seperti perpustakaan, laboratorium, asrama, dan ruang kuliah dan Mengidentifikasi area di mana perbaikan dan pengembangan infrastruktur dapat dilakukan.

Keempat, evaluasi layanan akademik dan non akademik; Mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik (misalnya, layanan akademik, dorongan karir) dan layanan non-akademik (misalnya, kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas olahraga) dan Menyelidiki apakah mahasiswa merasa dukungan mereka sudah memadai.

Kelima, perbaikan reputasi dan daya Tarik yaitu Mengetahui persepsi dan pandangan mahasiswa terhadap reputasi kampus dan sejauh mana hal ini mempengaruhi keinginan mereka untuk merekomendasikan kampus tersebut kepada calon mahasiswa.

Selanjutnya, kepentingan stakeholder (pengguna lulusan atau mitra) yaitu hasil survei Kepuasan mahasiswa juga dapat menjadi faktor penting bagi pihak-pihak stakeholder, seperti badan akreditasi, orang tua mahasiswa, dan calon mahasiswa.

Dengan menyelenggarakan survei kepuasan mahasiswa, UIN Raden Intan Lampung dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan pengalaman belajar dan kehidupan kampus secara keseluruhan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Keputusan Presiden RI nomor 17 Tahun 2000 Tentang Pelaksanaan APBN
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Statuta UIN Raden Intan Lampung.
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Raden Intan Lampung;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

C. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa adalah sebuah upaya untuk mengumpulkan informasi tentang sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek kehidupan kampus, pengajaran, dan pengalaman belajar mereka. Maksud dan tujuan dari survei kepuasan mahasiswa yaitu untuk mengukur kepuasan mahasiswa dalam bidang pengajaran, pelayanan akademik dan non akademik, dan sebagainya.

Dengan pelaksanaan survei dalam proses evaluasi ini, UIN Raden Intan Lampung dapat membangun lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan kepuasan secara keseluruhan.

D. Manfaat

- a. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Raden Intan Lampung
- b. 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

1. Pelaksanaan Kegiatan

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. Jumlah Responden adalah mahasiswa aktif di semester Ganjil dan Genap tahun 2022 yaitu 17.005 mahasiswa. Survei kepuasan dilaksanakan pada tanggal 23 -25 Mei 2022 dan Monev pada 15 Agustus 2022.

Survei terpadu layanan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dilaksanakan secara periodik setiap semester oleh seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang dapat diisi oleh responden internal melalui link: <https://survei.radenintan.ac.id> dan responden eksternal melalui <https://survei.radenintan.ac.id/publik>. Survei bertujuan untuk mengukur kepuasan layanan yang diberikan oleh Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Survei dilakukan secara tertutup. Semua identitas dan data yang diberikan bersifat rahasia dan terjamin keamanannya. Hasil survei digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk kemajuan UIN Raden Intan Lampung secara berkesinambungan.

2. Definisi Operasional Variabel

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 keramahtamahan, perhatian dan sikap.
- e. Emphaty: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan 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). Katagori

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

BAB III

HASIL KEGIATAN

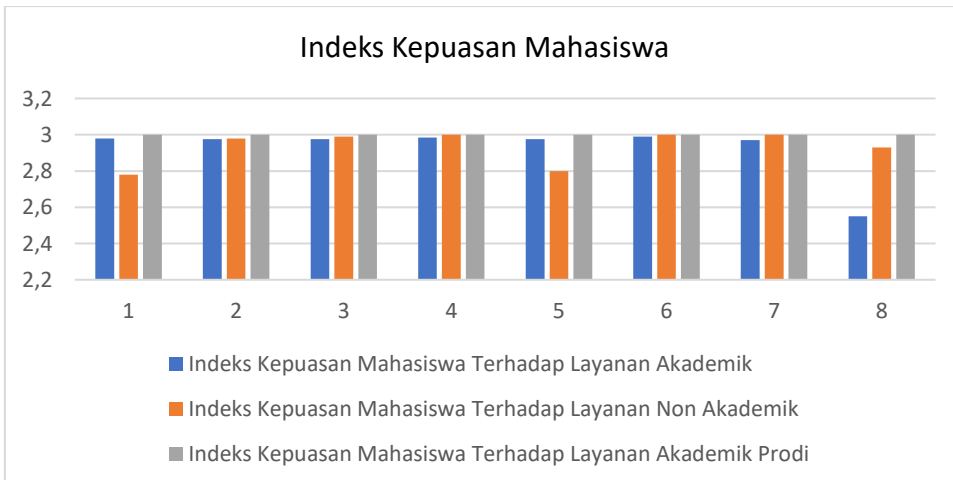
UIN Raden Intan memiliki 6 Fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK), Fakultas Syari'ah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), Fakultas Ushuludin dan Studi Agama (FUSA), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Adab, serta Pasca Sarjana. Sedangkan jumlah program studi ada 44.

Jumlah Responden adalah mahasiswa aktif di semester Ganjil dan Genap tahun 2022 yaitu 17.005 mahasiswa. Survei kepuasan dilaksanakan pada tanggal 23 -25 Mei 2022 dan Monev pada 15 Agustus 2022.

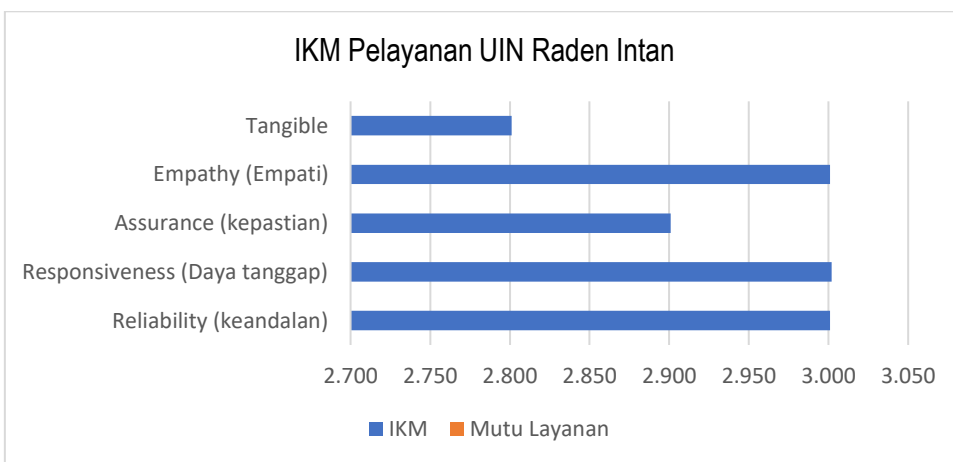
Survei terpadu layanan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dilaksanakan secara periodik setiap semester oleh seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang dapat diisi oleh responden internal melalui link: <https://survei.radenintan.ac.id> dan responden eksternal melalui <https://survei.radenintan.ac.id/publik>.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga 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 adalah hasil kegiatan survei kepuasan yang telah dilakukan UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2022:



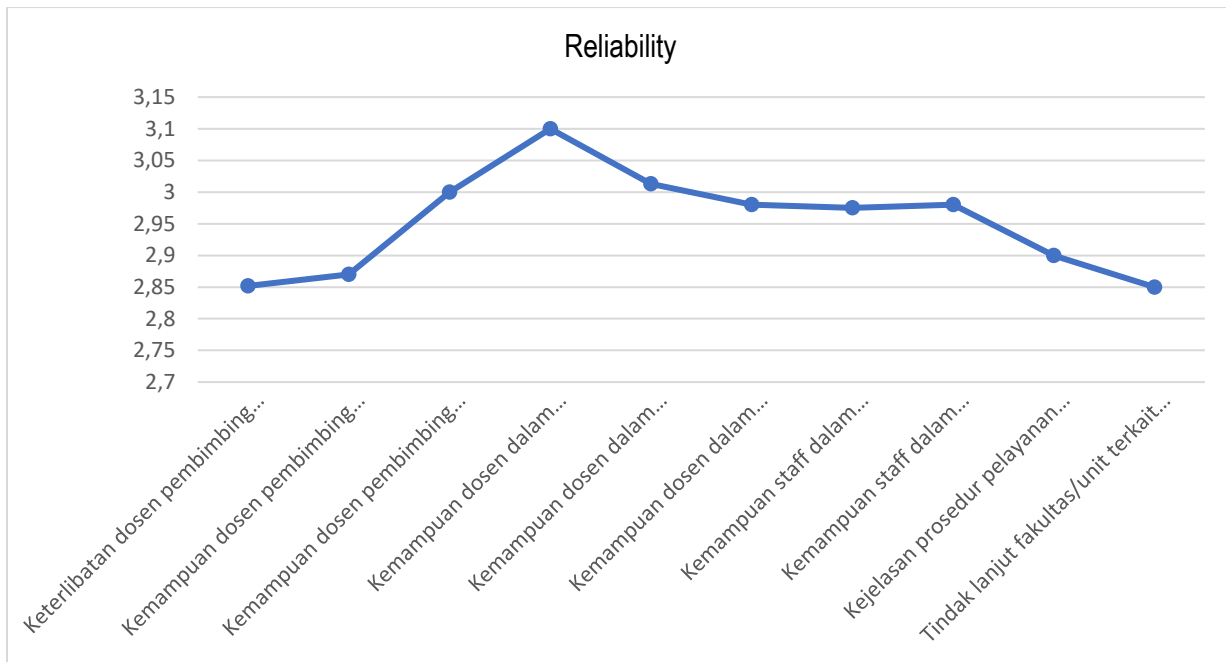
Tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Layanan akademik prodi berada pada rentang sangat memuaskan yaitu 3.23 atau 72%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada rentang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa semua aspek layanan baik *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance* dan *reliability* telah dirasakan sangat memuaskan oleh mahasiswa, dengan uraian sebagai berikut:



Tabel diatas menunjukan bahwa nilai IKM aspek Reliability (Keandalalan) = 3,009; Responsiveness (Daya TanggaP = 3,020; Assurance (Kepastian) = 2,965; Emphaty (Empati) = 3,028 dan Tangible (Bukti Fisik) = 2,901. Mutu layanan semua aspek masuk ke dalam kategori B, artinya kinerja pelayanan di UIN Raden Intan sudah BAIK.

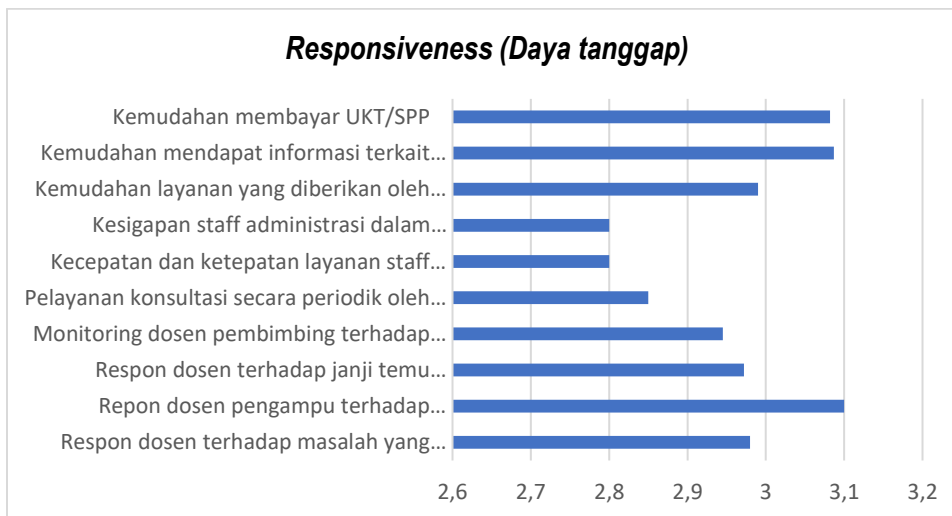
Dari hasil kegiatan IKM diatas dapat diuraikan berikut ini:

1. Reliability



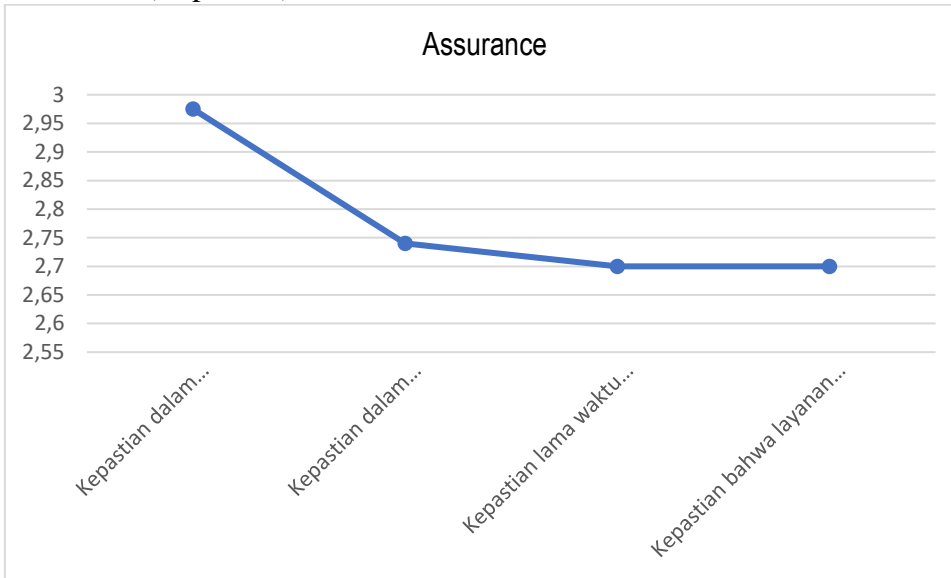
Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Tindak Lanjut Unit dalam Menangani Permasalahan Mahasiswa.

2. Responsiveness



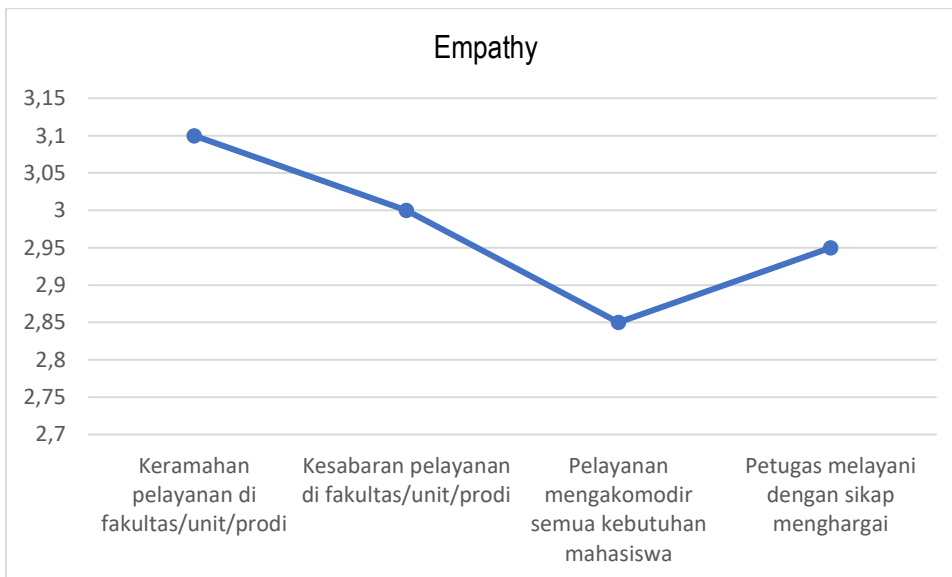
Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester.

3. Assurance (Kepastian)



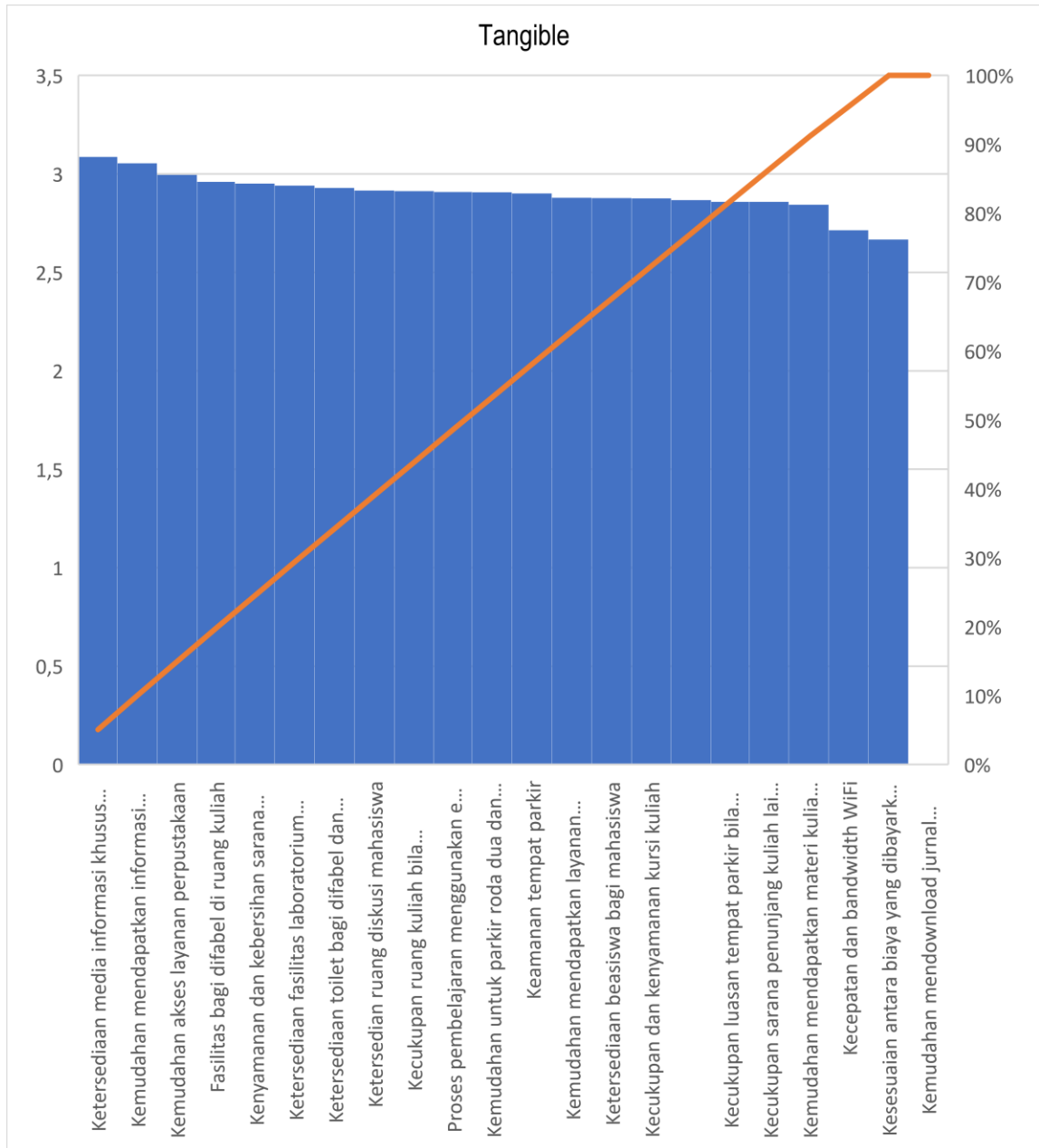
Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa.

4. Empathy



Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa.

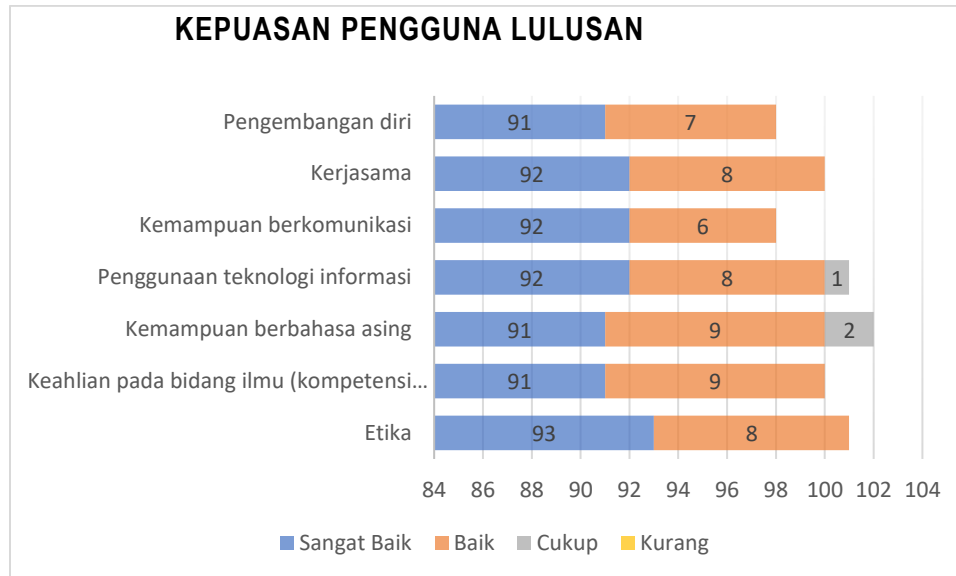
5. Tangible (Bukti Fisik)



Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Bukti Fisik semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 21 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan.

Sedangkan Evaluasi kepuasan pengguna dilakukan secara konsisten dan diikuti dengan tindak lanjut yang terstruktur. Terdapat enam indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap alumni UIN Raden Intan Lampung, yaitu: (1) Etika, (2) Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), (3) Kemampuan berbahasa asing, (4) Penggunaan teknologi informasi, (5) Kemampuan berkomunikasi, (6)

Kerjasama, dan (7) Pengembangan diri. Hasil evaluasi kepuasan pengguna dapat diperlihatkan melalui diagram batang berikut:



Dari bagan diatas menjelaskan bahwa pengguna lulusan dengan 7 aspek penilaian adalah: Sangat Baik 91.7%, Baik 7.86%, Cukup 0,43%.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil kegiatan diatas dapat disimpulkan bahwa Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Layanan akademik prodi berada pada rentang sangat memuaskan yaitu 3.23 atau 72%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada rentang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa semua aspek layanan baik *tangible, emphaty, responsiveness, assurance dan reliability* telah dirasakan sangat memuaskan oleh mahasiswa. Sedangkan hasil survei pengguna lulusan tingkat kepuasan rata-rata mencapai 91.4%. Pencapaian ini perlu dipertahankan mengingat persaingan ketat di dunia kerja dalam menghadapi era revolusi industri 4.0

Adapun Rekomendasi dari hasil IKM diatas adalah:

1. Meningkatkan pelayanan public bidang akademik maupun non akademik yang ramah, baik, dan tidak bertele-tele.
2. Efektivitas penggunaan penggunaan layanan pembelajaran seperti e-learning maupun platform sistem akademik (Siakad/Siaril).
3. Penambahan bandwidth WiFi
4. Peningkatan mutu Dosen maupun Tendik
5. Pengembangan karir mahasiswa sesuai dengan visi UIN RIL.