



2021

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

**Intellectuality
Spirituality
Integriti**

UIN 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
2021

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG 2021**

Proses	Penanggungjawab		
	Nama	Jabatan	Tanda tangan
Perumusan	Dr. Ahmad Fauzan, M. Pd	Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	
Persetujuan	Prof. Dr. Deden Makbuloh, M. Ag	Ketua LPM	
Penetapan	Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M. Ag	Rektor	

TIM PENYUSUN

Penanggungjawab

Prof. Dr. Deden Makbuloh, M. Ag

Ketua

Dr. Ahmad Fauzan, M. Pd

Sekretaris

Dr. Ahmad Habibi, M. Si

Anggota

M. Indra Saputra, M. Pd. I

Fiqih Satria, M. T. I

Marnoto, M. Pd 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 2021** 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,



Prof. Dr. Deden Makbuloh, M. Ag

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. Ruang Lingkup.....	3
6. Metode Pengukuran	3
7. Hasil yang Dicapai	5
8. Kesimpulan dan Saran.....	10

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 2021**

1. Pendahuluan

Survei kepuasan mahasiswa UIN Raden Intan tahun 2021 tetap dilakukan meskipun situasi saat ini pandemi COVID-19. Survei ini didasarkan pada pemahaman bahwa situasi pandemi telah membawa dampak signifikan pada kehidupan mahasiswa, baik dalam hal pembelajaran, kesejahteraan mental, maupun aspek lainnya. Beberapa alasan latar belakang UIN Raden Intan melakukan survei kepuasan saat COVID-19 yaitu: Pertama, transisi pembelajaran dari Luring menjadi daring (dalam jejaring) bahkan pembelajaran dilakukan sistem jarak jauh, hal ini dilakukan karena Sebagian besar institusi pendidikan telah beralih ke pembelajaran jarak jauh sebagai respons terhadap pembatasan sosial dan penutupan kampus. Latar belakang survei dapat melibatkan keefektifan proses pembelajaran ini dan sejauh mana mahasiswa merasa terbantu dalam mengatasi tantangan teknis dan organisasi.

Kedua, dampak mental, karena Pandemi dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan mental mahasiswa, seperti isolasi sosial, kecemasan, dan stres. Latar belakang survei bisa mencakup evaluasi tentang bagaimana pandemi mempengaruhi kesejahteraan mental mahasiswa dan sejauh mana dukungan kesehatan mental telah diakses dan dinilai.

Ketiga, tanggapan UIN Raden intan terhadap krisis, yaitu Mahasiswa mungkin memiliki harapan tertentu terkait dengan respons institusi terhadap krisis. Latar belakang survei dapat mencakup evaluasi terhadap kebijakan dan langkah-langkah yang diambil oleh UIN RIL dalam mengatasi tantangan yang dihadapi mahasiswa selama pandemic.

Kelima, dukungan dan komunikasi serta ketidak pastian pekerjaan dan karir, Dukungan dari pihak institusi dan komunikasi yang efektif dapat memiliki dampak besar pada kepuasan mahasiswa. Survei dapat bertujuan untuk menilai sejauh mana mahasiswa merasa didukung dan diinformasikan selama pandemic. Mahasiswa mungkin merasa khawatir terkait prospek pekerjaan dan karier mereka di tengah ketidakpastian ekonomi. Survei dapat mengevaluasi sejauh mana mahasiswa merasa persiapan mereka untuk dunia kerja dan dukungan yang diberikan oleh UIN RIL dalam hal ini.

Dengan demikian, survei ini dapat membantu UIN Raden Intan untuk memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi mahasiswa selama pandemi COVID-19, sehingga langkah-langkah yang sesuai dapat diambil untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa.

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 survei adalah untuk menganalisis dan mengukur *Indeks Kepuasan pengguna* terhadap Layanan di lingkungan UIN Raden Intan Lampung.

4. Manfaat

Survei kepuasan mahasiswa selama pandemi COVID-19 memiliki berbagai manfaat yang dapat memberikan wawasan yang berharga kepada UIN RIL dan pihak terkait. Beberapa manfaat utama dari melakukan survei kepuasan mahasiswa saat COVID-19 termasuk: a) Pemahaman dampak pandemic, b) Identifikasi tantangan dan kebutuhan mahasiswa, c) Evaluasi efektivitas pembelajaran jarak jauh, d) Pengembangan program dan layanan tambahan.

5. 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 2021 adalah 15.186 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan 27-29 Mei 2021 dan Monev pada bulan Agustus 2021.

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. Empathy: 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). 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

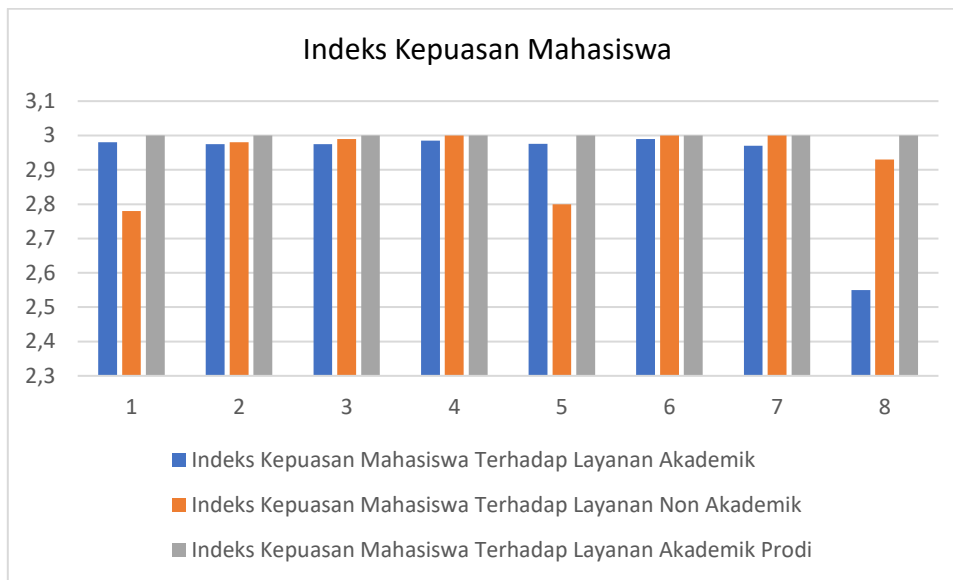
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Layanan Kemahasiswaan Kurang Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Layanan Kemahasiswaan Cukup Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Layanan Kemahasiswaan Memuaskan
4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

7. Hasil Kegiatan

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara online di laman <https://survei.radenintan.ac.id> dan responden eksternal melalui <https://survei.radenintan.ac.id/publik>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 15.186 orang dari 44 Program Studi (6 Fakultas dan Pascasarjana).

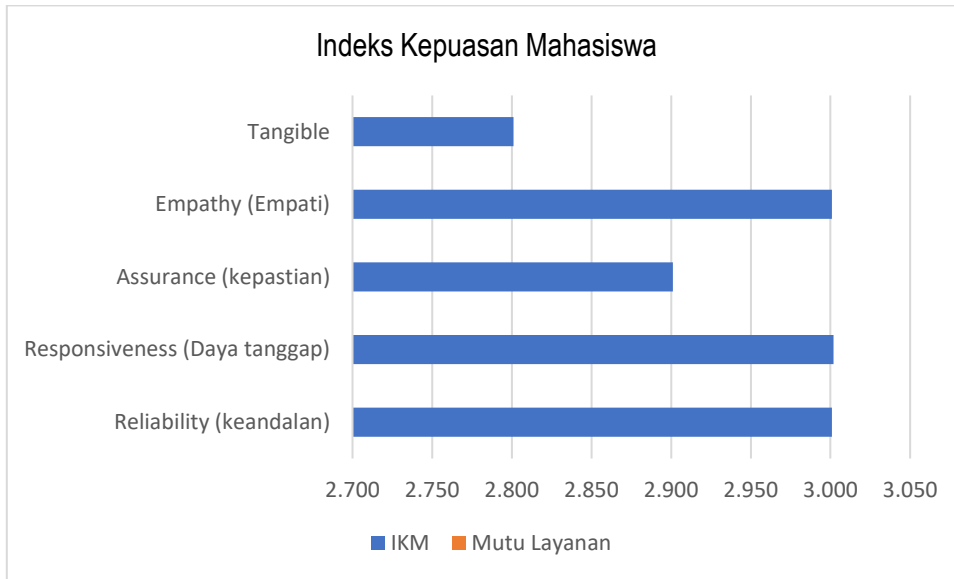
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Raden Intan Lampung menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu responsiveness, assurance, empathy, reliability dan tangible.

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).



Grafik diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap tingkat kepuasan calon mahasiswa terhadap layanan akademik dan Layanan akademik prodi berada pada rentang sangat memuaskan yaitu 3.1 atau 70.08%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada rentang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa

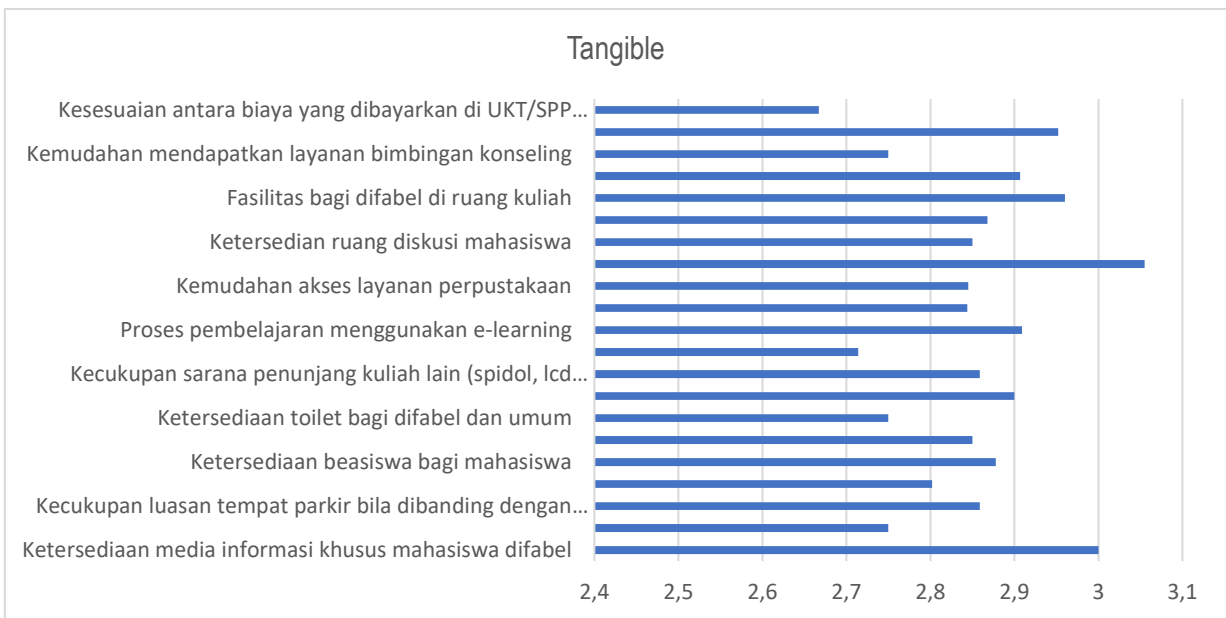
semua aspek layanan baik *tangible* (2.801), *emphaty* (3.001), *responsiveness* (3.002), *assurance* (2.901) dan *reliability* (3.001) telah dirasakan:



Grafik diatas menunjukkan bahwa nilai IKM aspek Reliability (Keandalan) = 3,000; Responsiveness (Daya Tangga = 3,000; Assurance (Kepastian) = 2,900; Emphaty (Empati) = 3,000 dan Tangible (Bukti Fisik) = 2,800. Mutu layanan semua aspek masuk ke dalam kategori B, artinya kinerja pelayanan di UIN Raden Intan sudah BAIK.

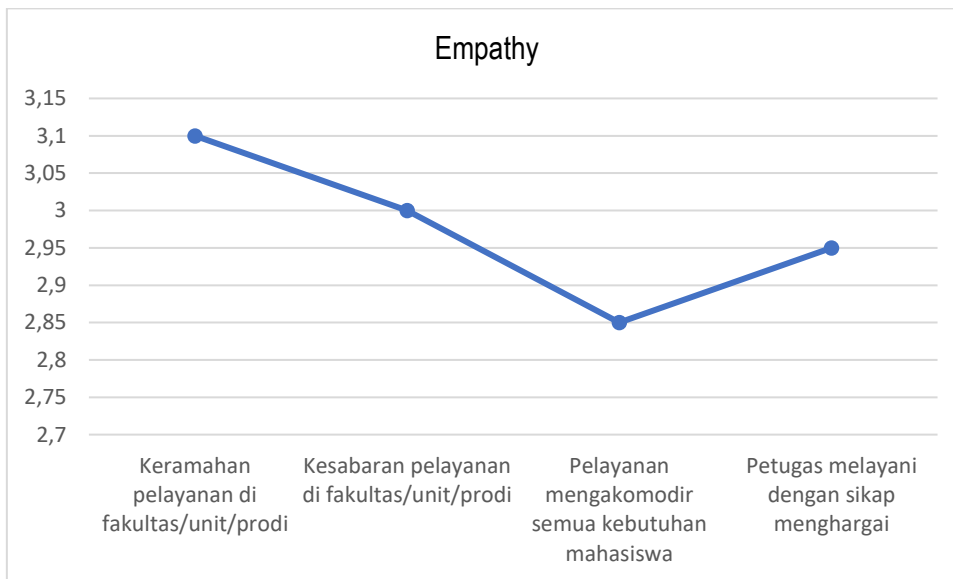
Dari hasil kegiatan surve diatas, IKM diuraikan sebagai berikut:

a. Tangible



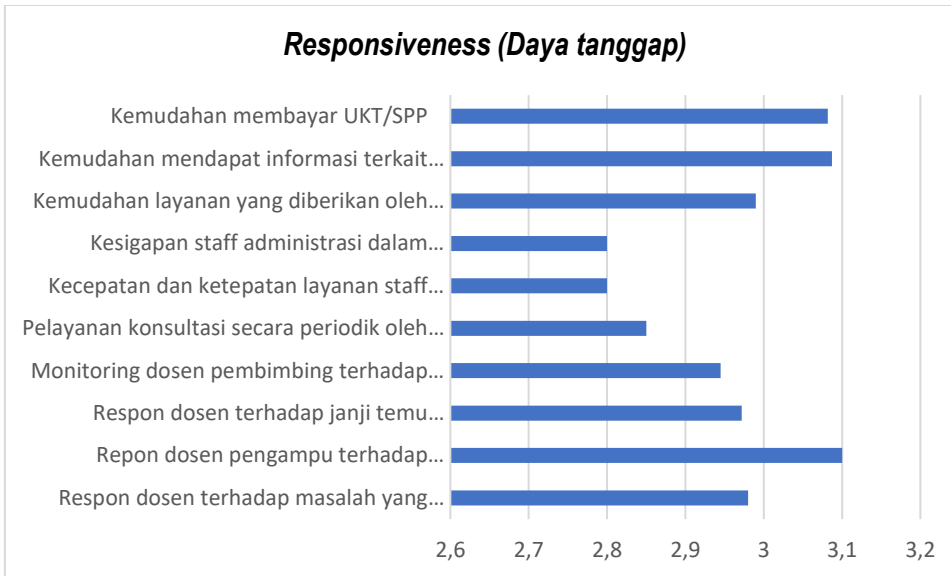
Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Bukti Fisik semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 21 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan, Fasilitas penunjang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

b. Emphaty



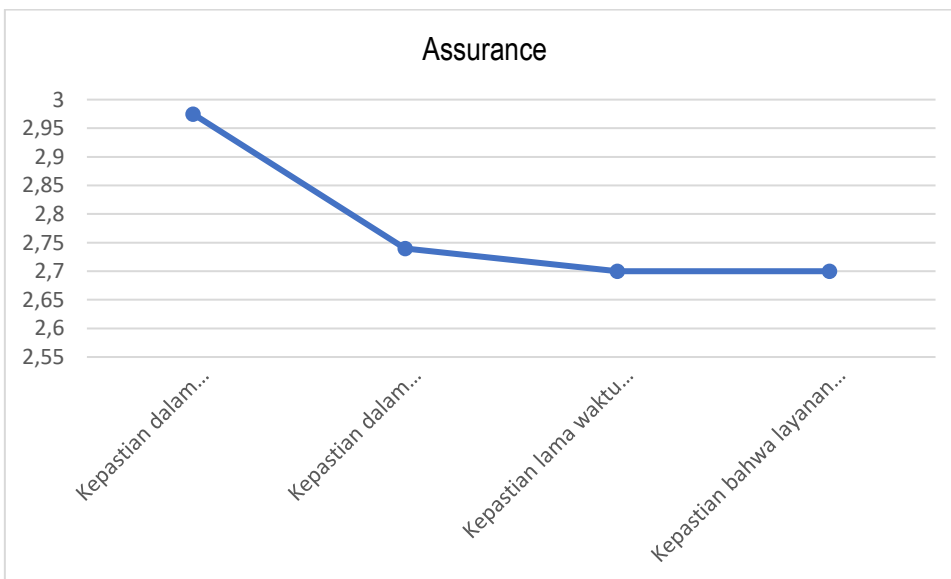
Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa dan sikap petugas dalam melayani dan menghargai.

c. 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 kesigapan dan kecepatan staff dalam memberikan layanan administrasi.

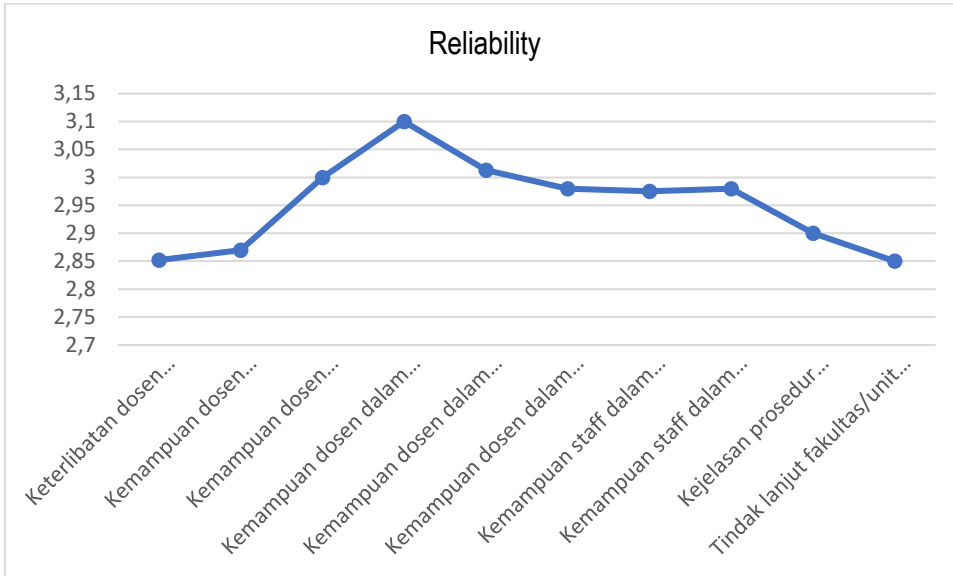
d. Assurance



Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan,

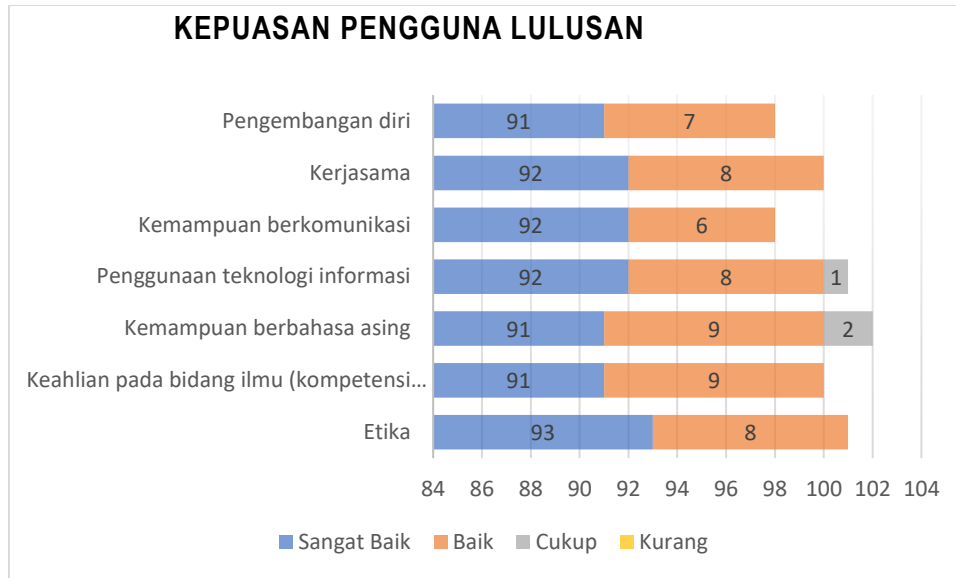
nilai IKM yang paling rendah adalah Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

e. 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 Fakultas dalam Menangani Permasalahan Mahasiswa.

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 90.3%, Baik 7.7%, Cukup 2%.

8. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil kegiatan diatas dapat disimpulkan bahwa Indeks kepuasan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan calon mahasiswa terhadap layanan akademik dan Layanan akademik prodi berada pada rentang sangat memuaskan yaitu 3.1 atau 70.08%. 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 baik oleh mahasiswa. Sedangkan hasil survei pengguna lulusan tingkat kepuasan rata-rata mencapai 90.3%. 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. Kemudahan dalam pelayanan dan solusi oleh staff administrasi.
2. Peningkatan mutu pelayanan baik akademik maupun non akademik.
3. Meningkatkan kemudahan akses baik siacad, maupun sistem informasi.
4. Kemudahan dalam mendapatkan bimbingan konseling, dan layanan bimbingan.
5. Pengembangan karir mahasiswa sesuai dengan visi UIN RIL.