

2024

LAPORN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**SEMESTER GENAP 2023/2024
STAIN BENGKALIS**

PUSAT PENJAMINAN MUTU (P2M)

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) BENGKALIS**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GENAP 2023/2024
STAIN BENGKALIS

PUSAT PENJAMINAN MUTU
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI BENGKALIS
2024

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum wr.wb

Bersyukur kita ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya maka Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa STAIN Bengkalis dapat diselesaikan.

Salah satu kunci kesuksesan pengelolaan Lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan mengukur respon mahasiswa terhadap kesesuaian atau tidaknya yang dirasakan tentang kinerja yang dilaksanakan. Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh STAIN Bengkalis untuk meningkatkan kinerja di masa akan datang.

Dalam kesempatan ini kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi hingga selesainya laporan ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan sebagai ibadah kepada-Nya. Amien.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bengkalis, Juli 2024

dto

Pusat Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Kegiatan	1
C. Manfaat Kegiatan.....	1
BAB II METODE PENGUKURAN	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Dimensi Layanan.....	3
C. Indeks Kepuasan Layanan	3
BAB III HASIL KEGIATAN	5
A. Analisis Kepuasan	6
1. Layanan Administrasi Akademik.....	6
2. Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	7
3. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	10
A. Kesimpulan	10
B. Rekomendasi	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM.....	4
Tabel 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).....	5
Tabel 3. IKM Layanan Administrasi Akademik.....	6
Tabel 4. IKM pada Aspek Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	7
Tabel 4. IKM pada Aspek Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

STAIN Bengkulu sebagai suatu Pusat 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 STAIN Bengkulu.

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 STAIN Bengkulu. 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. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAIN Bengkulu.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh STAIN Bengkulu.
- 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

A. Ruang Lingkup

STAIN Bengkalis memiliki 3 Jurusan yaitu Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, dan Jurusan Dakwah dan Komunikasi Islam. Dengan jumlah program studi adalah 15 program studi yang terdiri dari 14 program studi untuk strata satu (S1) dan 1 program studi untuk program magister/ strata dua (S2).

B. Dimensi Layanan

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan STAIN Bengkalis mencakup aspek:

- a. Sumber Daya Manusia terdiri dari 17 indikator
- b. Keuangan, Sarana dan Prasarana 31 indikator

Indikator setiap dimensi atau aspek layanan dapat dilihat pada lampiran.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis google form.

C. 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:

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

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 Negeranomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 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	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 mahasiswa dilakukan secara online melalui sebaran google forms. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 1380 orang .

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAIN Bengkalis menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, emphaty, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai IKM tingkat institusi.

A. Analisis Kepuasan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan STAIN Bengkalis per aspek

Tabel 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

No.	Instrumen	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Layanan Administrasi Akademik (Manajemen)	3,36	A	Sangat Baik
2.	Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
3.	Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan	3,20	B	Baik

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai IKM aspek Layanan Administrasi Akademik (Manajemen) = 3,36; Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana = 3,15; dan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan = 3,20

Indeks kepuasan per butir pernyataan di dalam setiap aspek diuraikn berikut ini:

1. Layanan Administrasi Akademik

Layanan administrasi akademik (manajemen) terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek layanan administrasi akademik ini terdapat 6 indikator dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. IKM Layanan Administrasi Akademik

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Tangible - Transparan; Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang proses perkuliahan dari aspek administrasi, akademik, dan informasi kemahasiswaan	3.37	A	Sangat Baik
2.	Reliability - Kredibilitas; Ketersediaan layanan dalam menunjang proses perkuliahan, dari aspek administrasi, akademik, kemahasiswaan dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan off-line dengan akurat dan memuaskan	3.29	A	Sangat Baik
3.	Responsiveness - Adil; Bimbingan dan arahan manajemen selama proses perkuliahan, dari aspek administrasi, akademik, dan kemahasiswaan	3.48	A	Sangat Baik
4.	Assurance - Tanggung Jawab; Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang proses perkuliahan, dari aspek administrasi, akademik, dan kemahasiswaan	3.35	A	Sangat Baik
5.	Empathy - Akuntabilitas; Layanan prima manajemen di STAIN Bengkalis dilakukan sesuai dengan prosedur	3.31	A	Sangat Baik
6.	Sikap - Layanan; Pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul sopan dan ramah sesuai nilai-nilai keislaman	3.37	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek layanan administrasi akademik (manajemen) semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

2. Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Pada aspek layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana ini ada 10 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. IKM pada Aspek Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses dikampus(Reliability)	3.20	B	Baik
2.	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan(Reliability)	3.19	B	Baik
3.	Ruang perkuliahan yang memadai (Tangibles)	3.25	A	Sangat Baik
4.	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan Perkuliahan dan kegiatan kemahasiswaan seperti perpustakaan, laboratorium, dll (Tangibles)	3.23	B	Baik
5.	Kelengkapan sarana dan prasarana Kesehatan (Tangibles)	3.01	B	Baik
6.	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (Tangibles)	3.00	B	Baik
7.	Transparan dalam segala jenis bantuan kemahasiswaan, beasiswa, dan UKT (Assurance)	3.26	A	Sangat Baik
8.	Ketepatan pencairan dana bantuan kemahasiswaan (Assurance)	3.28	A	Sangat Baik
9.	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (Assurance)	3.12	B	Baik
10.	Keterlibatan mahasiswa dalam penyusunan Rencana program kemahasiswaan	3.00	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana secara umum kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah

adalah kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir dan keterlibatan mahasiswa dalam penyusunan rencana program kemahasiswaan.

3. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Pada aspek layanan dan pelaksanaan proses pendidikan ini terdapat 11 indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. IKM pada Aspek Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Penguasaan materi kuliah	3.28	A	Sangat Baik
2	Penyampaian materi Perkuliahan	3.29	A	Sangat Baik
3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan Perkuliahan	3.23	B	Baik
4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3.32	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3.20	B	Baik
6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis	3.19	B	Baik
7	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian (Reliability)	3.00	B	Baik
8	Kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester disepakati bersama	3.33	A	Sangat Baik
9	Komunikasi dosen dalam pelayanan	3.21	B	Baik
10	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi	3.02	B	Baik
11	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3.18	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa secara umum butir pernyataan pada aspek layanan dan pelaksanaan proses pendidikan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 11 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah kemudahan fasilitasi dalam

mewujudkan output penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang sudah dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa STAIN Bengkalis Semester Genap TA. 2023/2024 dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan yang diberikan pada kategori "BAIK" dengan rincian per layanan yang diberikan sebagai berikut:

Tabel 7. Rata-Rata Indeks Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek	Rata-Rata Indeks Kepuasan
1	Layanan Administrasi Akademik (Manajemen)	3,36
2	Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	3,15
3	Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan	3,20

B. Rekomendasi

Hal-hal yang harus menjadi perhatian STAIN Bengkalis terkait aspek-aspek yang masih belum optimal yang perlu diadakan perbaikan diantaranya:

1. Ketersediaan layanan dalam menunjang proses perkuliahan, dari aspek administrasi, akademik, kemahasiswaan dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan off-line dengan akurat dan memuaskan pada layanan Administrasi Akademik
2. Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir pada Layanan pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana
3. Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian pada layanan pelaksanaan proses pendidikan.