

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MAHASISWA 2017 UIN AR-RANIRY



UIN Ar-Raniry

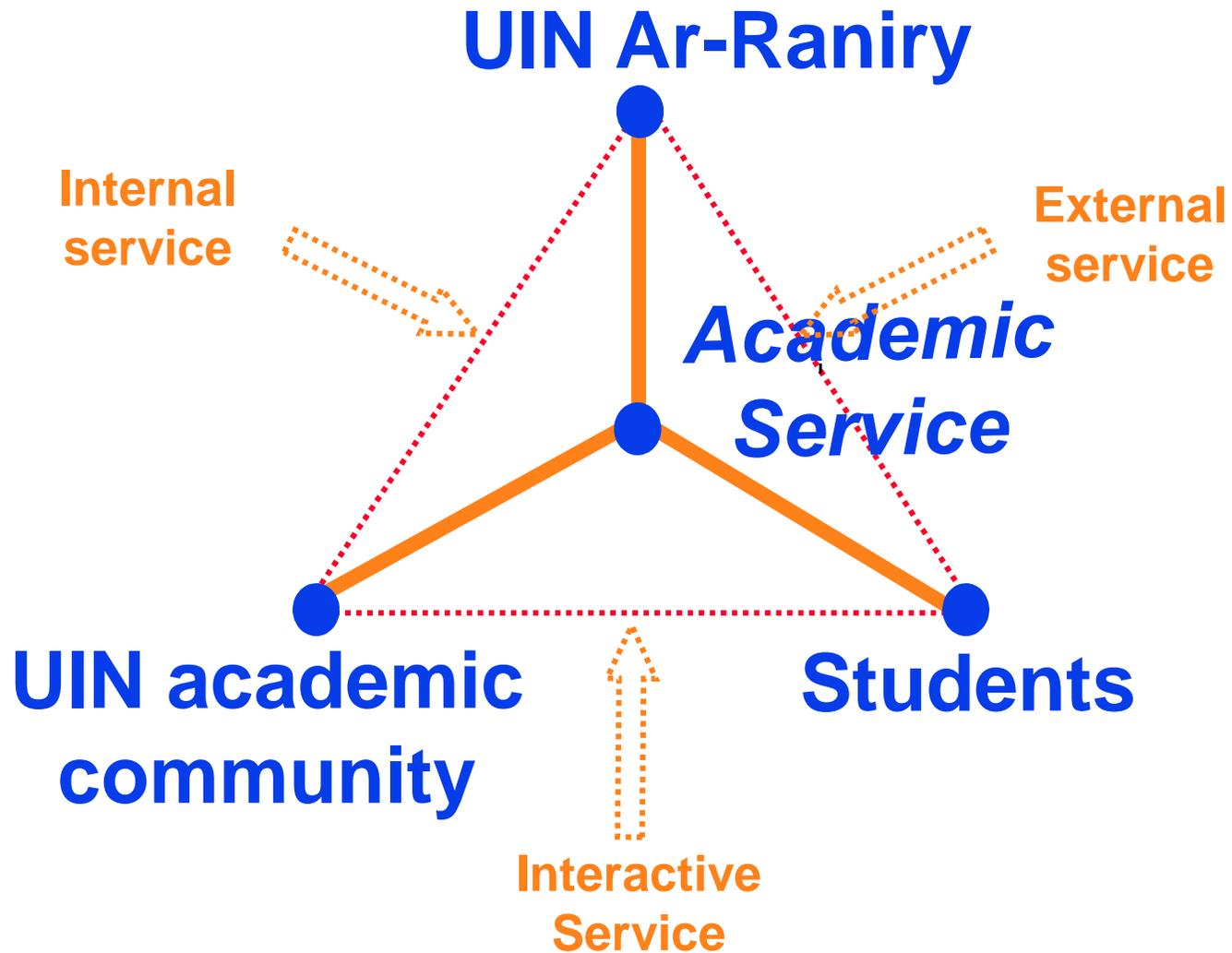


<https://repository.ar-raniry.ac.id>

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
BANDA ACEH, 2017



Students Satisfaction Service Pyramid Model



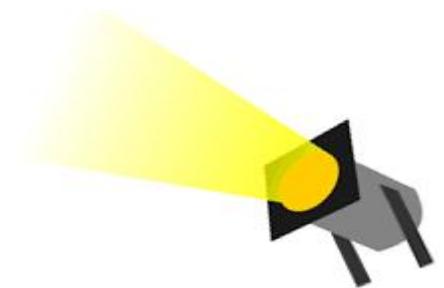
PENGANTAR

- ❖ **Kepuasan** adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja yang disebut dengan mutu (*quality*).
- ❖ **Mutu layanan UIN Ar-Raniry** adalah proses pemenuhan kebutuhan mahasiswa melalui serangkaian aktivitas akademik, administrasi, dan ekstra kurikuler atau manfaat yang ditawarkan oleh UIN Ar-Raniry kepada mahasiswa sebagai *direct beneficiaries*.
- ❖ Hasil penilaian mahasiswa adalah subjektivitas kepuasan mahasiswa terhadap UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tingkat kepuasan tersebut adalah perbedaan antara ekspektasi mahasiswa dan hasil yang diperoleh.



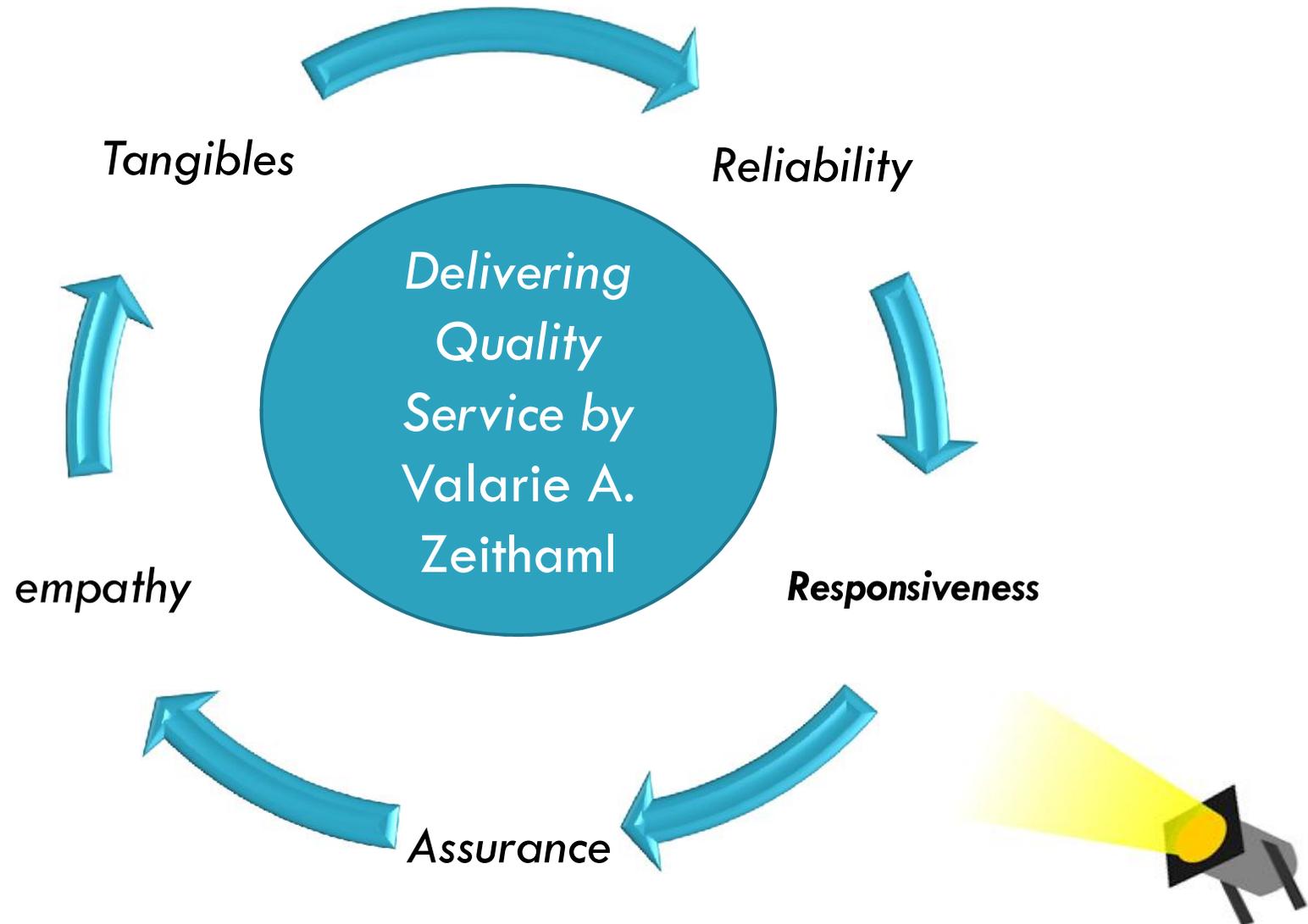
PENGANTAR

- Survey ini adalah salah satu bahagian dari melihat implementasi SPMI untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa (*measuring the level of students' satisfaction*) terhadap persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman mereka tentang pelayanan akademik (*academic service quality*) di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



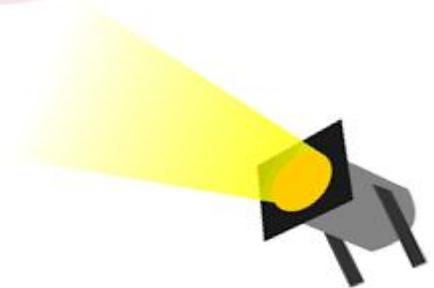
Determinasi Kualitas Layanan

5



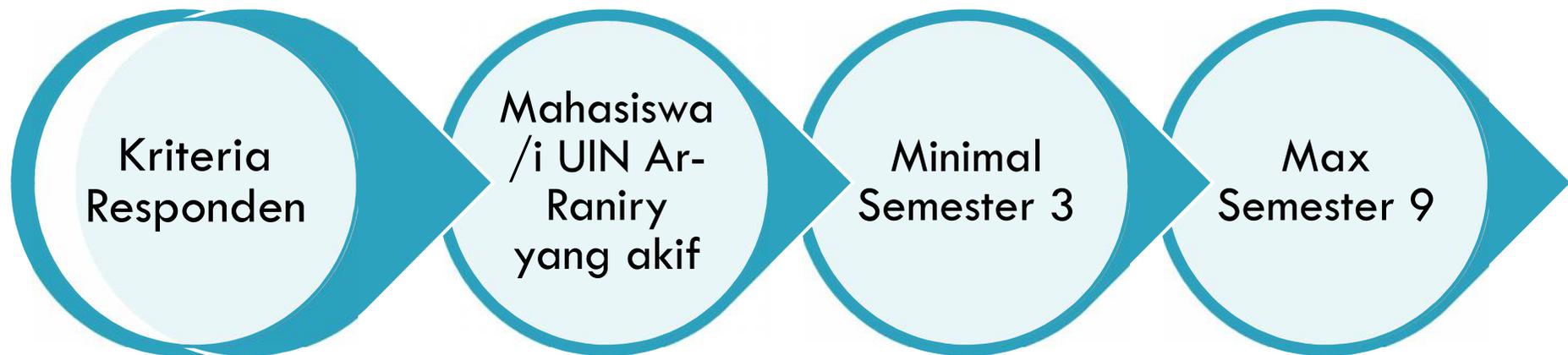
Tujuan Survey

untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa/i UIN Ar-Raniry Banda Aceh terhadap pelayanan akademik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman mereka.



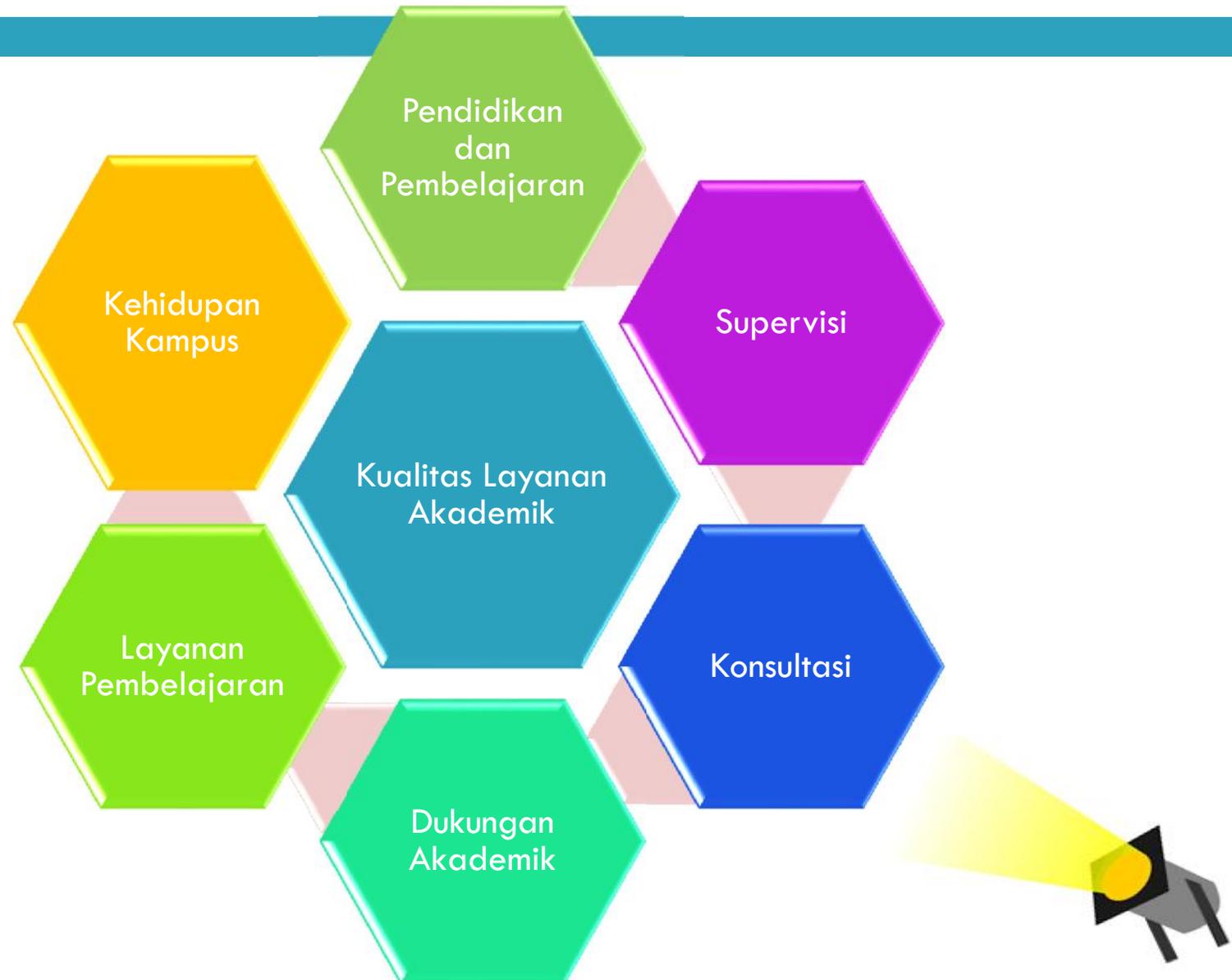
Responden

7



Sasaran Survey

8



Metode Survey (192 Jam)

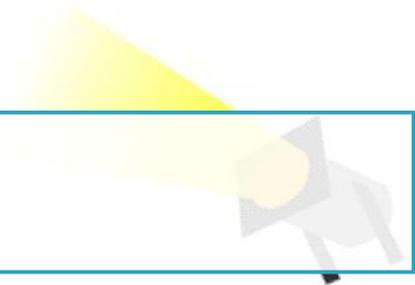
9

Angket secara Online

Durasi: 23 – 30 September 2017

Angket Gabungan – tertutup dan terbuka

Total Pertanyaan 88



Angket di bagi 5 Kelompok

10

Tangibles = 16 pertanyaan

Reliability = 29 pertanyaan

**Responsiveness = 16
pertanyaan**

Assurance = 12 pertanyaan

Empathy = 15 pertanyaan



Populasi dan Sample

11

- Populasi survey adalah mahasiswa/i UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang aktif dan masuk sebelum tahun 2017. Total pupolasi berdasarkan data dari PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh per 8 September 2017 adalah 16.500 orang. LPM menentukan besaran sampel dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

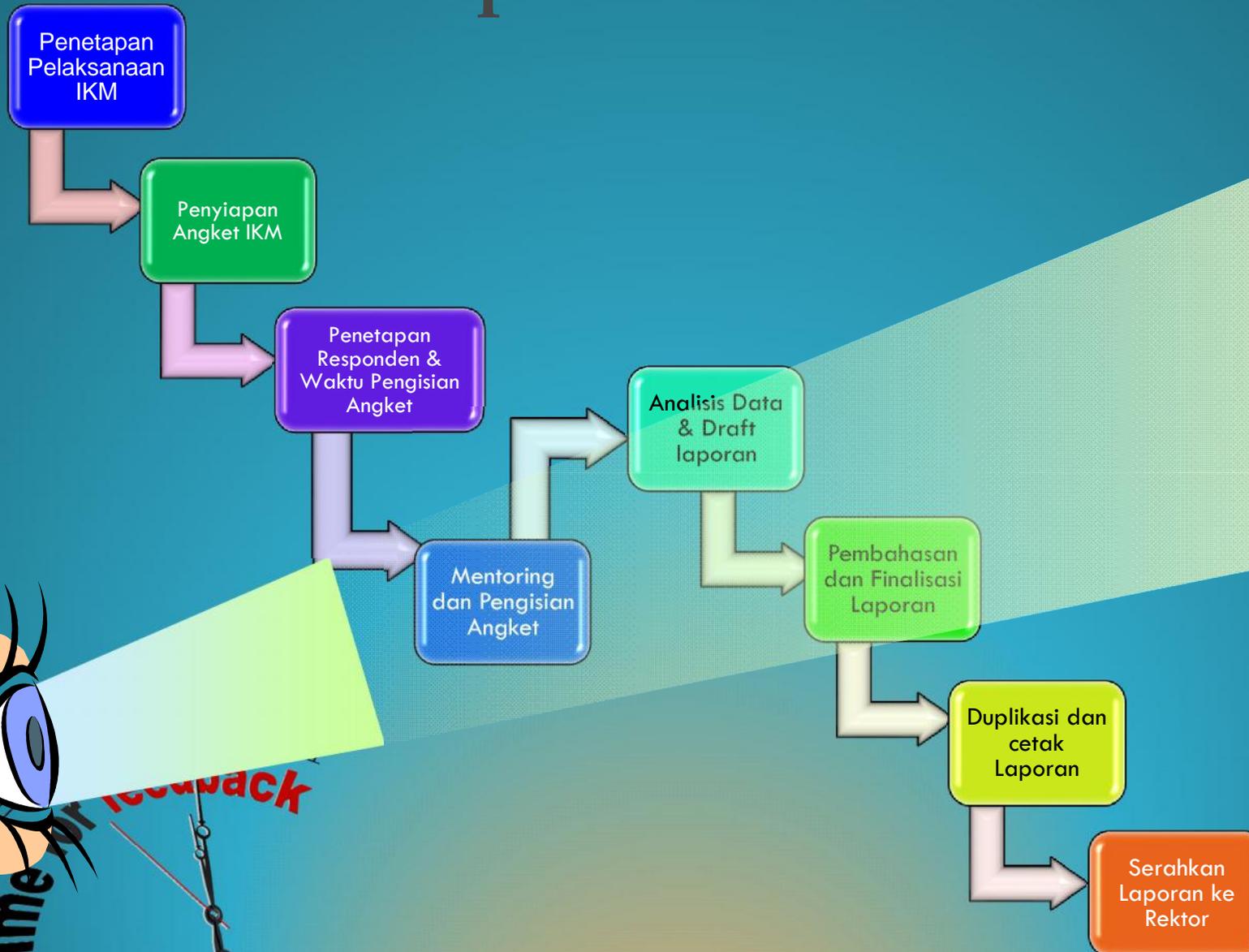
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

- Berdasarkan hitungan rumus tersebut, jumlah sampelnya adalah 391 orang mahasiswa/i. Mereka dipilih secara teknik Random Sampling dengan margin error 0.05. Mahasiswa/i. Yang terpilih diminta secara sukarela (*volunteer*) mengisi angket. Pada saat jumlah yang mengisi angket sudah mencapai 391 orang, maka angket secara otomatis tertutup. Inilah yang LPM sebut sebagai Quota Sampling dalam konteks survey kepuasan ini. Artinya Quota Sampling di sini adalah pencapaian jumlah sample secara random sampling.



Tahapan Pelaksanaan IKM

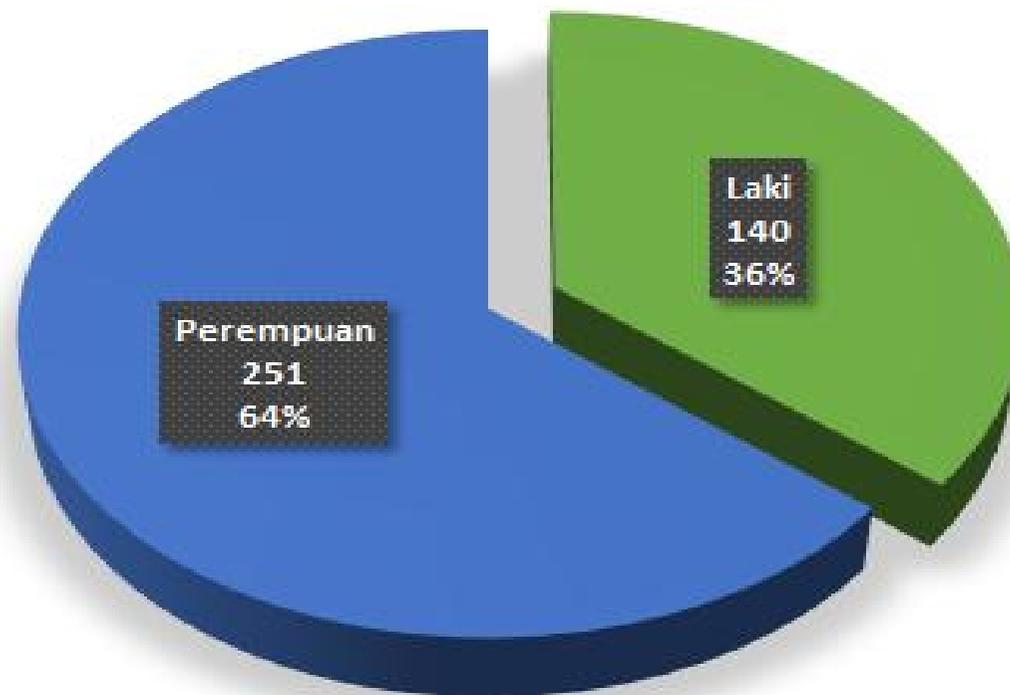
12



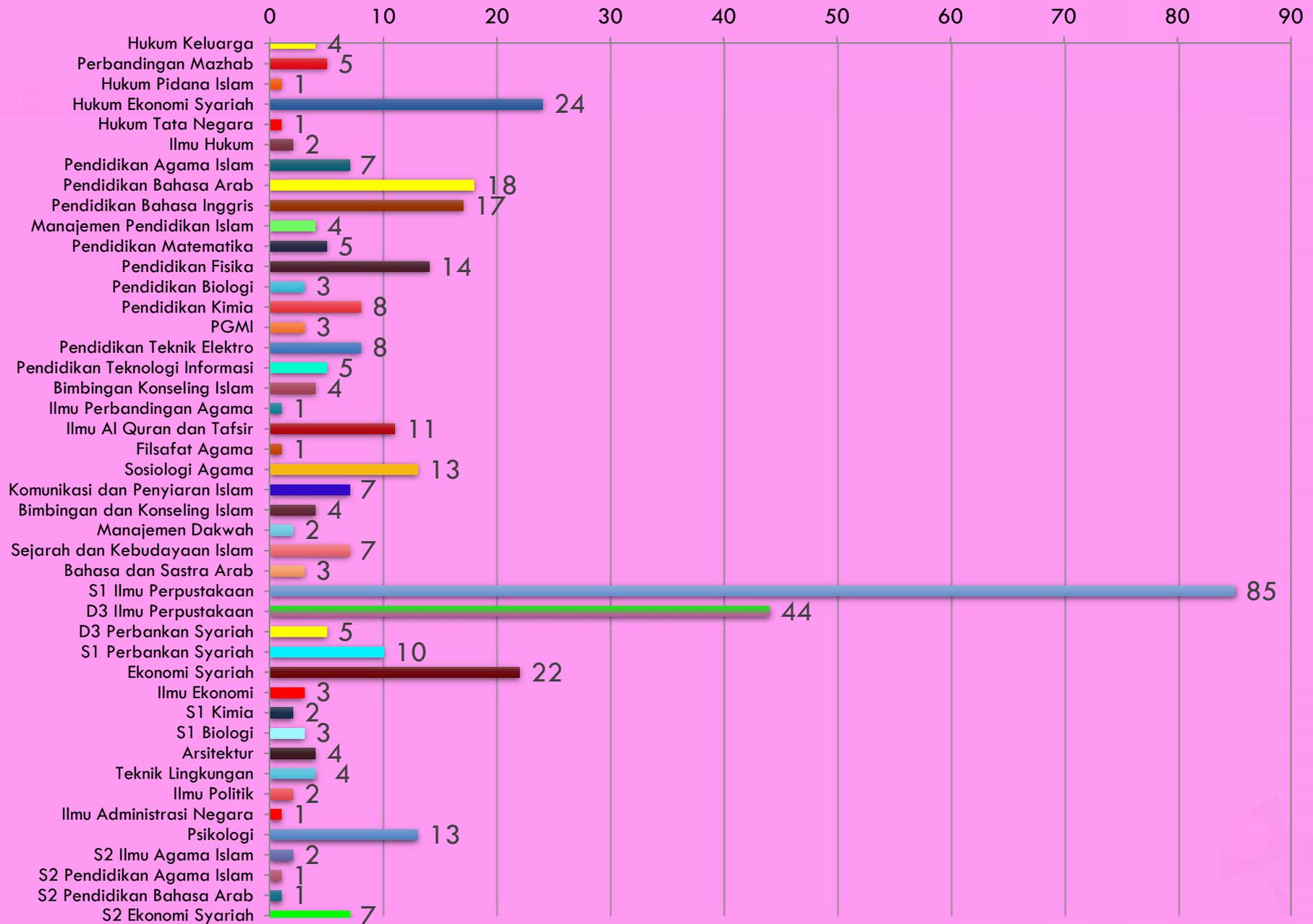
Hasil IKM

13

Jenis Kelamin Responden

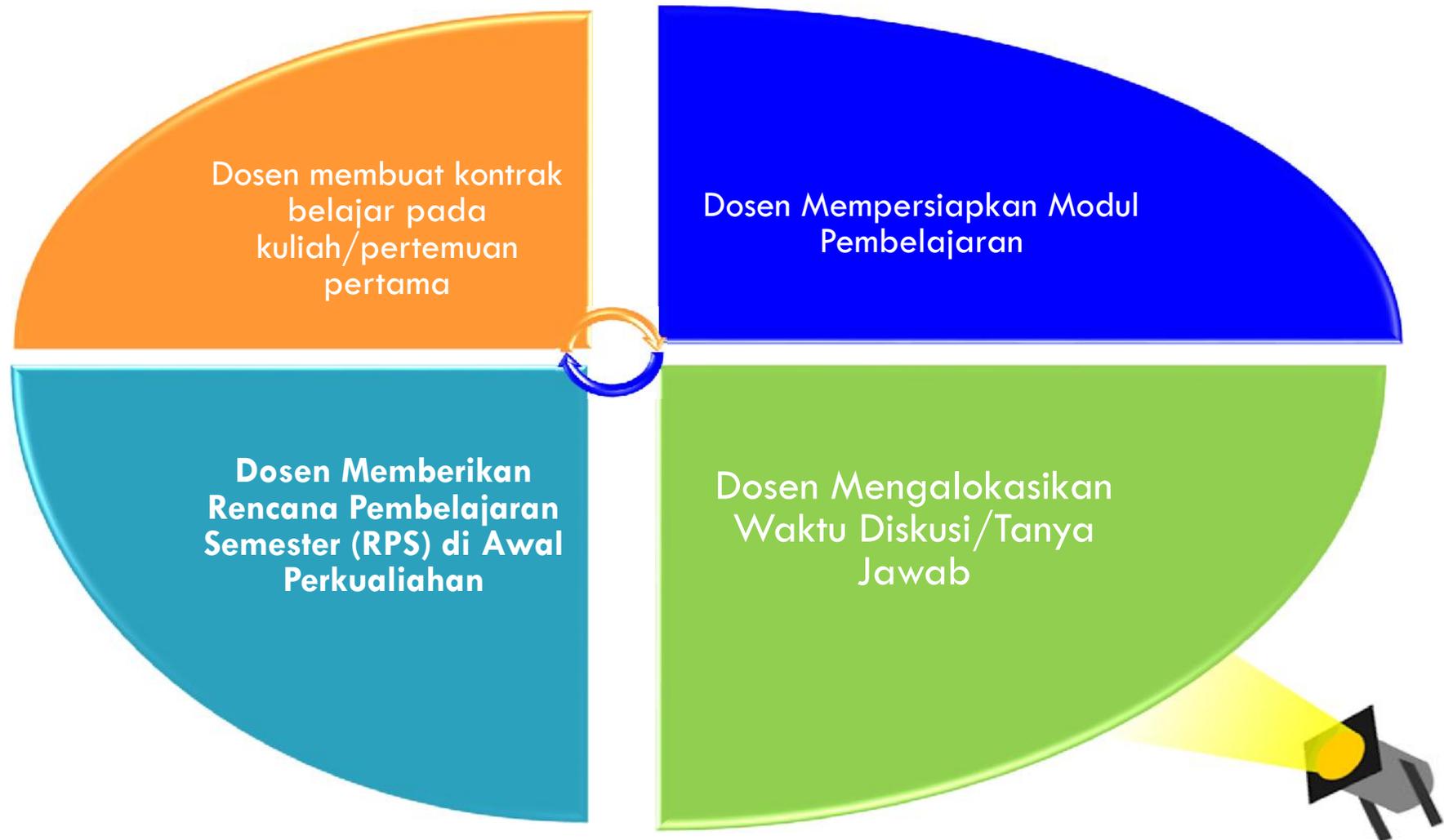


Prodi Pengisian Angket Survey Kepuasan Mahasiswa



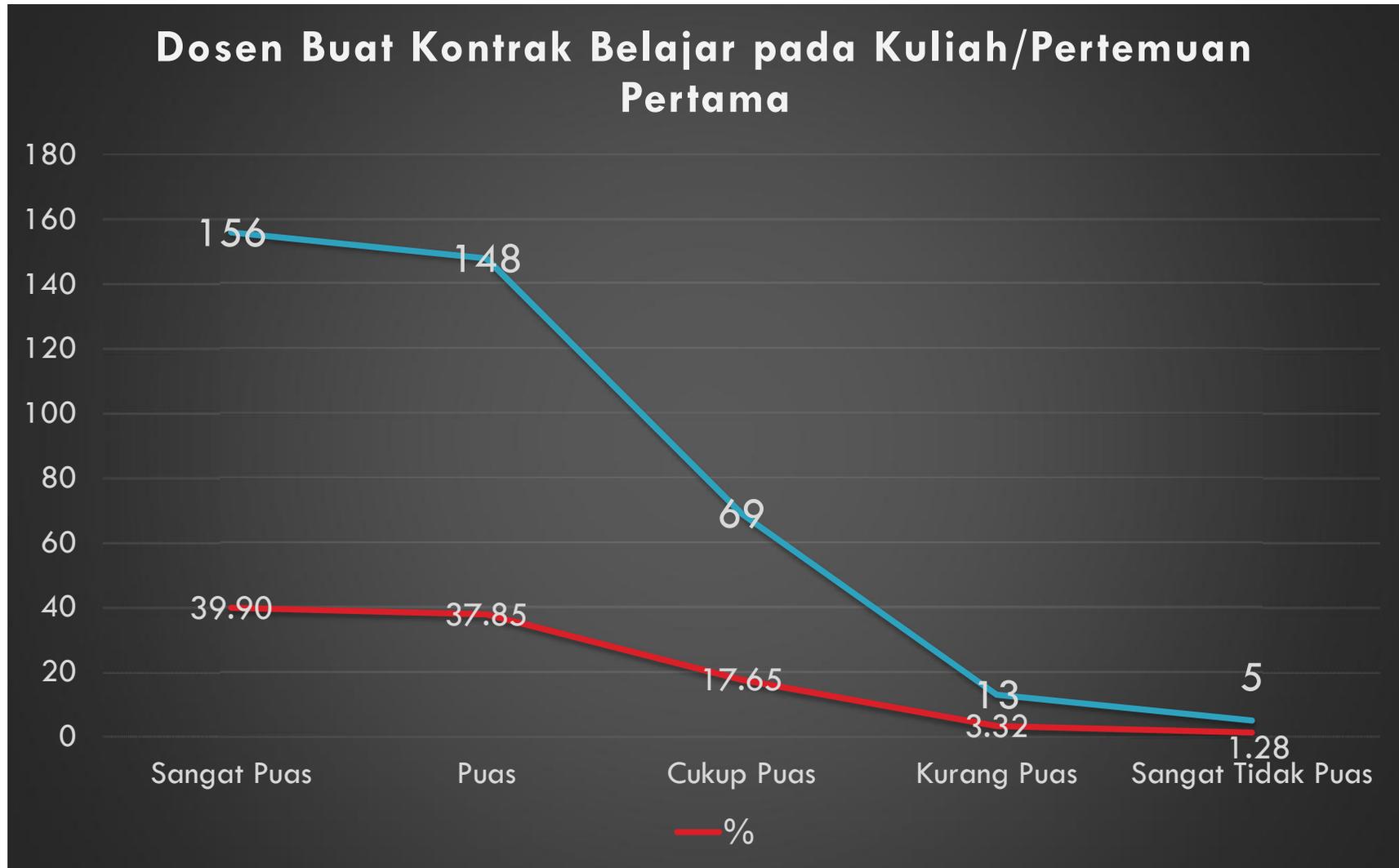
EMPAT LAYANAN LEBIH POSITIF

15



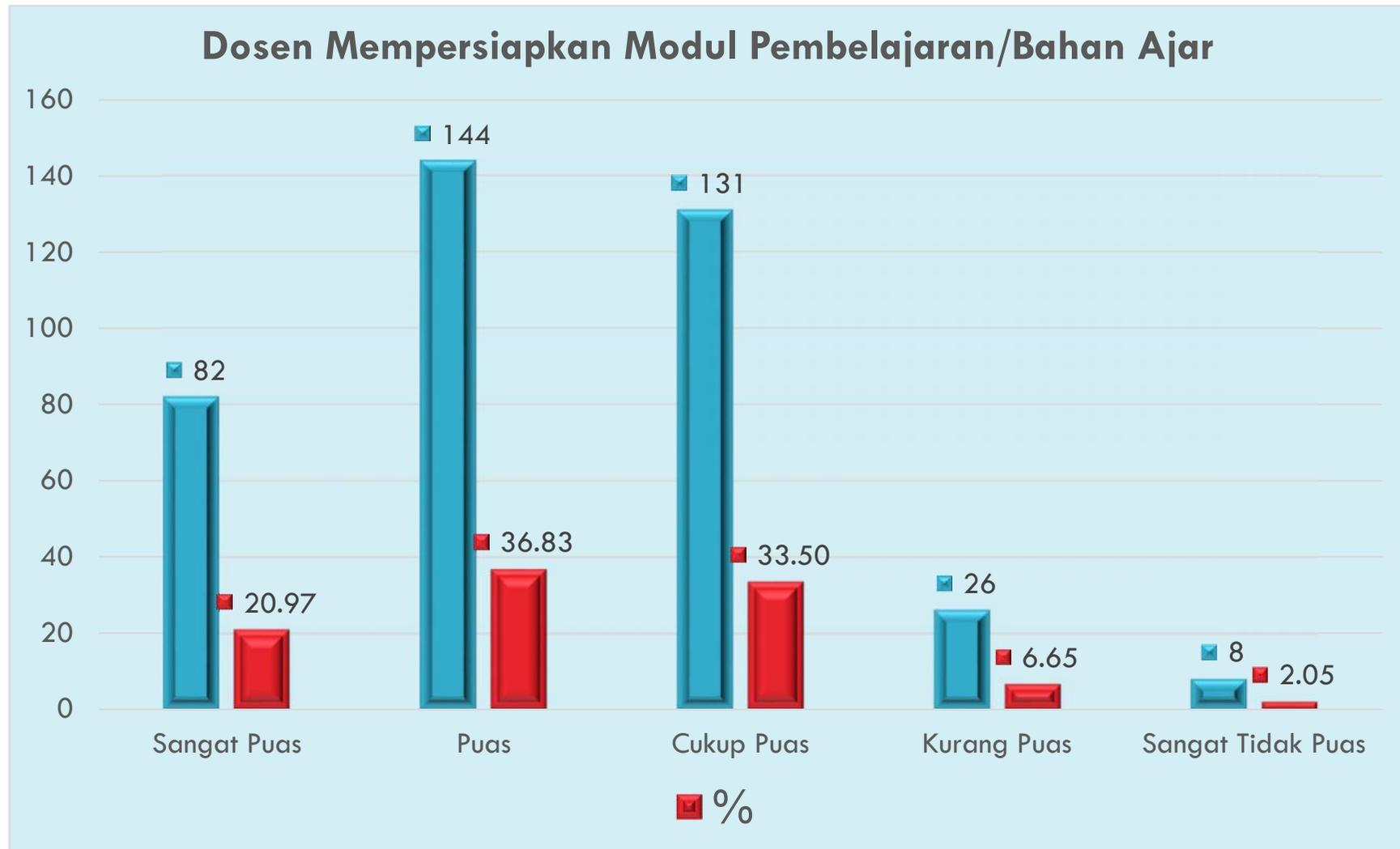
Empat Layanan Lebih Positif

16



Empat Layanan Lebih Positif...continued

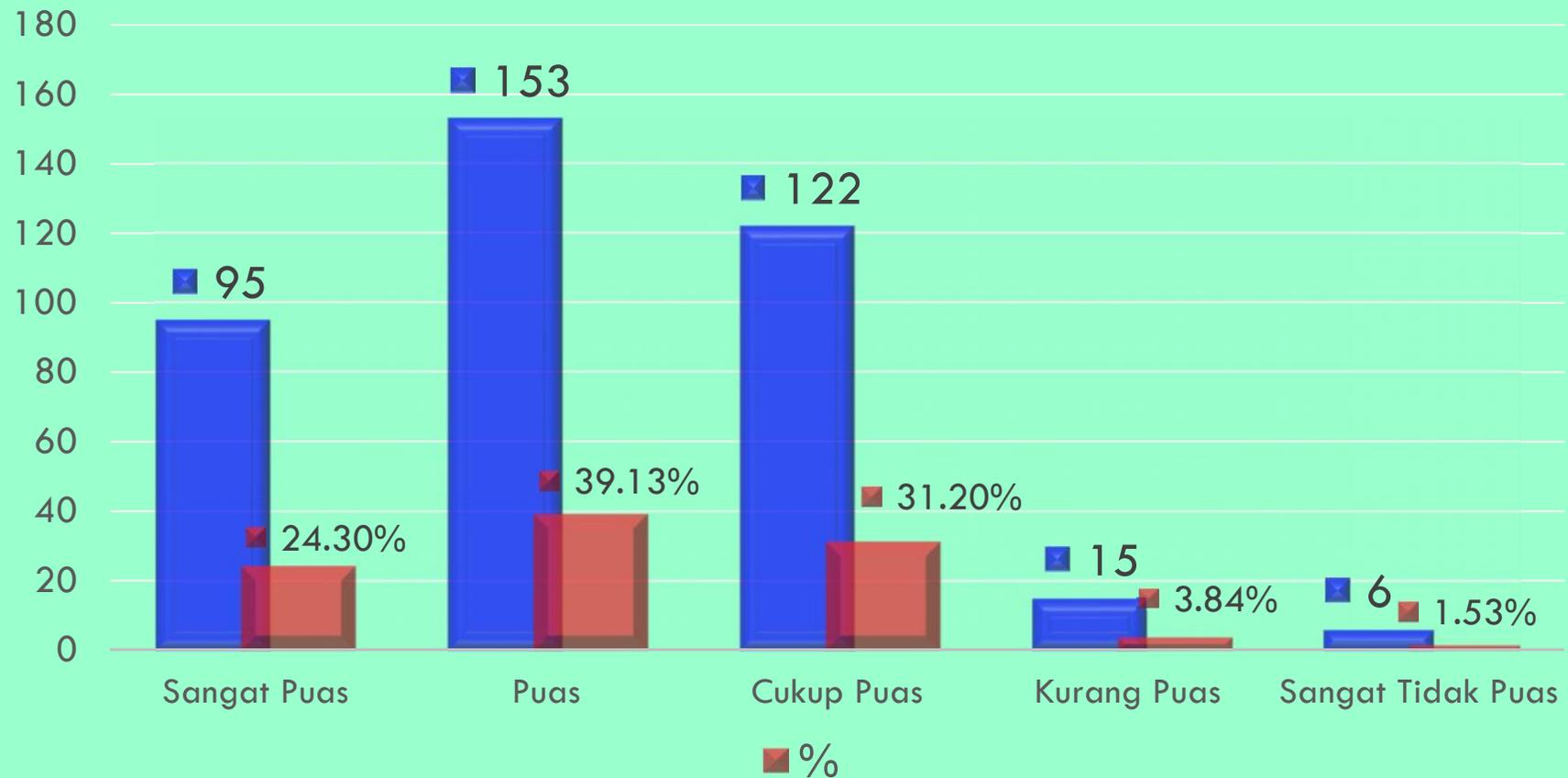
17



Empat Layanan Lebih Positif ... continued

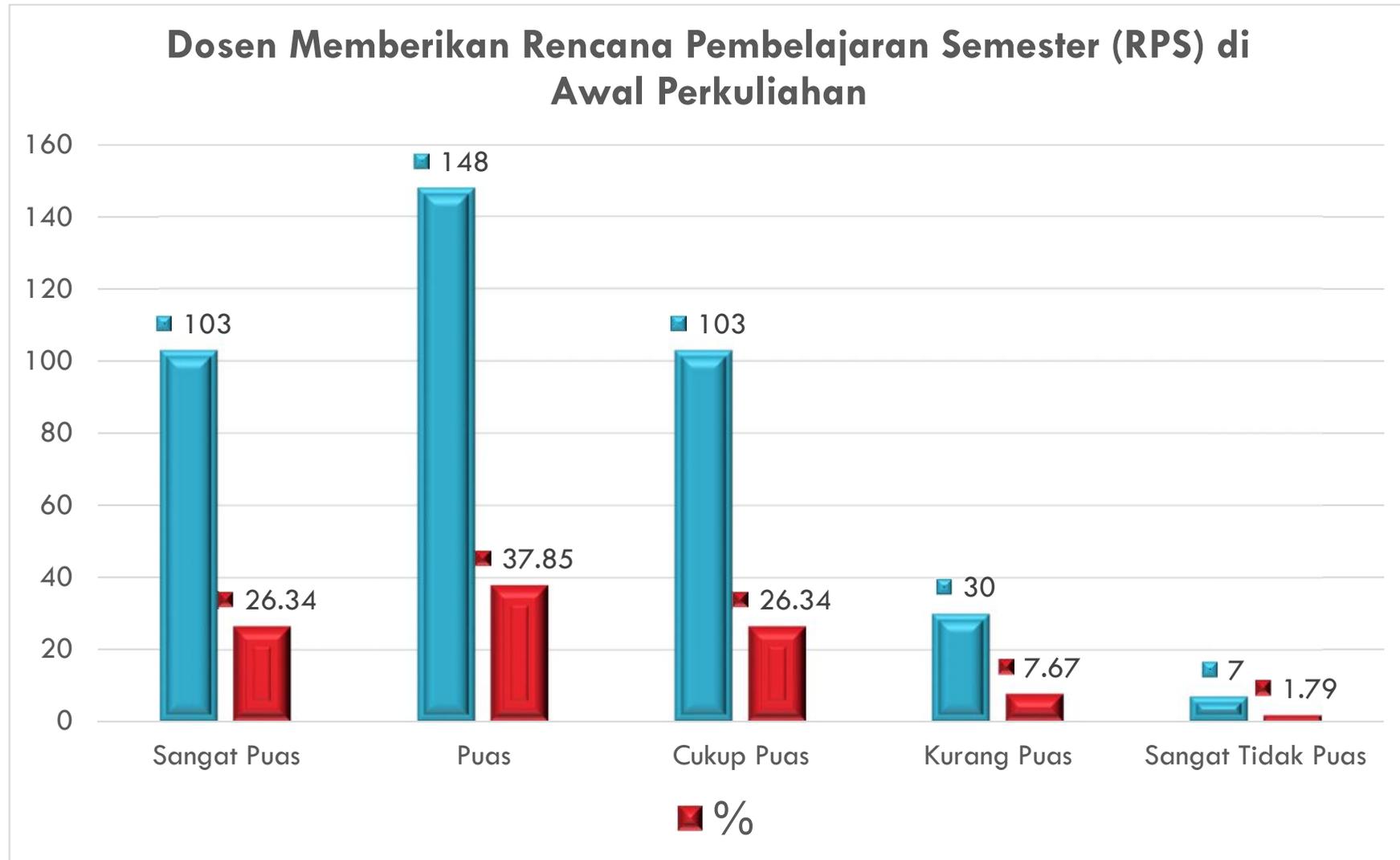
18

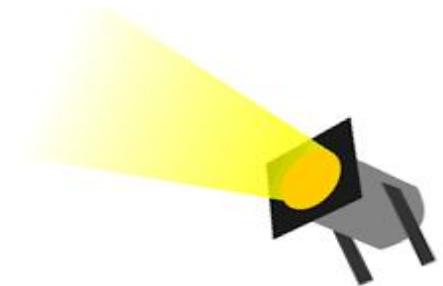
Dosen Mengalokasikan Waktu untuk Diskusi dan Tanya Jawab



Empat Layanan Lebih Positif ... continued

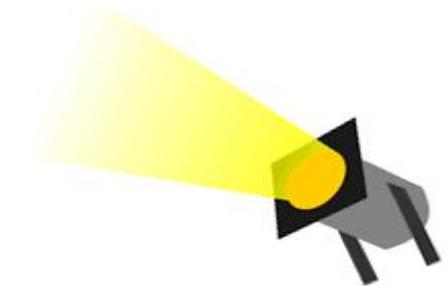
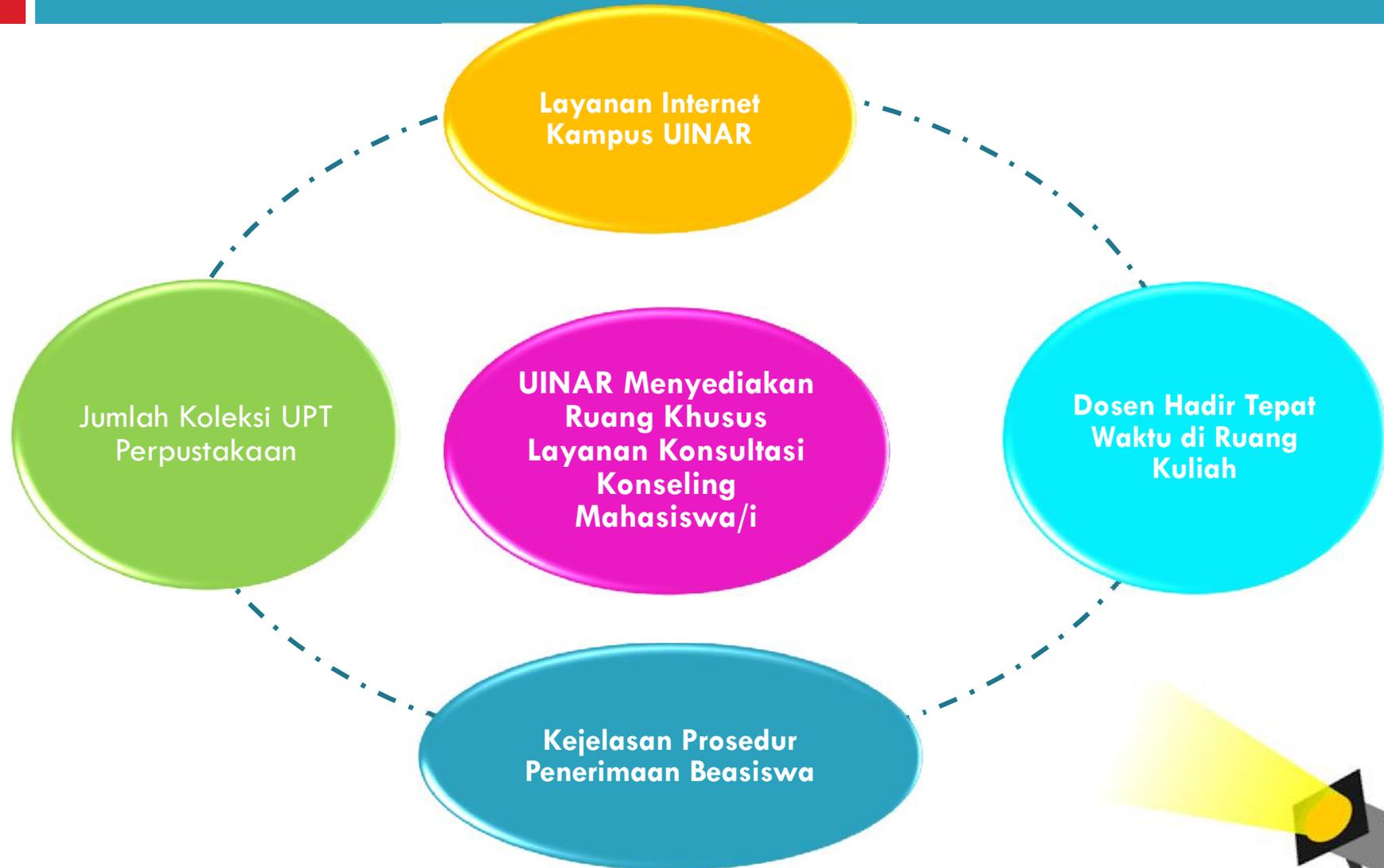
19





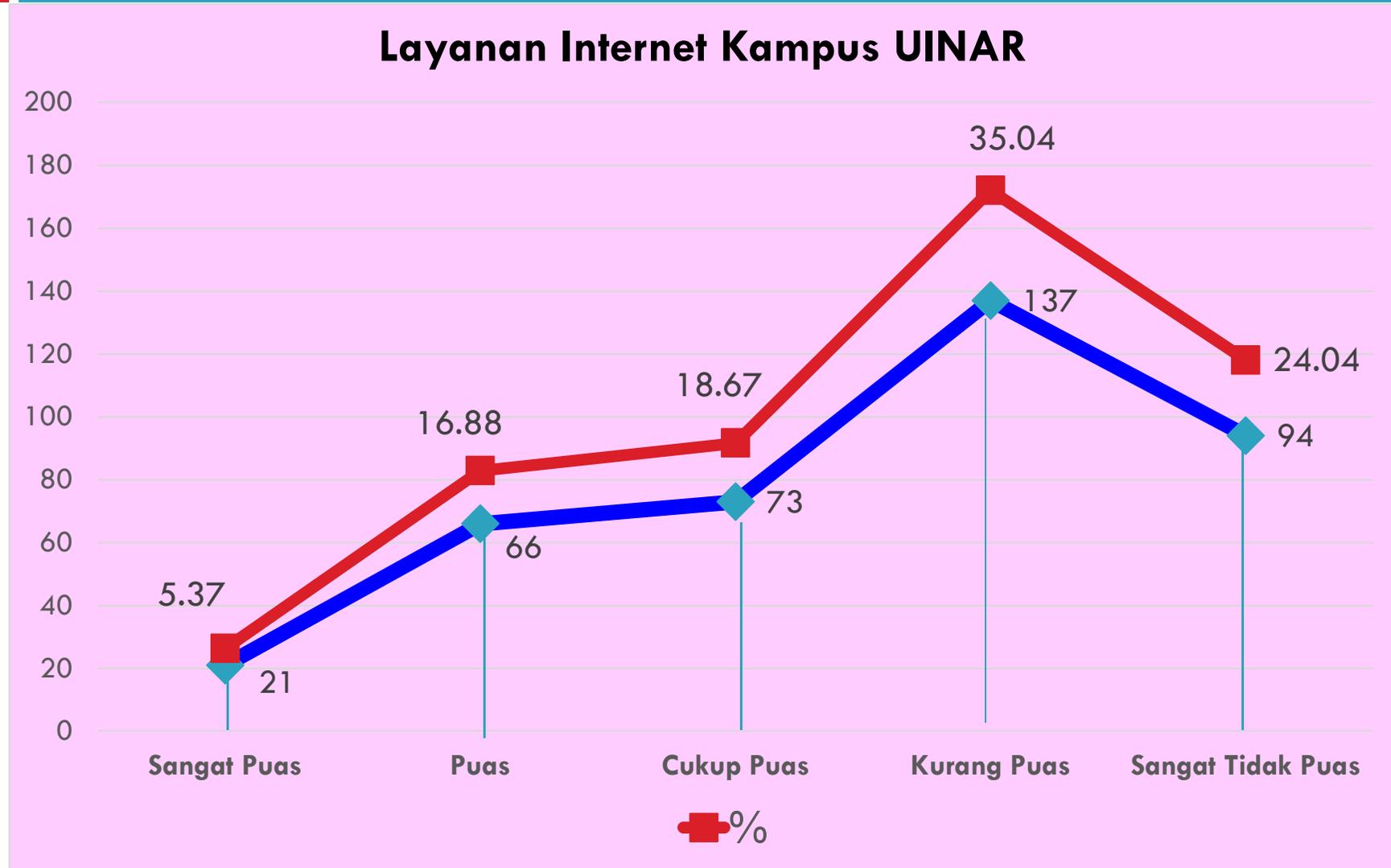
LIMA LAYANAN KRITIS

21



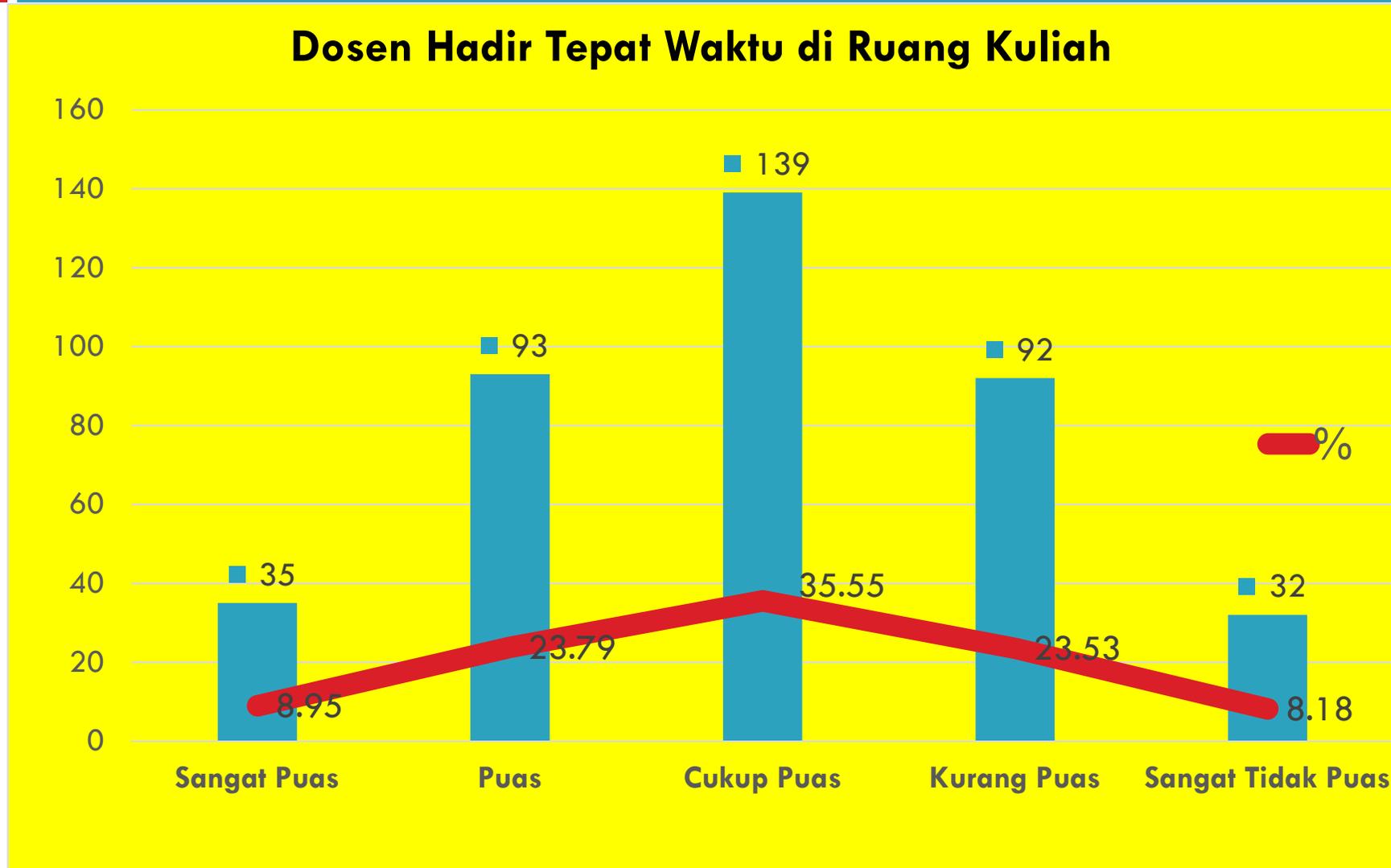
Lima Layanan Kritis

22



Lima Layanan Kritis ...continued

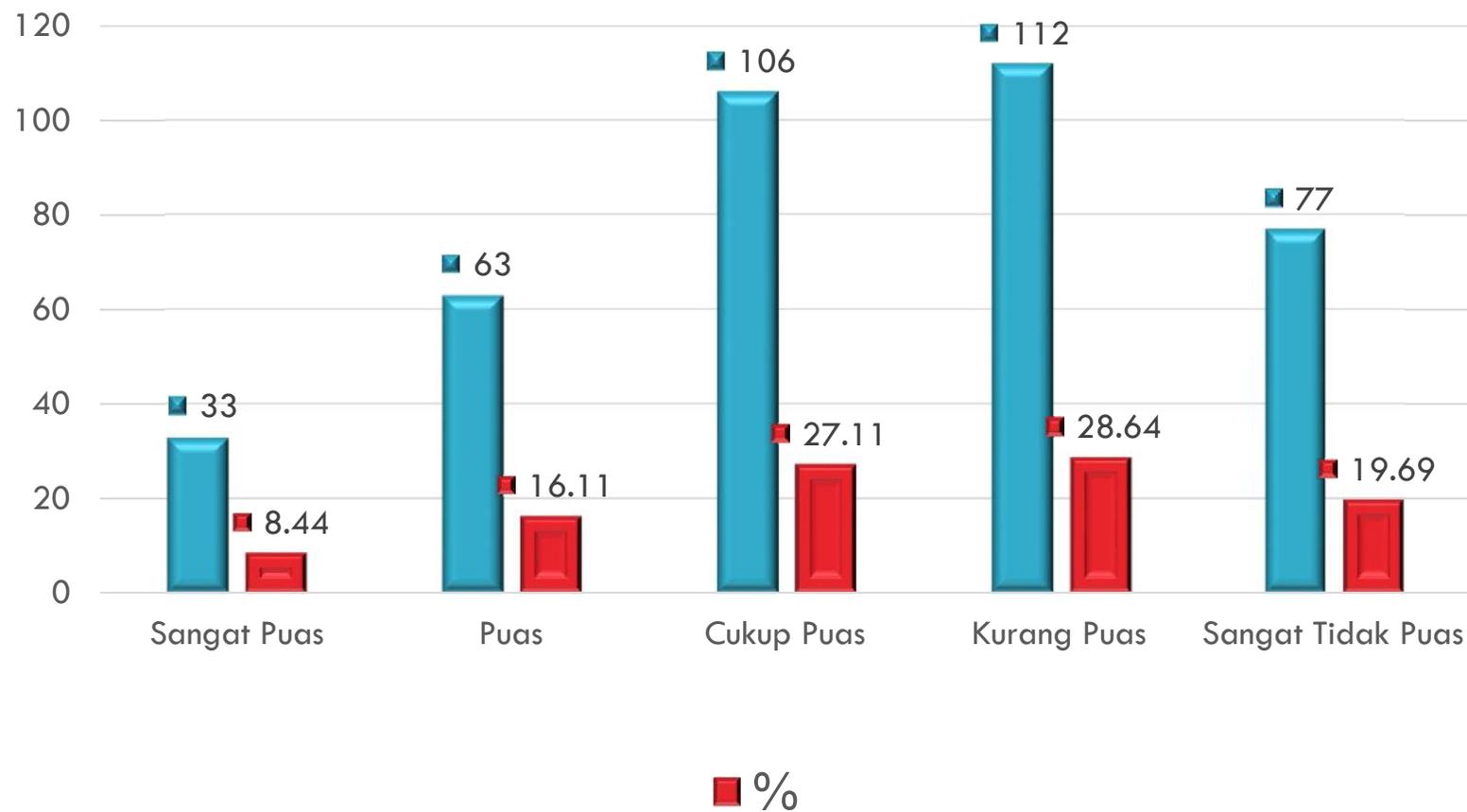
23



Lima Layanan Kritis ...continued

24

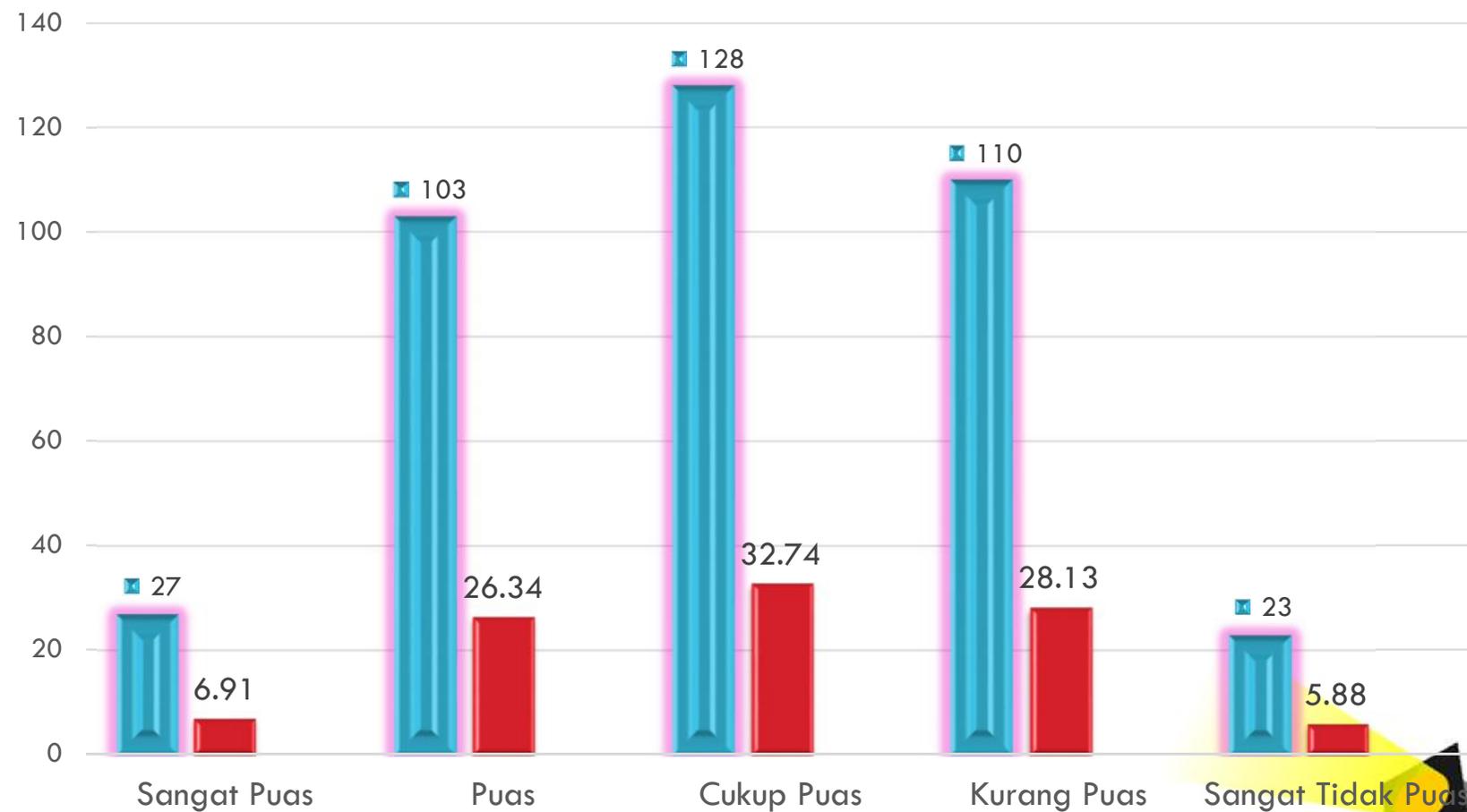
Kejelasan Prosedur Penerimaan Beasiswa



Lima Layanan Kritis ... continued

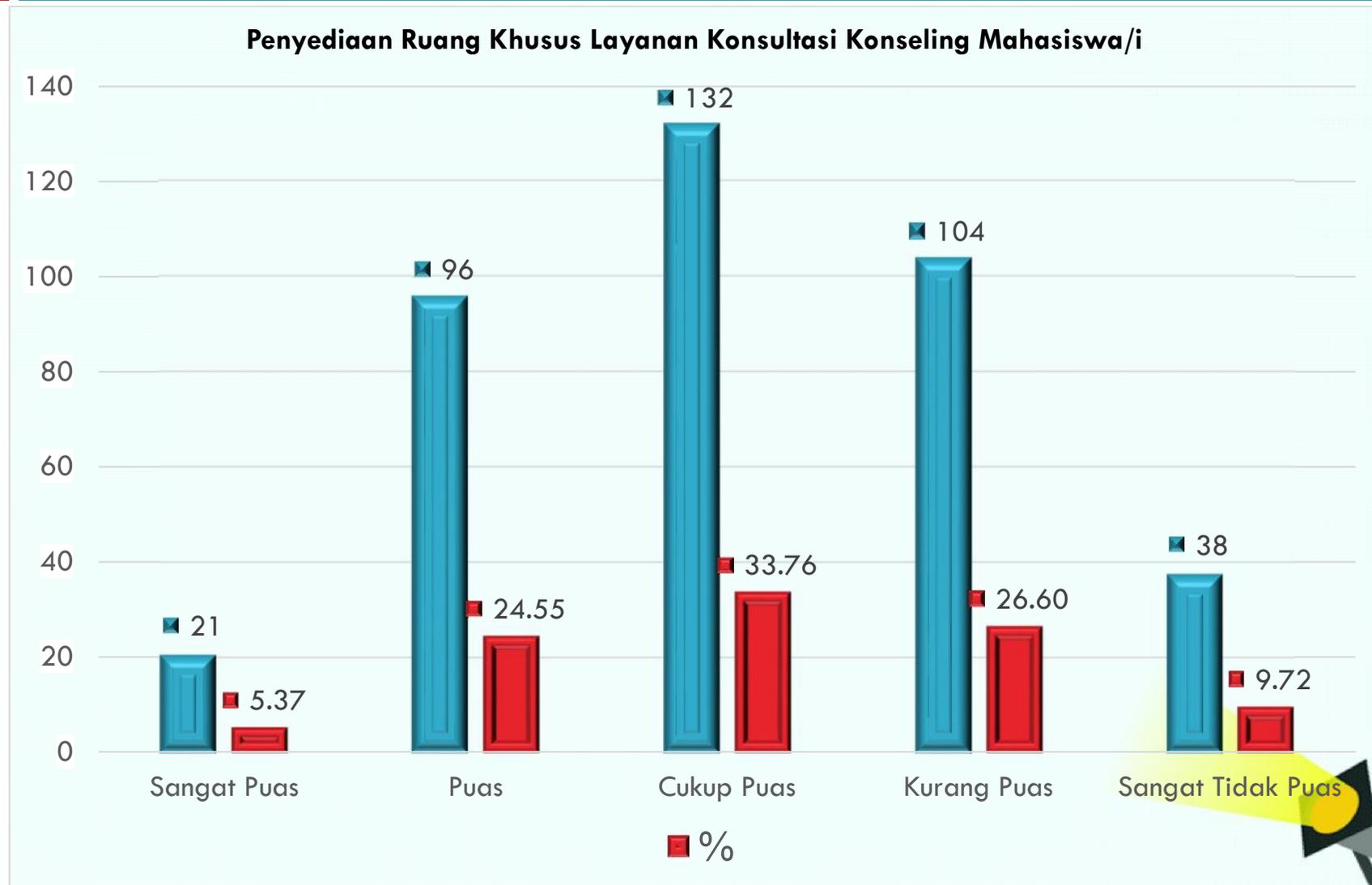
25

Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan



Lima Layanan Kritis ... continued

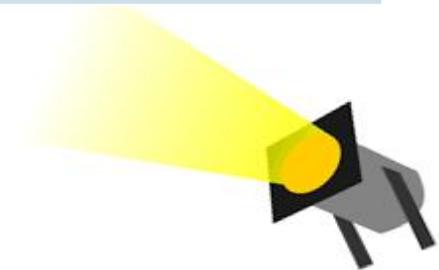
26



Nilai Konversi IKM

27

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
5	4.20 – 5.00	85.80 – 100.00	A	Sangat Baik
4	3.40 – 4.19	70.60 – 84.80	B	Baik
3	2.60 – 3.39	55.40 – 69.60	C	Cukup Baik
2	1.80 – 2.59	40.20 – 54.40	D	Tidak Baik
1	1.00 – 1.79	25.00 – 39.20	E	Sangat Tidak Baik



Hasil IKM

28

- Nilai Persepsi Per Unsur, yaitu:

Total nilai bobot di bagi dengan jumlah responden

$$\text{Nilai Persepsi per unsur} = \frac{[(\sum SPx5) + (\sum Px4) + (\sum CPx3) + (\sum KPx2) + (STPx1)]}{\sum \text{responden}}$$



Hasil ...continued

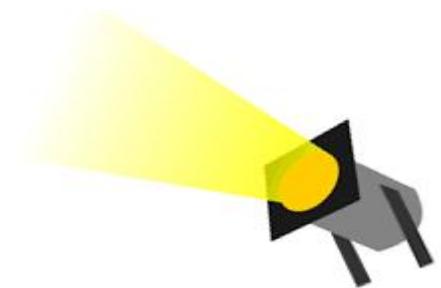
29

- Bobot Nilai Tertimbang, yaitu:

Jumlah bobot dibagi dengan jumlah item pertanyaan

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]}$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{1}{88} = 0.01136$$

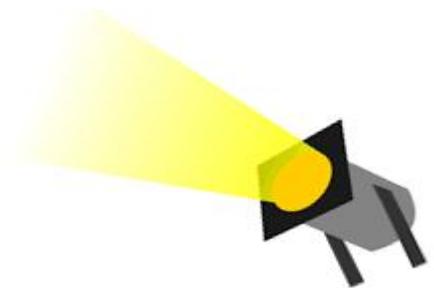


Hasil - continued

30

- Indeks, yaitu total nilai persepsi per unsur di bagi total item yang terisi dan dikalikan dengan nilai penimbang

$$\text{Indeks} = \frac{\left[\sum \text{Nilai Persepsi Per Unsur} \right]}{\sum \text{Item yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$



Hasil ...continued

31

□ Nilai IKM, yaitu

Total Indeks dikalikan dengan Nilai Dasar

Nilai Akhir IKM = Indeks x 25

Indeks Kepuasan Mahasiswa UIN Ar-Raniry 2017 adalah 4.12

Apabila dilihat pada Nilai Konversi, maka IKM UIN Ar-Raniry berada pada Interval Nilai Konversi, yaitu:

4	3.40 – 4.19	70.60 – 84.80	B	Baik
----------	--------------------	----------------------	----------	-------------



Komentar Terbuka

32

UINAR memperbanyak lagi beasiswa. Jaminan kesehatan untuk mahasiswa/i lebih diprioritaskan lagi agar klinik berjalan dengan baik. laboratorium disetiap fakultas yang memerlukan sebaiknya di lengkapi dengan berbagai peralatan yang memang sangat diperlukan.

Saya masih kurang memiliki kepuasan terhadap semua sistem yang ada di UIN Ar-Raniry baik sistem akademik terlebih pembayaran spp yang sangam ribet dan tidak aktifnya organisasi mahasiswa khususnya ditingkat Universitas menjadikan UIN Ar-raniry tidak seperti Universitas lain pada umumnya.

Pelayanan akademik di uin memuaskan namun ada beberapa hal yang membuat mahasiswa kurang puas atas layanan seperti kurang ramahna staf serta pemberitahuan informasi yang jelas....

Berharap semua keluhan mahasiswa/ mahasiswi cepat di tangani, dan di pahami oleh pihak kampus UIN Ar-Ranirry. Terima kasih

Pelayanan akademik di uinar sudah sangat baik, dosen pembimbing sudah mengajar dengan baik sesuai dengan jurusan, dan materinya juga mengikuti perkembangan teknologi, untuk mengakses/mendapatkan informasi juga sudah mudah, dan juga semua staf akademik melayani mahasiswa/i dengan baik

Komentar Terbuka...continued

33

UIN Ar-Raniry memberikan fasilitas yang memadai dalam hal akademik, namun terdapat banyak fasilitas yang disediakan namun tidak memadai dengan baik, seperti wifi di kampus. Jaringan wifi di kampus sungguh lelet, padahal wifi tersebut tidak ada yang menggunakan.

Melayani dan membantu mahasiswa yang kesulitan dalam akademik dengan baik, cuma terkadang kurang disiplin(tepat waktu) Dan biasanya pada siang hari

Assalamualaikum wr.wb. sebelumnya saya senang dengan adanya survey ini untuk mahasiswa sehingga keluhan mahasiswa dapat disampaikan secara khusus. Saya puas dengan usaha UINAR yang sudah berusaha menunjang kemajuan kampus UINAR, hanya saja ada beberapa fasilitas yang menghambat perkuliahan.

Tempat duduk untuk menggunakan wifi sangat minim di fakultas. Ruang belajar mengajar sangat sempit Dan kipas angin tidak kena secara menyeluruh serta infocus Yang kurang baik saat presentasi. Sampah di parit fakultas dakwah sangat jorok sekali banyak sampah yang tidak enak di pandang.minim pepohonan

Secara umum, pelayanan akademik UINAR tergolong sangat baik. Setiap staf akademik telaten dalam mengayomi permasalahan mahasiswa. Juga dengan pelayanan yang ramah dari stafnya membuat nyaman mahasiswa. Sedikit saran pak/bu, informasi ruang kosong sebaiknya di tampilkan secara umum saja.

Komentar Terbuka...continued

34

Pelayanan akademik UINAR sudah sangat baik, segala pihak yang terlibat di dalamnya sudah melakukan segala tugas dengan semestinya, semua keluhan dan permasalahan yang dihadapi mahasiswa dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah.

Di harapkan informasi mengenai beasiswa lebih transparan dan diharapkan dosen mengajar sesuai dengan bidang ilmu masing-masing agar sesuai bidang study mahasiswa

Saya merasa puas dengan pelayanan akademik UINAR karena stafnya bisa menjalankan aturan dengan baik dan secara personal staf bersifat ramah dan peduli terhadap mahasiswa. Akan tetapi, ketidakkonsisten dalam menjalankan aturan membuat siswa bimbang. Ini terlihat dalam proses pengajuan judul skripsi.

Pemahaman staf akademik yang sedikit peka terhadap mahasiswa di fakultas, tapi keinginan untuk menjadi lebih tidak sama sekali

Hampir semua ruangan perkuliahan yg dimiliki oleh tiap gedung d msing2 fakultas d UINAR dirancang untuk mnggunakn fasilitas AC. Tapi faktanya tdk tersedia d hampir sluruh ruangan prkuliahan kampus & mmbuat mahasiswa tdk nyaman akibat ruangan yg sgt tertutup tanpa ventilasi udara & mglami dehidrasi.

Saya hanya memiliki keluhan jadwal kuliah sampai hari sabtu, lalu infocus yg sangat minim, dosen pengasuh akademik yang kurang respon lalu masalah UKT yang sangat tidak memungkinkan (sedikit aneh). Terakhir Beasiswa

Komentar Terbuka...continued

35

Untuk vasilitas yg disediakan terutama dalam ruang tidak sesuai dengan spp yang di minta, selanjutnya untuk beasiswa kami kurang informasi dan kurang adanya beasiswa yang dapat kami ikuti. Kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi tidak terstruktur dengan jelas dan seperti kurang dukungan

Saran untuk bidang yang menagani maslah internet kampus.. Tolong internet nya di tingkat kan. Jangn sering jaringan nya terganggu.

Assalamualaikum wr wr

komentar saya terhadap pelayanan akademik biro sedikit tidak puas, di mana disaat ada keluhan terhadap spp, yg tidak sanggup membayar SPP dalam waktu yang dekat, dari pihat akademik biro tidak mengasih dispensasi, yg ad di kasih solusi untuk mengambil nonaktif,

Informasi tentang ujian pertengah semester dan akhir semester di umumkan di protal. Informasi pembayaran SPP, beasiswa, atau pengumuman lain di kirim ke protal.dan satu lagi WiFi kok lambat ya.... Tolong di tanganin kami Uda membayarnya rugi klo gak bisa di manfaatin

Saya puas dalam pelayanan akademik, sangat membantu mahasiswa/i dalam memberikan informasi dan kepercayaan dalam bertugas.

Apalagi ibuk/bapak berpenampilan rapi dan disiplin.

Pelayanan akademik bagus. Orangnya ramah semua memahami apa yang mau di bilang. Pekerjaannya cukup memuaskan terkadang susah nya sering tidak berada di ruang akdemik.

Assalamualaikum wr..wb..

Telah saya jawab semua pertanyaan survei dengan bijak jujur sejujurnya.

Begitu juga dengan setiap informasi apapun yg menjadi kewajiban untuk disampaikan kepada mahasiswa merupakan tugas akademik uin ar raniry, smpaikan dg jujur sejujurnya, uin ar raniry bebas KKN amin ya rab...[detail click here](#)

