



LAPORAN SURVEY
KEPUASAN LAYANAN PERGURUAN TINGGI TAHUN 2021
(LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA)

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG
PAPUA BARAT

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN LAYANAN PERGURUAN TINGGI TAHUN 2021 (LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA)

©All Right Reserved

Agustus 2021

Tim Penyusun:

Agus Yudiawan, dkk.



Diterbitkan Oleh:

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG**

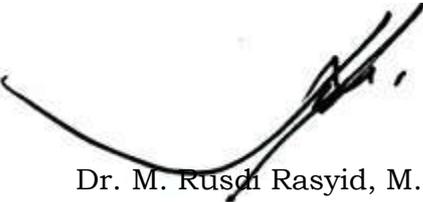
Alamat:

Jalan Sorong-Klamono Km. 17 Kel. Klablum Kota Sorong Prov. Papua Barat

Telp/Hp. 085238624060 Fax 0951322133

Website: <https://iainsorong.ac.id> e-Mail: lpm@stainsorong.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  Agus Yudhawan, M.Pd.	Wakil Rektor I Bidang Akademik, Kelembagaan, Kemahasiswaan dan Kerjasama  Dr. M. Rusdi Rasyid, M.Pd.I
Disahkan Oleh	
Rektor IAIN Sorong  Dr. Hamzah, M.Ag	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, dan salawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, bahwa kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik telah selesai dilaksanakan. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya Lembaga Penjaminan Mutu untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa pada layanan yang diberikan dan disediakan oleh IAIN Sorong.

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan rujukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu dan pengembangan arah akademik IAIN Sorong. Hasil survei ini adalah acuan bagi pengelola di mana di dalamnya merupakan kritik membangun terkait pengembangan perguruan tinggi ditinjau dari kebutuhan mahasiswa.

Saya selaku ketua lembaga mengucapkan terima kasih kepada tim yang telah melaksanakan kegiatan ini dengan baik dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini.

Semoga Allah memberikan karunia nikmat dan melimpah atas pengabdian kita bersama di IAIN Sorong.

Plt. Ketua LPM


Agus Yudiawan

DAFTAR ISI

Halaman Depan	1
Lembar Pengesahan	3
Kata Pengantar	4
Daftar Isi.....	5
A. Pendahuluan	6
B. Metode	7
C. Hasil Survey	8
D. Rencana Tindak Lanjut	11
E. Penutup	12
Lampiran-Lampiran	13

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN AKADEMIK IAIN SORONG

TAHUN 2021

A. PENDAHULUAN

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Sorong. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan IAIN Sorong di masa selanjutnya. Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi IAIN Sorong sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) IAIN Sorong sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok penyedia jasa, di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang

diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada member relationship, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya;
- 2) *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti;
- 3) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan;
- 4) *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik; dan
- 5) *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan;

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

B. METODE

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah mahasiswa IAIN Sorong sebanyak 891 orang. Jumlah sampel ditetapkan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5% (0,05), sehingga didapatkan 276 orang. Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan rentang 1 sd. 4. Seluruh angket sebelum disebarkan telah diuji validitas dan reliabelitasnya. Adapun kriteria penskoran sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Indeks Kepuasan Pengguna (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik/ Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik/ Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik/ Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik/ Sangat Puas

Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi. Instrumen yang dinilai di dalam kuesioner sesuai dengan aspek penilaian sebagaimana terlampir (lampiran kuesioner).

C. HASIL

Berdasarkan angket yang disebar kepada mahasiswa IAIN Sorong, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Aspek Reliability

Aspek reliability merupakan aspek yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan mahasiswa atas aspek reliability pada layanan akademik dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Aspek Reliability

No.	Penyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	IAIN Sorong memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	2.90	Puas
2	Dosen memberikan layanan akademik (eks. Mengajar) sesuai dengan jadwal yang ditentukan	2.57	Puas
3	Dosen dan karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa	2.16	Kurang Puas
4	Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah	2.84	Puas
5	Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar.	2.82	Puas
	Total	2.66	Puas

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas (2,66) dengan layanan akademik yang diberikan IAIN Sorong tahun 2021.

2. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness merupakan aspek yang berkaitan dengan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada aspek responsiveness dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Aspek Responsiveness

No.	Penyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Karyawan atau dosen siap memberikan layanan akademik terhadap mahasiswa ketika dibutuhkan	2.92	Puas
2	Karyawan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik	3.14	Puas
3	Karyawan/ dosen memberikan informasi yang benar	3.33	Puas
4	Karyawan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar.	2.96	Puas
5	Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran	2.82	Puas
	Total	3.03	Puas

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas (3,03) dengan layanan akademik yang diberikan IAIN Sorong tahun 2021.

3. Aspek Assurance

Assurance merupakan aspek yang berkaitan dengan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan. Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada aspek assurance dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Aspek Assurance

No.	Penyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Karyawan / dosen memiliki keterampilan/kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan	3.06	Puas
2	Layanan akademik yang diberikan akurat sesuai dengan sumber / rujukan yang ada	3.04	Puas
3	Karyawan / dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiswa	3.14	Puas
4	IAIN Sorong /Prodi terakreditasi BAN PT	3.20	Puas
5	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminasi, pelecehan, dan subyektivitas dosen/karyawan	3.20	Puas
6	Mahasiswa merasa aman dalam menggunakan fasilitas kampus	3.14	Puas
7	IAIN Sorong /Prodi memiliki kurikulum yang jelas	3.12	Puas
8	Proses pembelajaran/perkuliahan berlangsung dua arah dan disampaikan dalam bahasa yang mudah difahami mahasiswa	2.96	Puas

9	Dosen /karyawan bersedia mendengarkan complain dan masukan dari mahasiswa	2.84	Puas
Total		3.08	Puas

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas (3,08) dengan layanan akademik yang diberikan IAIN Sorong tahun 2021.

4. Aspek Empathy

Empathy merupakan aspek yang berkaitan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik. Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada aspek empathy dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Aspek Empathy

No.	Penyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Fasilitas IAIN Sorong mudah dijangkau oleh mahasiswa	2.78	Puas
2	Karyawan dan dosen mudah ditemui pada saat dibutuhkan	2.45	Kurang Puas
3	Adanya system informasi/sarana komunikasi pada IAIN Sorong untuk memudahkan kontak dengan karyawan/dosen yang dibutuhkan	2.80	Puas
4	Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa.	2.73	Puas
5	Dosen membimbing mahasiswa yang memiliki tingkat kecerdasan rendah.	2.33	Kurang Puas
6	IAIN Sorong menerapkan UKT yang terjangkau	3.24	Puas
Total		2.72	Puas

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan IAIN Sorong tahun 2021.

5. Aspek Tangible

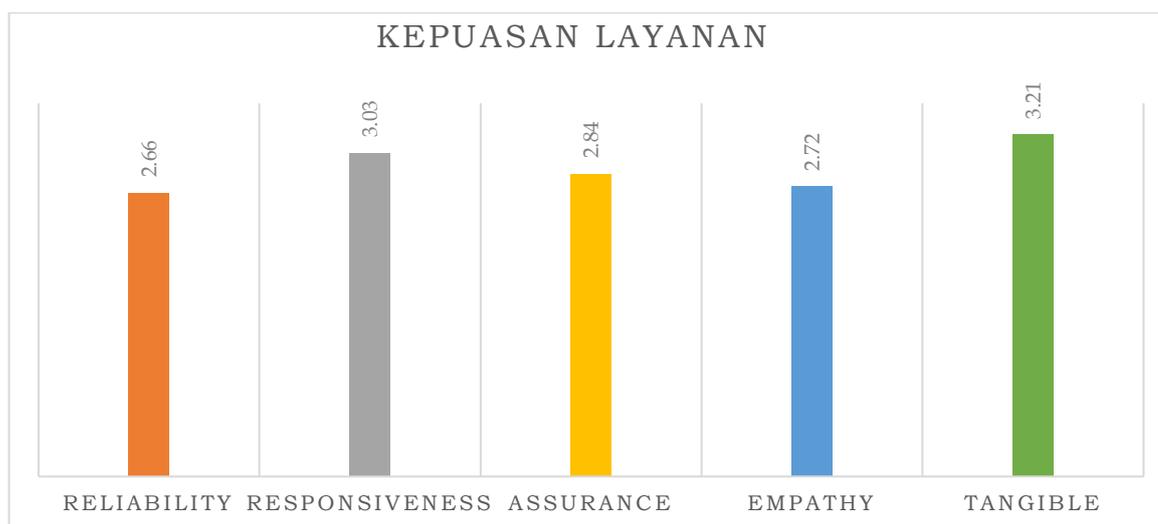
Aspek tangible merupakan aspek yang berkaitan dengan bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan. Ada 7 item pertanyaan yang digunakan untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa dari aspek tangible. Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada aspek tagible dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Aspek Tangible

No.	Penyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	IAIN Sorong memiliki ruang kelas yang nyaman dan modern untuk belajar	2.94	Puas
2	IAIN Sorong memiliki fasilitas laboratorium penunjang belajar	3.49	Sangat Puas
3	IAIN Sorong memiliki perpustakaan yang memadai	3.10	Puas
4	IAIN Sorong dilengkapi dengan fasilitas system informasi manajemen untuk mendukung layanan administrasi akademik	3.08	Puas
5	IAIN Sorong memiliki sumber dan media belajar yang memadai	3.04	Puas
6	IAIN Sorong memiliki aula pusat kegiatan mahasiswa	3.31	Puas
7	Penampilan dosen/karyawan rapi dan menarik	3.49	Sangat Puas
	Total	3.21	Puas

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan IAIN Sorong tahun 2021.

Dari kelima aspek layanan yang diberikan IAIN Sorong, secara umum mahasiswa merasa puas atas layanan akademik yang diberikan (gambar 1). Olehnya hal ini patut diapresiasi dan ditingkatkan.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa

D. RENCANA TINDAK LANJUT

Layanan akademik di IAIN Sorong menunjukkan kualitas yang “sudah baik” dilihat dari hasil survei yang dilakukan. Adanya kepuasan dari mahasiswa sebagai pengguna layanan harus menjadi bahan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut. Namun demikian, layanan akademik ini tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal prosedur layanan yang terstruktur

dan mudah dipahami, proses pelayanan cepat dan tepat waktu, kecepatan stafnya dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, antrian layanan mahasiswa, kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi, kemudahan akses LMS, kelancaran komunikasi dengan mahasiswa, kenyamanan ruang tunggu serta keamanan dan kesalahan data dalam sistem yang perlu diperhatikan. Tindak lanjut yang bisa dilakukan untuk memberikan peningkatan dalam layanan akademik berdasarkan hasil survei ini adalah perlu melakukan perbaikan implementasi standar operasional prosedur pada layanan yang diberikan, mendiseminasikan SOP kepada mahasiswa, serta meningkatkan kehandalan sistem informasi akademik agar bebas dari kesalahan data.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan lagi adalah peningkatan kualitas dan teknologi di ruang kelas, kebersihan dan kenyamanan ruang kelas dan toilet, kedisiplinan petugas kebersihan, semua komputer di laboratorium berfungsi dengan baik, dan kecepatan fasilitas hotspot yang tersedia dengan baik.

E. PENUTUP

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi IAIN Sorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Lampiran 1

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN IAIN SORONG

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan akademik IAIN Sorong, kami Lembaga Penjaminan Mutu mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Mahasiswa untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IAIN Sorong. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiannya. Atas perhatian dan kerjasama kami menghaturkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alikum wr. wb.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Program Studi :

Fakultas :

Jenis Kelamin : Laki/Perempuan (*pilih salah satu*)

No	ASPEK	Tingkat Kepuasan Peneliti (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
Keandalan (reliability)					
1	IAIN Sorong memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.				
2	Dosen memberikan layanan akademik (eks. Mengajar) sesuai dengan jadwal yang ditentukan				
3	Dosen dan karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa				
4	Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah				
5	Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar.				

Daya Tanggap (responsiveness)					
1	Karyawan atau dosen siap memberikan layanan akademik terhadap mahasiswa ketika dibutuhkan				
2	Karyawan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik				
3	Karyawan/ dosen memberikan informasi yang benar				
4	Karyawan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar.				
5	Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran				
Kepastian (assurance)					
1	Karyawan / dosen memiliki keterampilan/kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan				
2	Layanan akademik yang diberikan akurat sesuai dengan sumber / rujukan yang ada				
3	Karyawan / dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiswa				
4	IAIN Sorong /Prodi terakreditasi BAN PT				
5	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminasi, pelecehan, dan subyektivitas dosen/karyawan				
6	Mahasiswa merasa aman dalam menggunakan fasilitas kampus				
7	IAIN Sorong /Prodi memiliki kurikulum yang jelas				
8	Proses pembelajaran/perkuliahan berlangsung dua arah dan disampaikan dalam bahasa yang mudah difahami mahasiswa				



9	Dosen /karyawan bersedia mendengarkan complain dan masukan dari mahasiswa				
Empati (empathy)					
1	Fasilitas IAIN Sorong mudah dijangkau oleh mahasiswa				
2	Karyawan dan dosen mudah ditemui pada saat dibutuhkan				
3	Adanya system informasi/sarana komunikasi pada IAIN Sorong untuk memudahkan kontak dengan karyawan/dosen yang dibutuhkan				
4	Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa.				
5	Dosen membimbing mahasiswa yang memiliki tingkat kecerdasan rendah.				
6	IAIN Sorong menerapkan UKT yang terjangkau				
Bukti langsung (Tangible)					
1	IAIN Sorong memiliki ruang kelas yang nyaman dan modern untuk belajar				
2	IAIN Sorong memiliki fasilitas laboratorium penunjang belajar				
3	IAIN Sorong memiliki perpustakaan yang memadai				
4	IAIN Sorong dilengkapi dengan fasilitas system informasi manajemen untuk mendukung layanan administrasi akademik				
5	IAIN Sorong memiliki sumber dan media belajar yang memadai				
6	IAIN Sorong memiliki aula pusat kegiatan mahasiswa				
7	Penampilan dosen/karyawan rapi dan menarik				