



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 – 7552922

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

IKM		
Nilai Interval Konversi	Score	Mutu Layanan
75,3906	3,0156	Baik

**PUSAT AUDIT DAN PENGENDALIAN MUTU
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

20 APRIL 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry adalah salah satu Perguruan Tinggi berbasis Islam yang terletak di kota Banda Aceh. Sebagai suatu lembaga kependidikan, UIN Ar-Raniry ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, UIN Ar-Raniry perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. UIN Ar-Raniry terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

UIN Ar-Raniry menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Keadaan persaingan global yang semakin kompetitif menuntut lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, untuk memperhatikan mutu pendidikan sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara global. Salah satu cara agar UIN Ar-Raniry tetap merupakan perguruan tinggi yang terbaik adalah senantiasa berupaya untuk menjaga kualitas atas layanan yang diberikan, dalam hal ini, UIN Ar-Raniry telah memiliki sistem evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan yang dikenal dengan Evaluasi Proses Belajar Mengajar.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat. Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item layanan pendidikan dan nonpendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item-item layanan yang dianggap signifikan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan pada lingkungan UIN Ar-Raniry telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan di UIN Ar-Raniry.

C. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa aktif UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memiliki Nomor Induk Mahasiswa (NIM).

D. METODE SURVEY

1. Rancangan Survey

Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa UIN Ar-Raniry. Distribusi kuesioner dilakukan cara membagi tautan: <https://bit.ly/kepuasanprosespendidikansurvey> form kuesioner pada responden dan menunggu hasil penilaiannya, dan pengisian langsung pada form yang disediakan secara online dengan menggunakan instrumen (angket) dan *google form* mahasiswa dapat mengisi angket dengan lebih mudah. Setelah diuji coba sebar dan mendapatkan masukan, kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Microsoft Excel. Data mentah ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan yang meliputi :

- a. Bentuk interaksi antara dosen, mahasiswa, dan sumber belajar.
- b. Pemantauan kesesuaian proses terhadap rencana pembelajaran.
- c. Metode pembelajaran yang secara efektif diterapkan untuk mendukung capaian pembelajaran
- d. Serta keterkaitan kegiatan penelitian dan PkM dalam proses pembelajaran.

2. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pendidikan TA. 2022/2023 dilaksanakan selama dua bulan sejak awal februari sd akhir maret 2023.

3. Populasi dan sampel

Populasi adalah Pengamatan atau analisis terhadap populasi seringkali tidak mungkin atau tidak praktis untuk dilakukan secara keseluruhan, sehingga seringkali diambil sampel representatif dari populasi untuk dijadikan objek penelitian atau pengambilan keputusan. Populasi mengacu pada keseluruhan anggota suatu kelompok yang sedang diteliti. Pada survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan yang menjadi sampel adalah semua mahasiswa UIN Ar-Raniry. Sementara itu sampel dilakukan dengan menggunakan *snowball sampling*, dimana mereka yang sudah mengisi menyebarkan ke rekan mereka sesama mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pada

4. Teknis Pelaksanaan

Survey dilaksanakan oleh team LPM dengan pendekatan:

- a. Angket online diisi melalui Google Form LPM dengan menyebarkannya kepada para pimpinan UPPS (Fakultas dan Pascasarjana), termasuk di dalamnya di
 - Group Whatsapp Forum Akademik
 - Group Whatsapp Kaprodi dan Sekprodi Ar-Raniry (KASERA)

- Group Whatsapp Forum Dosen UIN Ar-Raniry (Forduna)
- b. Rekap isian *Google Form* diolah dengan menggunakan *Pie Chart* untuk setiap item yang ditanyakan dalam survey

5. Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas dalam survey ini juga hanya menggunakan validitas dan reliabilitas logis, bukan pendekatan empiris yang menghendaki pengukuran statistik. Validitas logis adalah melihat substansi isi yang ingin diketahui sudah benar dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.¹ Dalam konteks survey ini, validitas instrumen angket yang dipilih adalah *Content Validity*, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu. Di sini isi instrumen dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan.

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu responden menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

6. Instrumen Pengukuran dan Penilaian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden yang disebut sebagai survey kualitatif. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-4. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (X)	Kinerja Unit Layanan (Y)
4	3,5324 - 4,00	81,25 - 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 - 3,532	62,50 - 81,25	B	Baik
2	2,60 - 3,064	43,75 - 62,50	C	Kurang Baik
1	1,00 - 2,5996	< 43,75%	D	Tidak Baik

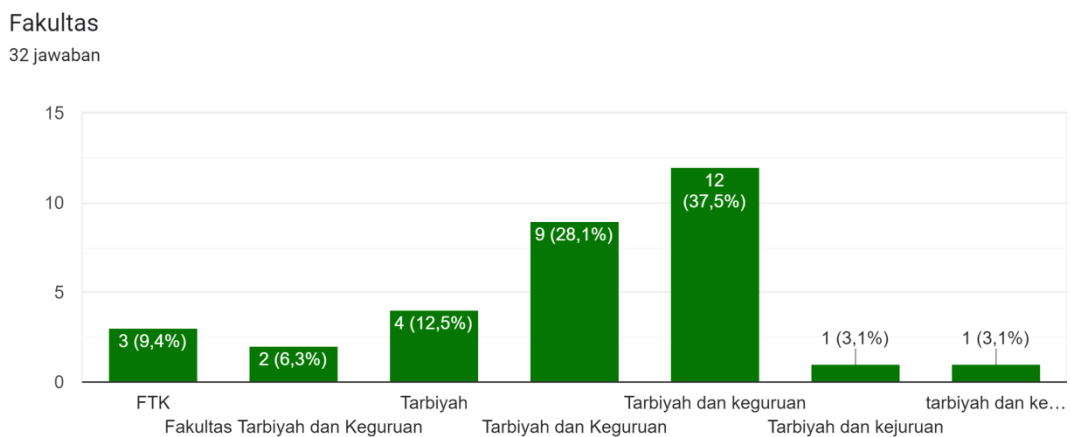
¹ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Kencana, 2013, Hlm. 46.

BAB II

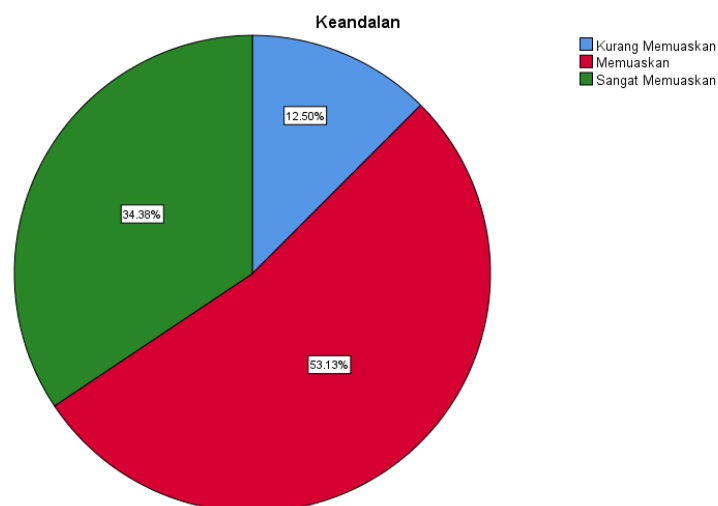
ANALISIS DATA SURVEY

A. Profil Responden

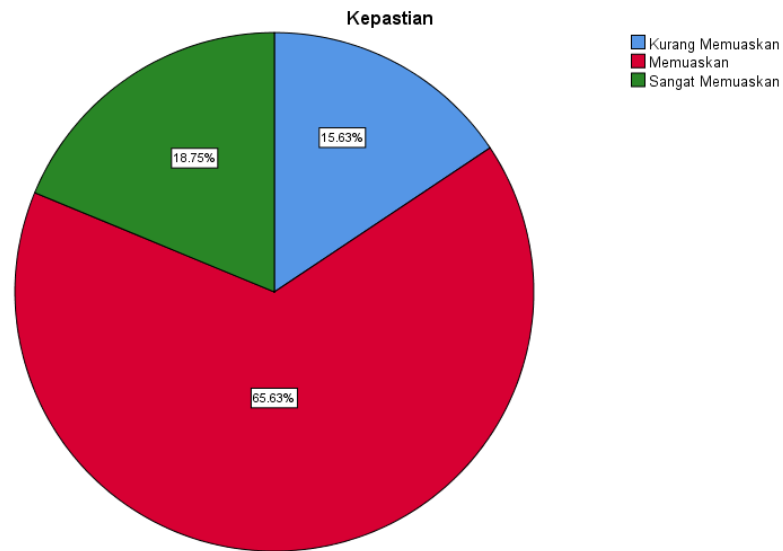
Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan dilakukan selama dua bulan sejak 1 Februari sd. 30 Maret 2023. Ada 32 responden yang berhasil diperoleh dari satu Fakultas saja, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, sementara dari Fakultas lain belum ada respon untuk mengisi angket. Secara rinci dapat dilihat pada *Pie Chart* berikut:



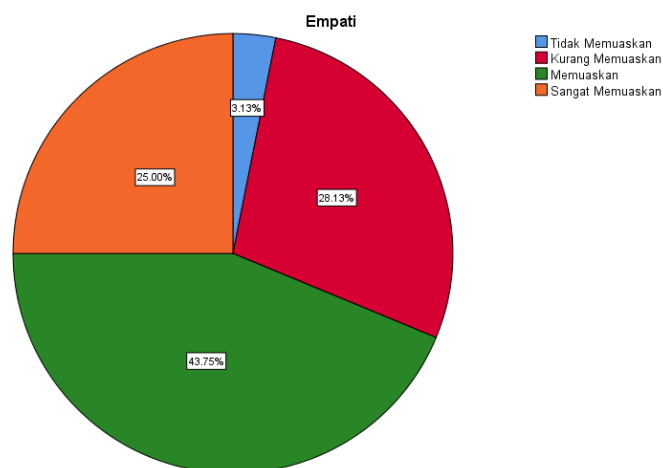
B. Hasil Survey (*Raw Data*)



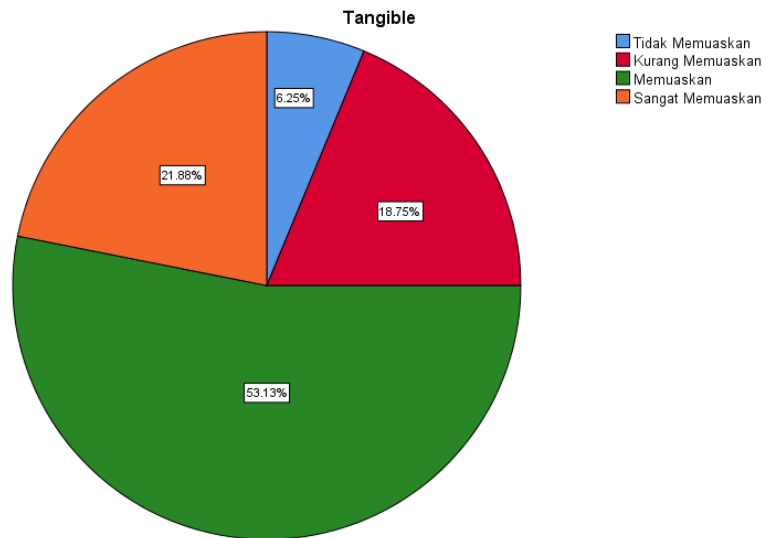
Terkait dengan keandalan dan kemampuan dosen, tendik dan pengelola pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan, lebih dari sebagian mahasiswa yang menjawab survey menganggap bahwa 55, 13,1 persen memuaskan keandalannya. Sementara itu 34, 38 persen sangat memuaskan, 12,5 persen kurang memuaskan dan hanya 1 persen tidak memuaskan.



Terkait dengan aspek kepastian (*assurance*) dimana analisis menitikberatkan pada kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan. Tampak lebih dari setengah menjawab 65, 3 persen memberikan kepastian yang memuaskan, 18, 75 persen sangat memuaskan dan 15, 6 kurang memuaskan.



Dalam hal empati, aspek kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, ada 43,75 persen memuaskan, 26,13 kurang memuaskan, 25 persen sangat memuaskan, 3,13 persen tidak memuaskan.



Dalam hal *tangible*, mahasiswa menilai bahwa aspek kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana 53,13 persen memuaskan, 21,9 persen sangat memuaskan, 18,75 persen kurang memuaskan dan 6,25 persen tidak memuaskan.

5. Saran/Kritik

- a. Ada dosen yang hanya masuk sekali saat pengenalan, sisanya kami selalu hadir ke kelas dan melakukan presentasi mandiri, atau terkadang melalui G-meet. Serta sulit dihubungi, semoga lebih baik kedepannya.
- b. Sejauh ini sudah bagus. Semoga kedepannya lebih bagus lagi
- c. Semoga sistem ngajar-mengajar menjadi lebih nyaman kedepannya. baik untuk dosen maupun mahasiswa.
- d. Semoga dapat ditingkatkan pelayanan pendidikan
- e. Infocus disetiap kelas tolong diusahakan. Terimakasih.
- f. AC kurang memadai, WC dibuat lagi, wastafel nya juga kurang.
- g. Semoga kedepannya menjadi lebih baik
- h. Akan lebih baik jika setiap ruang kelas disediakan infokus yang berfungsi dengan baik
- i. Semoga kedepan makin unggul
- j. Toilet tidak ada lampu, pintu toilet ga ada kunci, wastafel kotor dan tidak ada air, tidak ada infokus, AC tidak berfungsi dengan baik, kursi banya rusak, dinding kelas kurang bersih, wifi kurang kencang, taman kurang bagus, kantin kurang bersih, jajanan kurang banyak, dan ga ada lift.
- k. Layanan Pendidikan Memuaskan

C. Pengolahan Data

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan metode naratif deskriptif berhubung respondeng yang mengisi survey ini hanya berjumlah 32 orang. Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Proses Pendidikan dianalisis dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur yang disasar dalam survey ini. Dalam survey ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek *reliability*, (2) aspek *assurance* (3) aspek *emphaty* (4) aspek *tangible*. Kesemua aspek besar tersebut mencakup semua kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terkait proses pendidikan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pendidikan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah memuaskan dengan konversi Mutu Layanan adalah B dan Kinerja Pelayanan memuaskan.

SARAN

Layanan proses pendidikan adalah salah satu layanan kunci dalam proses pelayanan akademik, dimana pengguna (user) paling utama adalah mahasiswa. Karena itu harus dikelola secara profesional dan secara intensif dengan melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan sebagaimana masukan dari responden survey. Perlu Penguatan layanan proses pendidikan yang mudah diakses, sederhana dan punya keserbacakupan terhadap jenis-jenis layanan yang cepat, murah dan berkualitas. Biro Akademik dan Lini 1 yang dibawah koordinasi Wakil Rektor I dan Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan bisa menjadi ujung tombak perbaikan sesuai rekomendasi dari responden. Sejumlah masukan, khususnya terkait sarana dan prasaran pendidikan atau yang mendukungnya perlu dikomunikasikan ke bagian perencanaan, anggaran, dan bagian umum dan bisa ditindaklanjuti secara cepat.

Banda Aceh 20 April 2023

Kepus APM,



Saiful Akmal

Lampiran hasil olah data SPSS

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4630 days.

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM

/PIECHART PERCENT

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		28-APR-2023 22:52:46
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM /PIECHART PERCENT /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:04,53
	Elapsed Time	00:00:02,09

[DataSet1]

Statistics

		Keandalan	Kepastian	Empati	Tangible
N	Valid	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.22	3.03	2.91	2.91
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.659	.595	.818	.818
Variance		.434	.354	.668	.668
Range		2	2	3	3
Minimum		2	2	1	1
Maximum		4	4	4	4

Sum	103	97	93	93
-----	-----	----	----	----

Frequency Table

Keandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	4	12.5	12.5	12.5
	Memuaskan	17	53.1	53.1	65.6
	Sangat Memuaskan	11	34.4	34.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Kepastian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	5	15.6	15.6	15.6
	Memuaskan	21	65.6	65.6	81.3
	Sangat Memuaskan	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	3.1	3.1	3.1

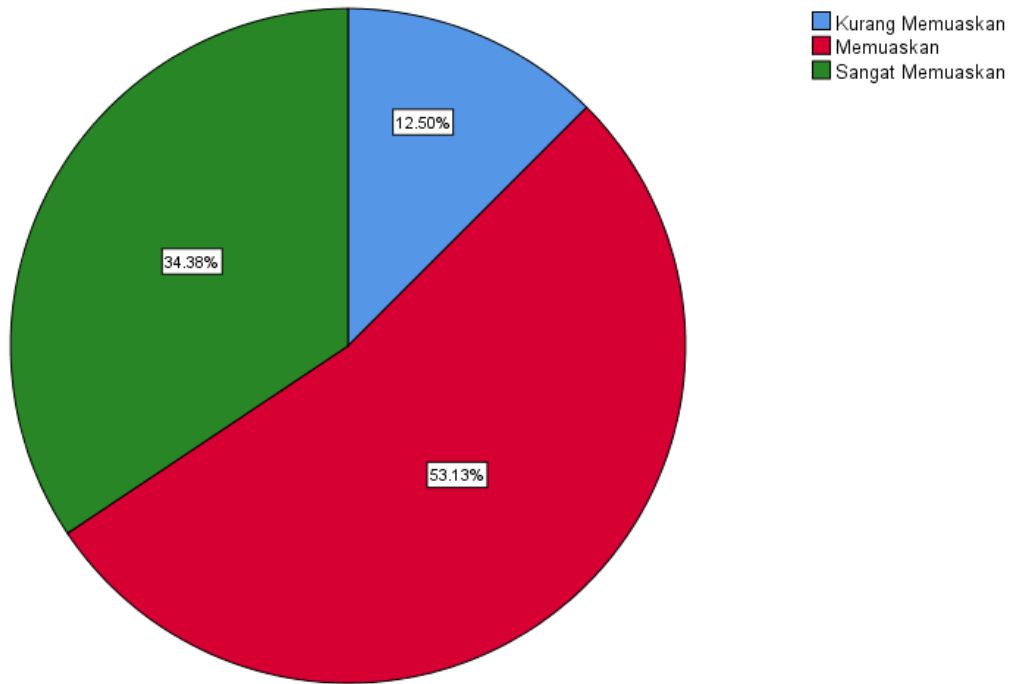
	Kurang Memuaskan	9	28.1	28.1	31.3
	Memuaskan	14	43.8	43.8	75.0
	Sangat Memuaskan	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Tangible

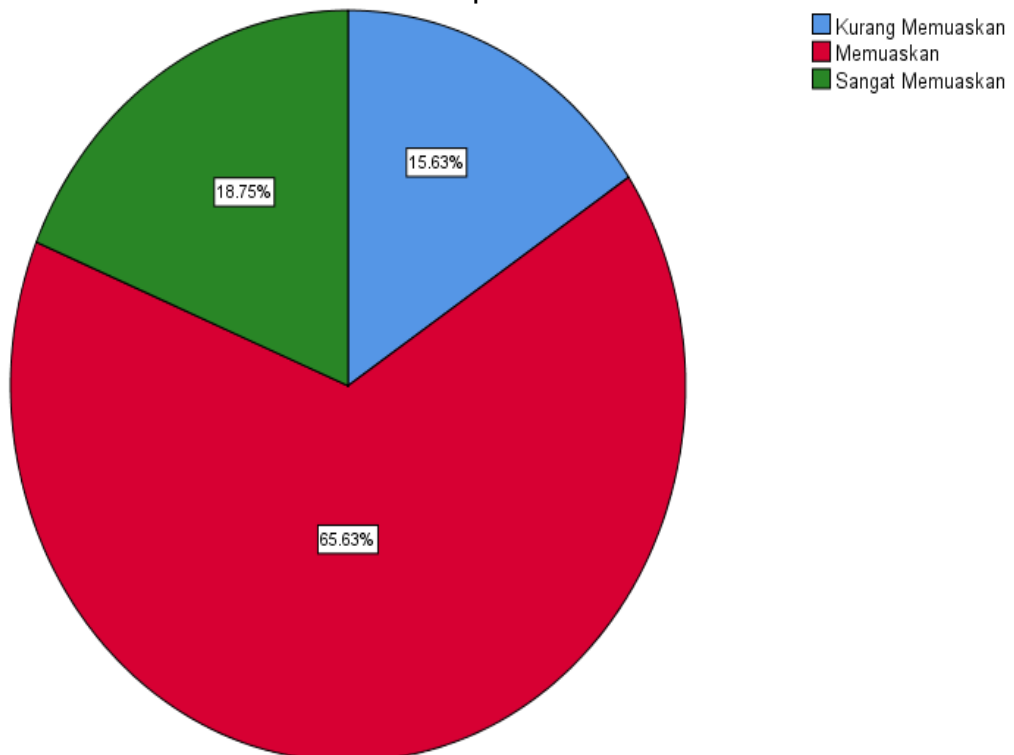
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	2	6.3	6.3	6.3
	Kurang Memuaskan	6	18.8	18.8	25.0
	Memuaskan	17	53.1	53.1	78.1
	Sangat Memuaskan	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Pie Chart

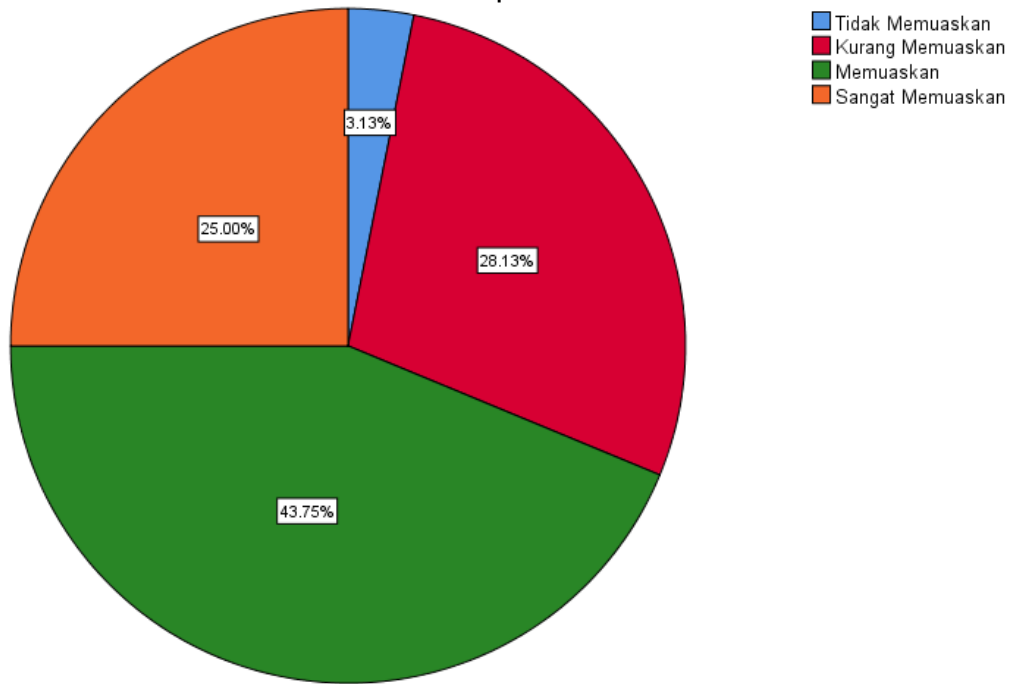
Keandalan



Kepastian



Empati



Tangible

