

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan: 3,09

LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KEMAHASISWAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah tertuju ke hadirat Allah Swt, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menyelesaikan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan telah berhasil menyusun laporan hasil survey tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabiyyullah wa Rasulullah Muhammad Saw. yang telah membawa umatnya dari era kejahilian ke era yang penuh berperadaban.

Kegiatan survey dilaksanakan mulai tanggal Januari s/d Februari 2022. Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jalannya Layanan Kemahasiswaan di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, memetakan mutu pengajaran UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sebagai dasar perbaikan tata kelola akademik di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan terhadap terlaksananya survey ini, kepada Allah jualah saya bermohon agar semua yang terlibat dalam proses ini diberikan pahala yang berlipat ganda, dan semoga segala bantuan yang diberikan itu dicatat sebagai amal ibadah di sisi-Nya. *Amin ya robbol 'Alamin.*

Banda Aceh, 22 April
2022
Ketua LPM

Buhori Muslim

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Tujuan.....	4
BAB II METODE	5
A. Prosedur Survey.....	5
B. Instrumen Survey.....	6
C. Kualitas Instrumen.....	7
D. Skala Pengukuran	7
E. Metode Pengambilan Responden	10
F. Pengolahan Data Survey.....	10
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY	11
A. Uji Validitas.....	11
B. Uji Reliabilitas	12
C. Deskripsi Responden	14
D. Analisa Hasil Survey	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi	17

LAMPIRAN:

Tabulasi Data

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja lini III yang bertugas dalam pengelolaan kegiatan kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dasar kebijakan survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh ini berpedoman kepada SK Rektor Nomor 12 tahun 2016 tentang Manajemen Sumber daya manusia di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

B. Tujuan

Tujuan survey kepuasan layanan kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah untuk:

1. Mengukur pengelolaan kegiatan minat-bakat mahasiswa di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Memetakan tingkat kepuasan lembaga organisasi mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Sebagai dasar perbaikan kegiatan kemahasiswaan di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara optimal

BAB 2

METODE

A. Prosedur Survey

Pelaksanaan Survey dilakukan kepada Mahasiswa dalam ragam aktivitas pelayanan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. survei dikendalikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Rektor terhadap pemangku kepentingan di UIN Ar-Raniry. Pengisian survei dilakukan sejak Bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2022.

B. Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif yang ada di lingkungan UIN Ar-Raniry pdengan mengacu pada butir mutu sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Instrumen kepuasan layanan ini disusun dalam bentuk kuesioner diisi oleh mahasiswa yang ada pada berbagai organisasi tingkat Universitas, Fakultas, Unit Kegiatan Kemahasiswaan (UKM) yang ada dilingkungan UIN Ar-Raniry. Instrumen survei terdiri dari 10 indikator utama dan 46 penjabaran pertanyaan berikut ini:

Indiaktor Layanan kemahasiswaan	Butiran Pertanyaan Kuesioner
Layanan Bakat dan Minat	Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa mudah dijangkau
	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa
	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa
	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
Layanan Kegiatan kemahasiswaan	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan
	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa
	Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa
	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa
	Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan
	Kejelasan ouput yang ingin dicapai
	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
Layanan Soft Skill Mahasiwa	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa mudah dijangkau

	Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa
	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa
	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa
	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti
	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti
	Tingkat pengetahuan tutor/narasumber
	Program kegiatan soft skill sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
Layanan Bimbingan dan Konseling	Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa mudah dijangkau
	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa
	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling
	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling
	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling
Layanan Beasiswa	Lokasi unit layanan beasiswa mudah dijangkau
	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa
	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa
	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa
	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
	Kejelasan kriteria penerima beasiswa
	Transparansi seleksi penerima beasiswa
	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa
Layanan Kesehatan mahasiswa	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau
	Kecukupan ruangan layanan kesehatan Mahasiswa
	Kejelasan informasi layanan Kesehatan
	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Kesehatan
	Kemampuan petugas dalam melayani Mahasiswa
	Keramahan petugas dalam melayani Mahasiswa
	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan
Layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau
	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Adapun link Questioner Survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaandi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ada di:

[https://bit.ly/SURVEY_KEPUASAN_MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAA UIN AR-RANIRY](https://bit.ly/SURVEY_KEPUASAN_MAHASISWA_TERHADAP_LAYANAN_KEMAHASISWAA_UIN_AR-RANIRY)

C. Kualitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah quesioner kepuasan yang memiliki validitas, reliabilitas dan mudah digunakan.

Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah atau valid, berarti memiliki validitas tinggi, demikian pula sebaliknya. Sebuah instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan salah satu cara yaitu dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan skor total konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dengan menggunakan correlation coefficient pearson dengan syarat nilai koefisien tersebut di atas 0,05 atau 5%.

Rumus mencari validitas instrumen

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaandi UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-

masing dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan

Y = Total Sor Pertanyaan

n = Jumlah Responden

Standar keputusan validitas hitung ≥ 0.3 artinya jika hasil perhitungan validitas hasilnya lebih dari 0.3, instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Reliabilitas menunjukkan apakah suatu instrumen secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah teknik Cronbach Alpha. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach Alpha pada masing-masing variabel. Cronbach Alpha (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsistensi responden dalam merespon seluruh item.

Rumus mencari reliabilitas atau andal

Uji Reliabilitas dapat digunakan dengan rumus *Cronbach Alfa*:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right], \text{ (Arikunto, 2005)}$$

Dimana: r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$$\sum \sigma_b^2 = \text{jumlah varian butir/item}$$

$$V_t^2 = \text{varian total}$$

Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh sangat terjaga kerahasiaannya. Kemudahan penggunaan instrumen oleh mahasiswa ditandai dengan pernyataan yang sederhana, mudah dipahami tersedia pilihan jawaban secara obyektif, proses pengisian instrumen dengan cara memberikan ceklis kolom di lembar pernyataan yang dianggap sesuai, serta proses pengisian tidak membutuhkan waktu lama dan disampaikan secara online. Agar mudah digunakan, maka jawaban instrumen menggunakan jawaban tertutup dimana responden dapat memilih satu dari empat jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari lima pilihan yaitu ; 4) Sangat memuaskan, 3) memuaskan 2) Kurang Memuaskan, dan 1) Sangat tidak memuaskan. Sedangkan untuk pertanyaan terbuka hanya diberikan kolom untuk masukan, kritik, saran serta harapan pelayanan yang prioritas diperbaiki.

D. Skala Pengukuran

Skala *likert* digunakan untuk pengukuran jawaban dalam pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Skala *likert* cocok digunakan karena ditujukan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang gejala sosial dalam suatu penelitian yang telah ditentukan variabelnya serta indikator-indikatornya. Ada empat alternatif jawaban yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Skala ini dimulai dari “sangat tidak memuaskan” hingga “sangat memuaskan” dengan skor 1 sampai 4. Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert

No.	Keterangan (Jawaban)	Skor
1.	SM = Sangat Memuaskan	4
2.	M = Memuaskan	3
3.	KM = Kurang Memuaskan	2

4.	STM = Sangat Tidak Memuaskan	1
----	------------------------------	---

Sumber: Sugiyono, (2018)

Tabel 2 Kategori Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
4	76,00 – 100	A	Sangat Memuaskan
3	51,00 – 75,00	B	Memuaskan
2	26,00 – 50,00	C	Kurang Memuaskan
1	00,00 – 25,00	D	Tidak Memuaskan

E. Metode Pengambilan Responden

Survey Layanan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilaksanakan dengan menggunakan metode survey. Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling*, dimana setiap mahasiswa diberikan kesempatan yang sama untuk mengisi form survei seluas-luasnya sebanyak 1 kali tiap email aktif UIN Ar-Raniry. Pelaksanaan penyebaran kuisioner atau instrumen survey yaitu dilakukan secara online yang terintegrasi dengan Sistem SIAKAD UIN Ar-Raniry.

Adapun jumlah responden pada survey yang terkumpul sejak tanggal 7 Januari 2022-9 Maret 2022 terisi sebanyak 344 responden mahasiswa.

F. Pengolahan Data Survey

Kuisioner hasil survey kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik deskriptif dengan metode perhitungan rata-rata tertimbang. Data-data yang masuk ditabulasi dengan membagi ke dalam 4 dimensi yaitu keandalan, empati, kepastian, dan tangible. Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan merincikan nilai IKM pada tiap unit fakultas dilingkungan UIN Ar-Raniry.

Indeks Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaandi UIN Ar-Raniry dihitung dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]} = \frac{1}{46} = 0.022$$

Artinya nilai penimbang adalah 0.24. Lalu kemudian dihitung jumlah Total Nilai bobot per dimensi dengan rumus:

$$\text{Total Nil Bobot per Unsur} = \frac{[(\Sigma SM \times 4) + (\Sigma M \times 3) + (\Sigma KM \times 2) + (STM \times 1)]}{\Sigma responden}$$

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEY

A. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r-tabel. Jika nilai r hitung > r-tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika hitung lebih kecil dari r-tabel maka data tidak valid.

Hasil uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 24 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Uji signifikansi membandingkan r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Dalam hal ini n adalah jumlah responden/mahasiswa, yaitu sebanyak 344 responden. maka Besaran df = 344-2 atau df = 342 dengan alpha 0,05 (tingkat kepercayaan 95%) sehingga di dapat r-tabel = 0,084. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Dimensi/Butiran Kuesioner	Nilai R-Tabel (df 342,95%)	Nilai R-Hitung	Kesimpulan
x1	0,084	,773	Valid
x2	0,084	,765	Valid
x3	0,084	,768	Valid
x4	0,084	,757	Valid
x5	0,084	,805	Valid
x6	0,084	,747	Valid
x7	0,084	,769	Valid
x9	0,084	,805	Valid
x10	0,084	,825	Valid
x11	0,084	,792	Valid
x12	0,084	,855	Valid
x13	0,084	,832	Valid

x14	0,084	,817	Valid
x15	0,084	,748	Valid
x16	0,084	,804	Valid
x17	0,084	,829	Valid
x18	0,084	,842	Valid
x19	0,084	,832	Valid
x20	0,084	,855	Valid
x21	0,084	,804	Valid
x22	0,084	,813	Valid
x23	0,084	,812	Valid
x24	0,084	,767	Valid
x25	0,084	,807	Valid
x26	0,084	,782	Valid
x27	0,084	,789	Valid
x28	0,084	,817	Valid
x29	0,084	,794	Valid
x30	0,084	,791	Valid
x31	0,084	,751	Valid
x32	0,084	,772	Valid
x33	0,084	,799	Valid
x34	0,084	,791	Valid
x36	0,084	,808	Valid
x37	0,084	,788	Valid
x38	0,084	,802	Valid
x39	0,084	,867	Valid
x40	0,084	,850	Valid
x41	0,084	,849	Valid
x42	0,084	,810	Valid
x43	0,084	,840	Valid
x44	0,084	,815	Valid
x45	0,084		Valid

Dari Tabel 4.1 terlihat bahwa masing-masing item pernyataan memiliki nilai r-hitung positif dan lebih besar di bandingkan dengan r-tabel sebesar 0,084. Maka dapat

disimpulkan seluruh instrumen pertanyaan survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan bernilai valid.

B. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsistensi responden dalam merespon seluruh item. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 24 mendapat nilai *cronbach Alpha* 0,987. Nilai ini berdasarkan rentang *cronbach Alpha* tergolong memiliki reliabilitas yang kuat. Berikut hasil output SPSS

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,987	,988	45

Dari keterangan hasil pengujian reabilitas dapat diketahui bahwa kuesioner memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) yang kuat ($>0,80$) yaitu 0,987 . Maka survei layanan kemahasiswa dikatakan reliabel atau handal.

C. Analisa Hasil Survey

Berdasarkan hasil tabulasi dan proses perhitungan rata-rata tertimbang, maka secara statistik deskriptif dapat dijabarkan perolehan nilai Indeks Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dilingkungan UIN Ar-Raniry. Berikut ini hasil perhitungannya

No	Komponen Nilai	Nilai	
		IKM	Indeks Kepuasan
1	Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa mudah dijangkau	76.05	3.04
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	77.25	3.09
3	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	77.93	3.12

4	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	75.07	3.00
5	Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	79.04	3.16
6	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	78.89	3.16
7	Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	77.02	3.08
8	Kejelasan output yang ingin dicapai	80.92	3.24
9	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa mudah dijangkau	77.40	3.10
10	Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa	77.03	3.08
11	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa	76.57	3.06
12	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa	77.40	3.10
13	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti	77.47	3.10
14	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti	78.74	3.15
15	Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	78.75	3.15
16	Program kegiatan soft skill sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	77.40	3.10
17	Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa mudah dijangkau	77.62	3.10
18	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa	77.69	3.11
19	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	77.25	3.09
20	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	77.99	3.12
21	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	78.37	3.13
22	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling	77.69	3.11
23	Lokasi unit layanan beasiswa mudah dijangkau	75.45	3.02
24	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa	74.25	2.97
25	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	74.25	2.97
26	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa	75.52	3.02
27	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	77.54	3.10
28	Kejelasan kriteria penerima beasiswa	75.97	3.04
29	Transparansi seleksi penerima beasiswa	74.48	2.98
30	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa	75.45	3.02
31	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	78.22	3.13
32	Kecukupan ruangan layanan kesehatan Mahasiswa	77.40	3.10
33	Kejelasan informasi layanan Kesehatan	77.17	3.09
34	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Kesehatan	77.62	3.10

35	Kemampuan petugas dalam melayani Mahasiswa	77.99	3.12
36	Keramahan petugas dalam melayani Mahasiswa	78.82	3.15
37	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	78.00	3.12
38	Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau	77.33	3.09
39	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	77.62	3.10
40	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	76.95	3.08
41	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	76.65	3.07
42	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	77.77	3.11
43	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	78.29	3.13
44	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	77.17	3.09
45	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	73.56	2.94
46	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	77.96	3.12
Nilai IKM		77.20	
Indeks Persepsi		3.09	
Keterangan		A (Sangat Memuaskan)	

Nilai capaian IKM untuk kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di lingkungan UIN Ar-Raniry sebesar 77,2 % atau 3,09 point. Nilai ini berdasarkan interval IKM berada pada kategori mutu layanan A atau sangat memuaskan.

Capaian tertinggi IKM untuk kepuasan Layanan Kemahasiswaan adalah indikator kegiatan kemahasiswaan pada pertanyaan kejelasan output yang dicapai, yaitu sebesar 80,92% dengan indeks kepuasan 3,24 poin. Maka dapat dideskripsikan bahwa Layanan Kemahasiswaan pada aspek output mendapatkan nilai respon tertinggi. Sementara itu, nilai IKM yang paling rendah adalah layanan beasiswa pada butir pertanyaan kejelasan informasi dan prosedur untuk mendapatkan beasiswa yaitu 74,25 % atau indeks kepuasan 2,97. Maka pembenahan Layanan Kemahasiswaan yang perlu dilakukan oleh UIN Ar-raniry berdasarkan perspektif mahasiswa adalah dari sisi layanan untuk mendapatkan beasiswa.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil survei Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di UIN Ar-Raniry adalah Sangat Memuaskan dengan nilai sebesar 77,2 % dan Indeks Kepuasan sebesar 3,09. Nilai tertinggi dalam indikator kepuasan Layanan Kemahasiswaan adalah kegiatan kemahasiswaan dari sisi output yang dihasilkan. Sementara nilai terendah dalam indikator kepuasan Layanan Kemahasiswaan adalah layanan beasiswa dari segi kejelasan informasi dan prosedur memperoleh beasiswa.

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan beasiswa, mulai dari sisi informasi sampai prosedur penjangkaran beasiswa
2. Mempertahankan output capaian kegiatan kemahasiswaan sebagai bentuk partisipasi aktif dari setiap layanan yang diberikan kepada mahasiswa
3. Setiap unit tugas layanan kemahasiswaan harus memandang bahwa survei kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi peningkatan kinerja layanan yang lebih optimal untuk kemajuan UIN Ar-Raniry

LAMPIRAN
TABULASI DATA KUESIONER

Layanan Minat Bakat	Nilai	
	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa mudah dijangkau	76.05	3.04
Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	77.25	3.09
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	73.56	2.94
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	77.96	3.12
Nilai IKM	76.20	
Indeks Kepuasan	3.05	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Kegiatan Kemahasiswaan	IKM	Indeks Kepuasan
Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	77.93	3.12
Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	75.07	3.00
Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	79.04	3.16
Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	78.89	3.16
Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	77.02	3.08
Kejelasan output yang ingin dicapai	80.92	3.24
Nilai IKM	78.15	
Indeks Kepuasan	3.13	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Layanan Soft Skill	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa mudah dijangkau	77.40	3.10
Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa	77.03	3.08
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa	76.57	3.06
Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa	77.40	3.10
Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti	77.47	3.10
Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti	78.74	3.15
Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	78.75	3.15
Program kegiatan soft skill sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	77.40	3.10
Nilai IKM	77.59	
Indeks Kepuasan	3.10	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Layanan Konseling	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa mudah dijangkau	77.62	3.10
Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa	77.69	3.11
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	77.25	3.09
Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	77.99	3.12
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	78.37	3.13
Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling	77.69	3.11
Nilai IKM	77.77	
Indeks Kepuasan	3.11	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Layanan Beasiswa	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan beasiswa mudah dijangkau	75.45	3.02
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa	74.25	2.97
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	74.25	2.97
Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa	75.52	3.02
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	77.54	3.10
Kejelasan kriteria penerima beasiswa	75.97	3.04
Transparansi seleksi penerima beasiswa	74.48	2.98
Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa	75.45	3.02
Nilai IKM	75.36	
Indeks Kepuasan	3.01	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Layanan Kesehatan	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	78.22	3.13
Kecukupan ruangan layanan kesehatan Mahasiswa	77.40	3.10
Kejelasan informasi layanan Kesehatan	77.17	3.09
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Kesehatan	77.62	3.10
Kemampuan petugas dalam melayani Mahasiswa	77.99	3.12
Keramahan petugas dalam melayani Mahasiswa	78.82	3.15
Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	78.00	3.12
Nilai IKM	77.89	
Indeks Kepuasan	3.12	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	

Layanan Karir dan Kewirausahaan	IKM	Indeks Kepuasan
Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau	77.33	3.09
Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	77.62	3.10
Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	76.95	3.08

Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	76.65	3.07
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	77.77	3.11
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	78.29	3.13
Nilai IKM	77.44	
Indeks Kepuasan	3.10	
Keterangan	A (Sangat Memuaskan)	



SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR:667/Un.08/R/Kp.00.4/07/2021

TENTANG
TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEY PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk mendapatkan data secara obyektif dalam rangka perbaikan mutu secara sistematis, tepat sasaran dan berkelanjutan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka diperlukan kegiatan survey dan tim pelaksananya sebagai metode ilmiah dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan mutu di UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- b. bahwa saudara-saudara yang namanya tersebut dalam daftar lampiran Surat Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai Tim Pelaksana Kegiatan Survey Pada Lembaga Penjaminan Mutu UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Undang-Undang Nomor Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 159);

LAMPIRAN I: SURAT KEPUTUSAN REKTOR UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 667/Un.08/R/Kp.00.4/07/2021

Tentang

**TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEY PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

NO	NAMA	GOL.	JABATAN
1	Prof. Dr. H. Warul Walidin AK, MA.	IV/c	Pengarah
2	Drs. Gunawan, MA, Ph.D	IV/a	Penanggung Jawab
3	Dr. Syabuddin, M.Ag	IV/b	Penanggung Jawab
4	Dr. Saifullah, S.Ag., M.Ag	IV/b	Penanggung Jawab
5	Dr. Fuadi Mardatillah, MA	IV/b	Ketua
6	Dr. Buhori Muslim, M.Ag	IV/c	Sekretaris
7	Drs. Khatib A. Latif, M.Lis	III/d	Anggota
8	Khairiah Syahabuddin, M.HSc, M.Tesol, Ph.D	III/d	Anggota
9	Dr. Muhammad Maulana, M.Ag	IV/b	Anggota
10	Elviana, S.Ag., M.Si	III/b	Anggota
11	Hafizh Maulana, S.P, S.H.I, M.E	III/b	Anggota
12	Susanti, M.Pd	III/b	Anggota
13	Cut Khairiah, S.Pd.I	III/c	Anggota
14	Ghufran Ibnu Yasa, M.T.	III/b	Anggota
15	Abd. Rajak, M.Ag	III/d	Anggota
16	Irwandi	PK	Anggota



REKTOR,

WARUL WALIDIN AK

KEDUA

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, maka segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 29 Juli 2021

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
AR-RANIRY BANDA ACEH,



WARUL WALIDIN AK

7

Tembusan:

1. Para Wakil Rektor dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Para Dekan dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
4. Kepala Biro AUPK dan AAKK UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Kepala Satuan Pengawasan Internal UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Ketua Lembaga, dan Kepala UPT dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.