

LAPORAN
***FEEDBECK* KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**
PELAYANAN KAMPUS



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2015

LAPORAN HASIL
PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2015

A. *Executive Summary*

Pengukuran kepuasan mahasiswa IAIN Antasari dilakukan dengan tujuan yaitu (1) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas institusi, (2) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi, dan (3) mengetahui dua aspek kepuasan tambahan, yaitu kepuasan terhadap pelaksanaan KKN dan Praktikum/PPL/PKL.

Responden berasal dari empat (4) fakultas di IAIN Antasari yaitu fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dari Fakultas Dakwah, dan Fakultas Ushuluddin. Total responden yaitu 750 orang mahasiswa. Analisis data kepuasan dengan menggunakan teknik *statistic descriptive* yang digunakan untuk mengetahui apakah skor yang diperoleh dari hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa itu sudah termasuk Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, dan Sangat Kurang Puas.

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa didapatkan hasil cukup puas pada komponen pelayanan, fasilitas, KKN dan Praktikum/PPL/PKL.

B. Latar Belakang

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari merupakan Salah salah satu institusi yang berada di Banjarmasin Kalimantan Selatan. IAIN Antasari sebagai penyelenggara pendidikan dituntut untuk meningkatkan kualitasnya. Pelayanan yang optimal akademik maupun non akademik kepada mahasiswa merupakan salah satu penjaminan mutu lembaga.

Terdapat empat aktivitas utama dalam siklus manajemen mutu institusi yaitu yang terdiri dari *Plan, Do, Check, dan Act* (PDAC), proses evaluasi merupakan salah satu bagian didalamnya. Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAIN Antasari merupakan evaluasi untuk mengetahui tingkat pelayanan akademik dan non akademik IAIN Antasari. Pelayanan akademik dan non akademik IAIN Antasari ini dapat dijabarkan dalam beberapa indikator yang terukur melalui kuisioner yang dibagikan kepada mahasiswa.

Hasil survey ini diharapkan menjadi salah satu bahan untuk mengetahui mutu pelayanan akademik dan non akademik IAIN. Selain itu pengambil kebijakan dapat memperbaiki pelayanan akademik dan non akademik untuk menjamin mutu yang berkelanjutan.

C. Tujuan Pengukuran

Tujuan pengukuran kepuasan di IAIN Antasari ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas institusi
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi
3. Mengetahui 2 aspek kepuasan tambahan, yaitu kepuasan terhadap pelaksanaan KKN dan Praktikum/PPL/PKL

D. Manfaat Pengukuran

Manfaat pengukuran di IAIN Antasari ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan non akademik kepada mahasiswa.
2. Memberikan masukan kepada pengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki pelayanan akademik dan non akademik

E. Lingkup Pengukuran dan Mekanisme Kerja

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik IAIN Antasari ini meliputi beberapa komponen yaitu

fasilitas, layanan, KKN, dan Praktikum/PPL/PKL. Data dari hasil pengukuran untuk dua aspek tambahan dianalisa secara terpisah dari data komponen utama karena jumlah datanya berbeda mengingat tidak semua responden sudah menyelesaikan KKN atau melaksanakan kegiatan praktikum di fakultasnya masing-masing.

Alat ukur yang digunakan dipakai untuk tingkat kepuasan mahasiswa adalah kuesioner kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 40 item yang dikelompokkan berdasarkan 4 komponen kepuasan dan pertanyaan terbuka berkaitan dengan lima hal yang sudah sesuai harapan dan 5 hal yang perlu ditingkatkan. Berikut merupakan komponen dan item pertanyaan dalam kuisisioner, sebagai berikut:

1. Fasilitas

- a. Fasilitas Warnet/Pusat Komputer (Puskom)
- b. Kecanggihan/keterbaruan Warnet/Puskom
- c. Ruang kelas
- d. Fasilitas pendingin/kipas angin
- e. Ketersediaan alat pendukung (viewer, LCD, komputer, dll)
- f. Ruang Perpustakaan
- g. Koleksi Perpustakaan
- h. Fasilitas Wifi Gratis/Hot Spot
- i. Taman/Hall/Ruang publik
- j. Area parkir
- k. Kantin
- l. Fasilitas olah raga
- m. Fasilitas ekstra kurikuler
- n. Fasilitas ibadah
- o. Ruang dosen/ruang konsultasi
- p. Kamar mandi/toilet

2. Layanan

- a. Informasi pembayaran SPP dll

- b. Kemudahan dalam pembayaran SPP dll
 - c. Informasi key in/revisi KRS
 - d. Informasi jadwal kuliah, jadwal ujian
 - e. Informasin hasil studi (KHS)
 - f. Informasi koleksi perpustakaan
 - g. Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan
 - h. Keramahan layanan perpustakaan
 - i. Keramahan layanan akademik
 - j. Keramahan layanan surat menyurat/administrasi
 - k. Informasi beasiswa
 - l. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa
 - m. Informasi tentang kegiatan ilmiah
 - n. Informasi tentang lowongan kerja/magang, dll
 - o. Kemudahan proses registrasi ketika menjadi mahasiswa baru
 - p. Keramahan satpam
3. layanan KKN
Kemudahan proses pengurusan KKN
4. layanan praktikum/PPL/PKL
- a. Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum/PPL/PKL
 - b. Kelengkapan materi praktikum/PPL/PKL yang diberikan
 - c. Kemampuan supervisor dalam membimbing praktikum/PPL/PKL
 - d. Kemampuan supervisor menanggapi pertanyaan mahasiswa saat praktikum/PPL/PKL
 - e. Informasi jadwal praktikum/PPL/PKL, responsi dll
 - f. Ruang praktek/praktikum/PPL/PKL
 - g. Peralatan praktikum/PPL/PKL dan atau laboratorium
5. Menyebutkan 5 hal tentang fasilitas dan atau layanan dan atau proses di IAIN Antasari yang sudah sangat sesuai dengan harapan
6. Menyebutkan 5 hal tentang fasilitas dan atau layanan dan atau proses di IAIN Antasari yang perlu diperbaiki.

F. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya yaitu sebanyak 750 orang dari empat fakultas di IAIN Antasari, yaitu 117 responden dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, 80 orang dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 80 orang dari Fakultas Dakwah, dan 98 orang dari Fakultas Ushuluddin. Dari total jumlah responden, yang sudah melaksanakan Praktikum/PPL/PKL sejumlah 154 responden, sedangkan responden yang sudah mengikuti KKN sejumlah 102 responden. Hal ini dikarenakan tidak semua mahasiswa telah mengikuti KKN dan atau Praktikum/PPL/PKL. Pengukuran dilakukan dengan pengisian kuisioner oleh mahasiswa secara acak dari empat fakultas di lingkungan IAIN Antasari

G. Desain Pengukuran

Kegiatan pengukuran dilakukan dalam bentuk pengisian kuisioner yang berisi sekumpulan pertanyaan. Pilihan jawaban pada kuisioner disajikan dalam skala 1-5. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisa dengan teknik *statistic descriptive* untuk mendapatkan makna yang lebih mendalam dari setiap angka yang dihasilkan dari sebuah proses evaluasi atau pengukuran.

Analisis data kepuasan dengan menggunakan teknik *statistic descriptive*. Teknik *statistic descriptive* digunakan untuk mengetahui apakah skor yang diperoleh dari hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa itu sudah termasuk Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, dan Sangat Kurang Puas.

H. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengetahui apakah skor yang diperoleh dari hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa itu sudah termasuk Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, dan Sangat Kurang Puas yaitu dengan menggunakan 5 kategori yaitu dengan kriteria yang sudah dikonversi sesuai dengan Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Konversi Skor

No	Rentang Skor (i)	Kategori Kualitas
1	$\bar{X} > 4,2$	Sangat Puas (SP)
2	$3,4 < \bar{X} \leq 4,2$	Puas (P)
3	$2,6 < \bar{X} \leq 3,4$	Cukup Puas (CP)
4	$1,8 < \bar{X} \leq 2,6$	Kurang Puas (KP)
5	$\bar{X} \leq 1,8$	Sangat Kurang Puas (SKP)

Sumber: Widoyoko, 2009 : 238

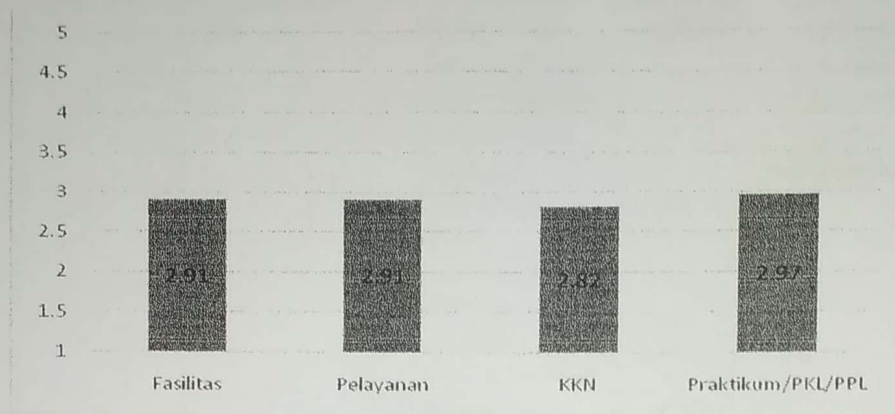
Dengan mengacu Tabel 1 tersebut diketahui berdasarkan pengukuran kepuasan pada fasilitas mendapatkan skor rata-rata 2,91 dengan kategori cukup puas, pelayanan mendapatkan skor rata-rata 2,91 dengan kategori cukup puas dan KKN mendapatkan skor rata-rata 2,82 dengan kategori cukup puas dan praktikum mendapatkan skor rata-rata 2,97 dengan kategori cukup puas. Tabel 2 berikut merupakan skor hasil pengukuran kepuasan mahasiswa yang diperoleh.

Tabel 2. Skor Hasil Pengukuran

Komponen	N	Skor yang didapat	Skor Max	Kriteria
Fasilitas	750	2,91	5	Cukup Puas
Layanan	750	2,91	5	Cukup Puas
KKN	102	2,82	5	Cukup Puas
Praktikum/PPL/PKL	154	2,97	5	Cukup Puas

Jika skor yang didapatkan digambarkan dalam bentuk bagan maka hasilnya seperti Gambar 1 berikut.

Gambar 1. Bagan Kepuasan Mahasiswa.



Jika dibandingkan pengukuran kepuasan mahasiswa tahun 2015 dan 2014 maka diketahui bahwa untuk komponen fasilitas dan pelayanan pada tahun 2014 mendapatkan penilaian kurang puas, sedangkan pada tahun 2015 meningkat dan mendapatkan penilaian yang cukup puas. Sedangkan untuk penilaian komponen KKN dan Praktikum/PKL/PPL pada tahun 2014 maupun 2015 mendapatkan penilaian yang sama yaitu cukup puas.

Dalam penilaian terbuka yang berkaitan dengan lima hal yang sudah sesuai harapan dan lima hal yang perlu ditingkatkan, Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6 berikut merupakan kumpulan dari penilaian terbuka dari mahasiswa. Penjabaran penilaian terbuka di atas dijabarkan untuk masing-masing fakultas, dikarenakan ada beberapa masukan yang tidak hanya perbaikan lingkup institusi namun menyangkut pula perbaikan fakultas masing-masing, sehingga lebih mudah dalam pembacaanya dan informasi yang didapatkan juga saling melengkapi.

No	Komponen	Sesuai Harapan		Yang perlu ditingkatkan		
		Jenis	Keterangan	Jenis	Keterangan	Saran
1	Fasilitas	Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Persediaan buku yang bisa dipinjam b. Ketersediaan buku cukup lengkap c. Wifi yang tidak mengalami gangguan d. Koleksi perpustakaan didapatkan melalui katalog e. Perpustakaan luas dan lengkap f. Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan 	Ruang terbuka	Kurang ruang terbuka untuk membantu kenyamanan belajar	Perlu ditinjau dan diperbanyak dan diperluas ruang terbuka
		Puskom/ Internet/ Wifi	<ul style="list-style-type: none"> a. Akses wifi yang gratis sangat membantu b. Wifi corner membantu melengkapi bahan yang kurang c. mudah untuk akses internet d. peralatan lengkap 	Internet/ Wifi	<ul style="list-style-type: none"> a. Disetiap fakultas belum tersedia untuk mahasiswa b. Tidak ada wifi disetiap ruang perkuliahan 	Perlu di adakan
		LCD	Ketersediaan LCD untuk membantu	Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Harus rapi dan bersih b. Perpustakaan 	Perlu diperhatikan

		pembelajaran	<p>n lantai 2 tidak ada AC nya, dan buku yang kurang banyak</p> <p>c. Perpustakaan Fakultas: sempit dan bukunya kurang lengkap.</p> <p>d. Stop kontak yang ada di perpustakaan harap diperbanyak</p> <p>e. Bukunya harus <i>update</i></p>	
			<p>Ruang kelas</p> <p>a. berantakan, tidak bersih</p> <p>b. kipas angin dan lampu yang kurang</p> <p>c. Kurang jumlah ruangan</p> <p>d. Kurang penghapus</p> <p>e. Gorden perlu dicuci, kaca/jendela perlu dibersihkan</p> <p>f. Papan tulis perlu diganti</p> <p>g. Meja dan kursi dosen perlu diganti</p> <p>h. Kursi belajar</p>	Perlu diperbaiki

				dan karya-wan	disiplin lagi, terutama dalam waktu belajar-mengajar, serta pelayanannya
				SIA-KAD	Pelayanan di SIAKAD: tidak baik
				Kegiatan Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> a. Dana kegiatan mahasiswa: kurang cukup b. Sistem manajemen UKM fakultas: tidak bagus c. Transparansi dana minimal dengan DEMA khususnya dana kemahasiswaan

komponen fasilitas dan Layanan, sedangkan untuk komponen KKN dan Praktikum/PPL/PKL belum ada masukan dari mahasiswa.

Fasilitas dan pelayanan yang sudah sesuai menurut penilaian mahasiswa yaitu ketersediaan buku di perpustakaan yang cukup lengkap, kemudahan dalam peminjaman buku, ketersediaan puskom untuk memudahkan mengakses internet, ketersediaan tempat ibadah, kantin yang dekat dan murah, koperasi kampus yang membantu kebutuhan mahasiswa, mahad yang mampu menampung banyak mahasiswa baru, dan ketersediaan ATM kampus.

Fasilitas dan pelayanan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki menurut penilaian mahasiswa yaitu ketersediaan ruang terbuka/taman hijau, Wifi/internet yang belum merata untuk diakses dikelas atau difakultas, perpustakaan fakultas yang perlu dibenahi, fasilitas lokal yang masih minim, kipas angin/AC, kebersihan jumlah lokal yang kurang, meja dan kursi yang perlu diganti, cat yang pudar dan lokal kelas yang dilengkapi peralatan kebersihan, tempat ibadah membutuhkan tempat wudhu yang khusus untuk putri dan alat ibadah yang bersih, toilet yang jumlahnya kurang, berbau, kotor, dan ada kaca jendela yang pecah, kurangnya penampungan air, lahan parkir yang kurang teratur, saluran air yang tidak bagus, kebutuhan lapangan orah raga, dan kemudahan penggunaan auditorium. Aspek pelayanan yang perlu dibenahi yaitu keramahan satpam dan layanan akademik, ketersediaan dokter tetap di klinik kampus dan dosen yang *ontime* dan bervariasi dalam pembelajarannya.

J. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas, layanan, aspek tambahan KKN dan Praktikum/PPL/PKL di IAIN Antasari, beberapa rekomendasi yang disarankan yaitu:

1. Perbaiki fasilitas maupun layanan yang mengacu kepada kebutuhan riil mahasiswa. Fasilitas yang diutamakan untuk segera diperbaiki yaitu ketersediaan taman hijau, kebersihan/perbaikan toilet/kamar mandi, perbaikan/penambahan jumlah kipas Angin, tempat wudhu khusus wanita, keterjangkauan akses intener, memperbaiki/melengkapi fasilitas kelas, memperbaiki lahan parkir, penyediaan lapangan olahraga, kemudahan penggunaan auditorium serta perbaikan layanan klinik, akademik, satpam dan dosen.
2. Mengidentifikasi secara mendalam kebutuhan mahasiswa agar layanan akademik dan non akademik lebih tepat guna dan tepat sasaran.