



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PADA PENDIDIKAN

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah tertuju ke hadirat Allah Swt, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sumatera Utara Medan telah menyelesaikan Survey Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan di UIN Sumatera Utara Medan tahun 2023. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabiullah wa Rasulullah Muhammad Saw. yang telah membawa umatnya dari era kejahilian ke era yang penuh ber peradaban.

Kegiatan survey dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Maret 2023. Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan pada UIN Sumatera Utara Medan, memetakan mutu pengajaran UIN Sumatera Utara Medan dan sebagai dasar perbaikan tata kelola akademik di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan secara berkelanjutan.

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.*

Medan, 03 April 2023
An. Ketua LPM
Sekretaris LPM



Dr. Isnaini Harahap, MA

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Responden dan Sasaran.....	2
D. Metode Survey	2
BAB II ANALISIS DATA SURVEY.....	5
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	9

LAMPIRAN:

Tabulasi Data

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.

UIN Sumatera Utara 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 Sumatera Utara tetap merupakan perguruan tinggi yang terbaik adalah senantiasa berupaya untuk menjaga kualitas atas layanan yang diberikan, dalam hal ini, UIN Sumatera Utara 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 Sumatera Utara, 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: Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan pada lingkungan UIN Sumatera Utara telah sesuai dengan yang direncanakan. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan di UIN Sumatera Utara.

C. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa aktif UIN Sumatera Utara yang telah memiliki Nomor Induk Mahasiswa (NIM).

D. METODE SURVEY

1. Rancangan Survey

Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa UIN Sumatera Utara. Distribusi kuesioner dilakukan cara membagi tautan: <https://forms.gle/Pg1N5tzgPKHHAKwA9> 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 tiga bulan sejak awal Januari sd 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 Sumatera Utara. Sementara itu sampel dilakukan dengan menggunakan *snowball sampling*, dimana mereka yang sudah mengisi menyebarkan ke rekan mereka sesama mahasiswa UIN Sumatera Utara.

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 Dosen UIN SU
 - Group Whatsapp Semangat Prodi Unggul UIN SU
- 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.

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.

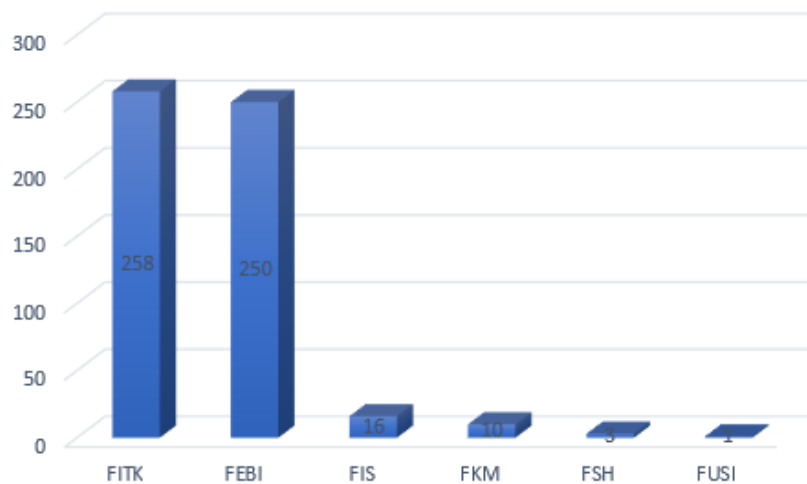
6. Instrumen Pengukuran dan Penilaian

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 Sumatera Utara.

BAB II ANALISIS DATA SURVEY

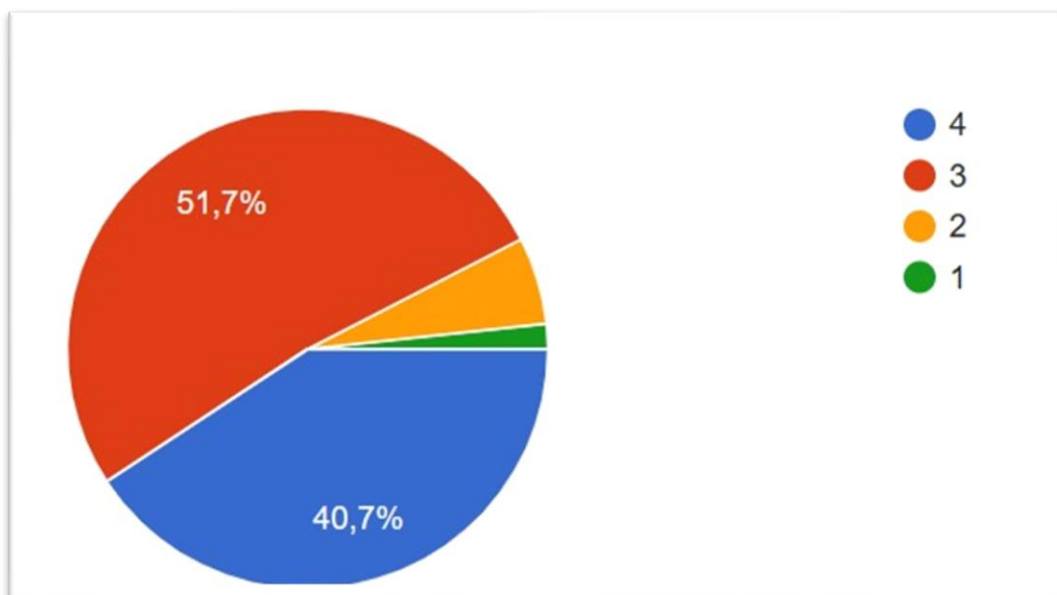
A. Profil Responden

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan dilakukan selama dua bulan sejak 1 Januari sd. 31 Maret 2023. Ada 528 responden yang berhasil diperoleh dari enam Fakultas, yaitu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Syariah dan Hukum dan Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam. Secara rinci dapat dilihat pada *Pie Chart* berikut:



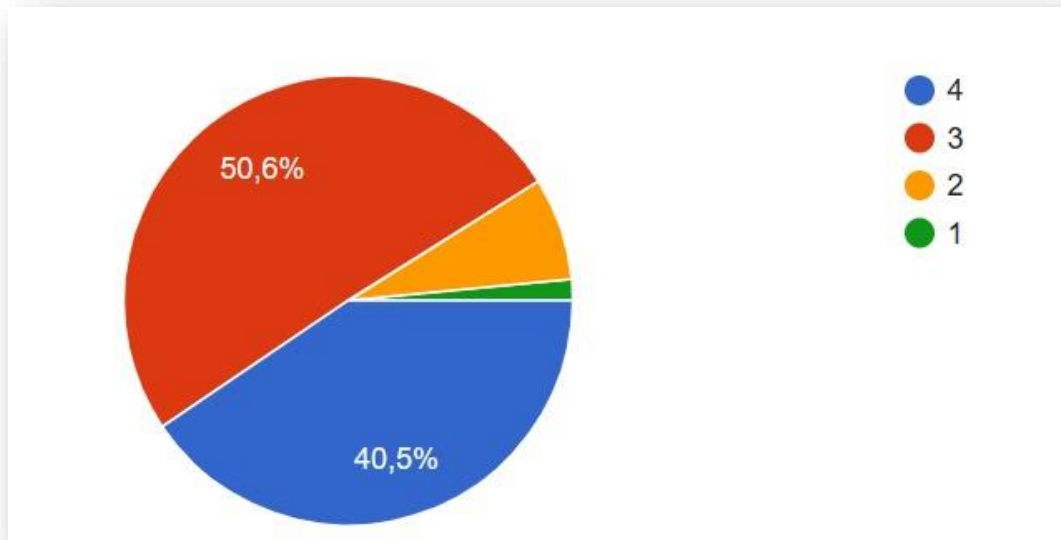
Gambar 1. Jumlah Responden

B. Hasil Survey



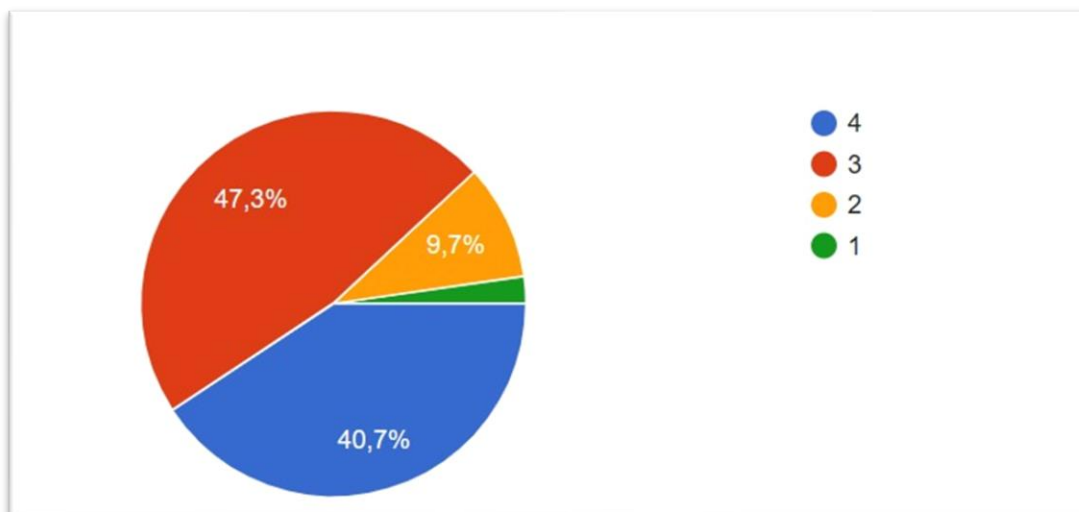
Gambar 1. Keandalan

Terkait dengan keandalan dan kemampuan dosen, tendik dan pengelola pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan, lebih dari sebagian mahasiswa yang menjawab survey menganggap bahwa 40,7 persen sangat memuaskan, 51,7 persen memuaskan, 6,6 persen kurang memuaskan dan hanya 1 persen tidak memuaskan.



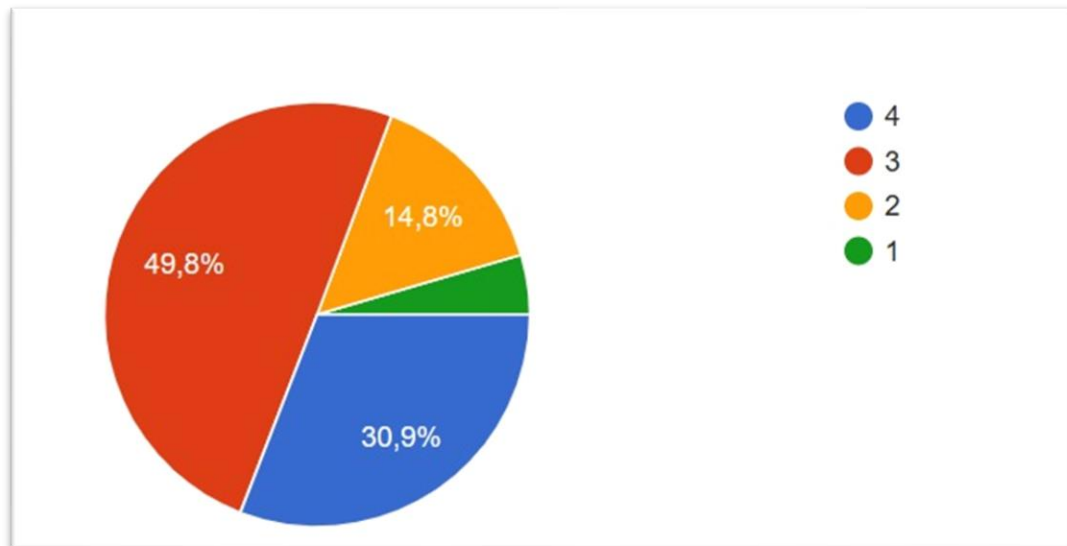
Gambar 2. Kepercayaan

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 40,5 persen memberikan kepastian yang sangat memuaskan, 50,6 persen memuaskan, 7,9 persen kurang memuaskan dan 1 tidak memuaskan.



Gambar 3. Empati

Dalam hal empati, aspek kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, ada 40,7 persen sangat memuaskan, 47,3 persen memuaskan, 9,7 persen kurang memuaskan, 2,3 persen tidak memuaskan.



Gambar 4. Tangibel

Dalam hal *tangible*, mahasiswa menilai bahwa aspek kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana 30,9 persen sangat memuaskan, 49,8 persen memuaskan, 14,8 persen kurang memuaskan dan 4,5 persen tidak memuaskan.

5. Saran/Kritik

- Kualitas sarana dan prasarana lebih diupayakan
- Semoga semua sistem yang ada di UIN Sumatera Utara kedepannya lebih baik lagi
- Kepedulian dosen kepada mahasiswa
- susahnya layanan internet saat di kampus, saran dari mahasiswa agar kampus mempunyai cara untuk mengatasi permasalahan ini
- mohon diperhatikan lagi fasilitas seperti air yang kadang suka mati, kipas angin yang bermasalah, ada beberapa kelas yang sudah pakai ac tp ada yang belum, mohon diperhatikan lagi fasilitasnya
- Untuk fasilitas sarana di kampus minta tolong di perbaiki. Yang mana kipas hanya 2 dalam 1 kelas.

- g. Saran saya sebagai mahasiswa untuk kedepannya sarana dan prasarana yang ada saat ini harus lebih memadai terkait kebutuhan mahasiswa dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada.
- h. Kami mahasiswa ingin agar sarana prasarana di kampus lebih ditingkatkan agar mahasiswa lebih nyaman dalam melakukan aktivitas pembelajaran didalam kampus
- i. Saran saya bahwa semua dosen baik selalu memberikan teladan yang baik bagi kami para mahasiswa, mohon untuk tetap semangat dalam mengajarkan kami sebab masa depan bangsa ada ditangan-tangan kami kaum muda

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 Sumatera Utara adalah memuaskan dengan konversi Mutu Layanan. Namun dari sisi aspek kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana perlu dilakukan perbaikan dan pemutakhiran sarana dan prasarana pembelajaran, agar mahasiswa dapat lebih mudah dalam menjalankan kegiatan pendidikan.

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 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 prasaranan pendidikan atau yang mendukungnya perlu dikomunikasikan ke bagian perencanaan, anggaran, dan bagian umum dan bisa ditindaklanjuti secara cepat.

Medan, 03 April 2023

An. Ketua LPM

Sekretaris LPM



Dr. Isnaini Harahap, MA