

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
(MAHASISWA)**

**PUSAT PENJAMINAN MUTU INTERNAL (PPMI)
STKIP PGRI BLITAR
2016**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan kemahasiswaan tahun 2016 semester 1 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar.

Mengingat fungsi utama kemahasiswaan adalah melayani mahasiswa maka STKIP PGRI Blitar perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan

Blitar, Januari 2016
Pusat Penjaminan Mutu Internal
STKIP PGRI Blitar

Kristiani, M.Pd

DAFTAR ISI

Sampul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan.....	1
3. Sasaran	2
4. Waktu dan Tempat	2
5. Metode Pengolahan Data	2
6. Hasil Survey	3
7. Perkembangan Nilai	9
8. Kesimpulan	9

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

STKIP PGRI BLITAR

Semester Ganjil 2015/2016

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder dan mahasiswa umum pengguna jasa layanan di STKIP PGRI Blitar sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan STKIP PGRI Blitar, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan mahasiswa (IKM)/Evaluasi kepuasan pengguna jasa STKIP PGRI Blitar.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan mahasiswa di bidang kemahasiswaan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey Indeks Kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar sebagai bahan untuk

menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan selanjutnya

3. SASARAN

Sebagai sasaran survey indeks kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah mahasiswa STKIP PGRI Blitar

4. WAKTU DAN TEMPAT

a. Waktu

Survey indeks kepuasan layanan kemahasiswaan ini antara tanggal 2 Januari 2016 –11 Januari 2016

b. Tempat

Survey indeks kepuasan layanan dilaksanakan di STKIP PGRI Blitar.

5. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

6. HASIL SURVEY

a. Data Responden

Nama Responden				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ahmadha Khurniawan	1	1,0	1,0	1,0
Aisyatul Nurdiana	1	1,0	1,0	2,0
Anggraini				
Anthony Perdana	1	1,0	1,0	3,0
Weswara				
Ardi Gagang Sampurno	1	1,0	1,0	4,0
Arum Kusumawardani	1	1,0	1,0	5,0
Citra Vilanova	1	1,0	1,0	6,0
Denik Arfina	1	1,0	1,0	7,0
Desi Wijayanti	1	1,0	1,0	8,0
Dewi Inda Sari	1	1,0	1,0	9,0
Dewi Wulan Sari	1	1,0	1,0	10,0
Dhitmas Septia Nurjanah	1	1,0	1,0	11,0
Diah Sari Kinanti	1	1,0	1,0	12,0
Dina Meiolina	1	1,0	1,0	13,0
Dwi Mirando Siswono	1	1,0	1,0	14,0

Edy Wiharwanto	1	1,0	1,0	15,0
Elwin Fajar Indriani	1	1,0	1,0	16,0
Endah Kurnia D	1	1,0	1,0	17,0
Filda Andri Ani	1	1,0	1,0	18,0
Fitri Lailatul Kotimah	1	1,0	1,0	19,0
Fitri Puji Rahayu	1	1,0	1,0	20,0
Florentina Lilinagustin	1	1,0	1,0	21,0
Grandy Senja Balinda	1	1,0	1,0	22,0
Hendri Novianto	1	1,0	1,0	23,0
Indana Zulfa	1	1,0	1,0	24,0
Indung Tri H	1	1,0	1,0	25,0
Isnaeni Ririh Anggarasari	1	1,0	1,0	26,0
Izzatul Fauziah	1	1,0	1,0	27,0
Jeremias A. Pinto	1	1,0	1,0	28,0
Kellyn Karlina	1	1,0	1,0	29,0
Khusnul Khotimah	1	1,0	1,0	30,0
Kristina Yuliaty	1	1,0	1,0	31,0
Kuncoro Bayu Adi Nugroho	1	1,0	1,0	32,0
Leviananda Mujayanto	1	1,0	1,0	33,0
Lia Putri Nur Setyawati	1	1,0	1,0	34,0
Lilis Hartaning	1	1,0	1,0	35,0
Linda Laras Subti	1	1,0	1,0	36,0
Lintang Cahyaningtyas P	1	1,0	1,0	37,0
Loren Putra Laksana	1	1,0	1,0	38,0
Lutfizul Hijah Syafii	1	1,0	1,0	39,0
Marta Agus Budiarti	1	1,0	1,0	40,0
Maya Dwi Wahyuningtyas	1	1,0	1,0	41,0
Mia Trisnawati	1	1,0	1,0	42,0
Mohamad Wifaki	1	1,0	1,0	43,0
Monica Mustika Putri	1	1,0	1,0	44,0
Najiah Dwi Retnowati	1	1,0	1,0	45,0
Nanang Dwi Indrianto	1	1,0	1,0	46,0
Nanda Sintya Dewi	1	1,0	1,0	47,0
Naning Triana	1	1,0	1,0	48,0
Nawang Ayu Widyawati	1	1,0	1,0	49,0
Nazilah Kharisma	1	1,0	1,0	50,0
Ndaru Asmara Jati	1	1,0	1,0	51,0
Neni Veronika	1	2,0	2,0	53,0
Ngindana Binti Khoiriyah	1	1,0	1,0	54,0
Ni Luh Desu Wira Anggariani	1	1,0	1,0	55,0
Ni'matul Fitria	1	1,0	1,0	56,0
Nia Ratna Mufidah	1	2,0	2,0	58,0

Niko Demus Bayu Kristanto	1	1,0	1,0	59,0
Niko F	1	1,0	1,0	60,0
Nilna Kholidah	1	1,0	1,0	61,0
Nimas Sasmitasari	1	1,0	1,0	62,0
Nina Yuliati	1	1,0	1,0	63,0
Nita Nur Azizah	1	1,0	1,0	64,0
Novan Rachmat Permadani	1	1,0	1,0	65,0
Nuning Triana Hapsari	1	1,0	1,0	66,0
Nur Aini Rokhana	1	1,0	1,0	67,0
Nur Rahmad Alfian	1	1,0	1,0	68,0
Nurdiana	1	1,0	1,0	69,0
Nuri Anisa Dora	1	1,0	1,0	70,0
Nuriana Jamil	1	1,0	1,0	71,0
Okta Widianingrum	1	1,0	1,0	72,0
Oktapia Rini	1	1,0	1,0	73,0
Oktavia Lisa Diani	1	1,0	1,0	74,0
Puspa Meganingsih	1	1,0	1,0	75,0
Putri Azizah Baed	1	1,0	1,0	76,0
Putri Mulia Devi	1	1,0	1,0	77,0
Rahajeng Dwi Sasmita	1	1,0	1,0	78,0
Rahayu Widodo	1	1,0	1,0	79,0
Ratna Habibah	1	1,0	1,0	80,0
Reni Hikmawati Fadjekrin	1	1,0	1,0	81,0
Resy Ananda Kusuma	1	1,0	1,0	82,0
Rima Rutiningsih	1	1,0	1,0	83,0
Rinda Tuselmi	1	1,0	1,0	84,0
Rio Slamet Remanda	1	1,0	1,0	85,0
Rivaldi Dwi Cahyono	1	1,0	1,0	86,0
Rizal Adi Munandar	1	1,0	1,0	87,0
Rizky Ayu Wulandari	1	1,0	1,0	88,0
Rofiq Shoifu Sani	1	1,0	1,0	89,0
Ruza Fitriyah	1	1,0	1,0	90,0
Saiful Ansori	1	1,0	1,0	91,0
Sefi Rahma Wati	1	1,0	1,0	92,0
Shofi Aulia Wardhani	1	1,0	1,0	93,0
Silvia Verrunica	1	1,0	1,0	94,0
Sincha Rahmadyanti	1	1,0	1,0	95,0
Sintia Tutik M	1	1,0	1,0	96,0
Sita Pramaysela	1	1,0	1,0	97,0
Siti Kholifah	1	1,0	1,0	98,0
Ulfi	1	1,0	1,0	99,0
Yunia Dewi S	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

b. Jenis Kelamin responden

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	75	75,0	75,0	75,0
Laki-laki	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

c. Asal Prodi

Prodi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pendidikan Matematika	60	60,0	60,0	60,0
Pendidikan Bahasa Inggris	20	20,0	20,0	80,0
PPKn	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

d. Hasil pendapat responden

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kemahasiswaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Mudah	5	5,0	5,0	5,0
Mudah	79	79,0	79,0	84,0
Sangat Mudah	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan kemahasiswaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	78	78,0	78,0	78,0
Sangat Mudah	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu pelayanan kemahasiswaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tepat	75	75,0	75,0	75,0
Sangat Tepat	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian antara biaya yang ditetapkan terhadap pelayanan kemahasiswaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	83	83,0	83,0	83,0
Sangat Sesuai	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk/hasil pelayanan yang diberikan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	81	81,0	81,0	81,0
Sangat Sesuai	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mampu	82	82,0	82,0	82,0
Sangat mampu	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana pendapat anda tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang ramah	3	3,0	3,0	3,0
Ramah	53	53,0	53,0	56,0
Sangat Ramah	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana kesesuaian maklumat pelayanan dengan pelayanan yang dijalankan oleh petugas kemahasiswaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	90	90,0	90,0	90,0
Sangat Sesuai	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Bagaimana tentang penanganan pengaduan jika terdapat complain/keluhan dari masyarakat/mahasiswa?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang mendapat perhatian untuk ditangani	7	7,0	7,0	7,0
Ditangani	81	81,0	81,0	88,0
Cepat Ditangani	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Komentar dan saran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
keramahan harap ditingkatkan	6	6,0	6,0	6,0
keramahan petugas dipertahankan dan ditingkatkan	7	7,0	7,0	13,0
lebih baik lagi	12	12,0	12,0	25,0
pelayanan cukup memuaskan	7	7,0	7,0	32,0
pelayanan ditingkatkan dan terus diperbaiki	7	7,0	7,0	39,0
pelayanan harap ditingkatkan	7	7,0	7,0	46,0
pelayanan kepada masyarakat ditingkatkan. petugas agar tidak ganti-ganti	2	2,0	2,0	48,0
pelayanan lebih ditingkatkan lagi	6	6,0	6,0	54,0
pelayanan mohon ditingkatkan	2	2,0	2,0	56,0
pelayanan pada masyarakat sudah baik dan memuaskan, lebih baik lagi petugas tidak gonta ganti	8	8,0	8,0	64,0
pelayanan ramah	2	2,0	2,0	66,0
pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, bagi petugas pelayanan harus berpenampilan yang rapi	7	7,0	7,0	73,0
pelayann tolong ditingkatkan. banyak senyum dan tanggap terhadap masyarakat	4	4,0	4,0	77,0

peningkatan pelayanan tetap diperlukan	8	8,0	8,0	85,0
petugas harap meningkatkan pelayanan	5	5,0	5,0	90,0
sudah memuaskan	8	8,0	8,0	98,0
sudah on time	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

7. PERHITUNGAN NILAI IKM

No. Unsur Layanan	Skor total responden	IKM	IKM Konversi	Bobot Tertimbang	IKM
		(e)	(f)	(g)	(e) x (g)
Kesesuaian persyaratan layanan kemahasiswaan	311	3,11	77,75	0,11	0,35
Kemudahan prosedur layanan kemahasiswaan	322	3,22	80,50	0,11	0,36
Ketepatan waktu atau kedisiplinan layanan kemahasiswaan	325	3,25	81,25	0,11	0,36
Kesesuaian biaya	317	3,17	79,25	0,11	0,35
Kesesuaian produk/hasil layanan	319	3,19	79,75	0,11	0,35
Kompetensi/kemampuan petugas	318	3,18	79,50	0,11	0,35
Perilaku/sikap petugas	341	3,41	85,25	0,11	0,38
Kesesuaian maklumat pelayanan	310	3,10	77,50	0,11	0,34
Penanganan pengaduan	305	3,05	76,25	0,11	0,34
Skor total	2868	28,68	717		3,19
Rata-rata	318,667	3,18667	79,66667		79,66667

8. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data hasil pengukuran nilai indeks kepuasan adalah 3,10. Nilai indeks setelah dikonversi : $3,19 \times 25 = 79,67$ sehingga dapat disimpulkan mutu layanan kemahasiswaan B atau layanan kemahasiswaan dalam kategori baik.

Hasil laporan layanan kemahasiswaan tersebut diharapkan digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan

kemahasiswaan seperti penambahan layanan waktu untuk kegiatan kemahasiswaan