

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PROGRAM STUDI
TIM AKREDITASI PROGRAM STUDI MATEMATIKA**



**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH
JAKARTA
2020 M/ 1441 H**

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan	3
METODOLOGI PENELITIAN.....	4
2.1 Instrumen Kepuasan Layanan Program Studi	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Metode Analisis	5
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	8
3.1 Sebaran Responden	8
3.2 Analisis Persepsi terhadap Kepuasan Layanan Program Studi.....	8
3.3 Indeks Kepuasan Layanan Program Studi	9
Lampiran	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akreditasi merupakan penentuan standar mutu dan penilaian suatu lembaga pendidikan (pendidikan tinggi) oleh pihak di luar lembaga yang independen. Akreditasi juga diartikan sebuah upaya pemerintah untuk menstandarisasi dan menjamin mutu alumni perguruan tinggi sehingga kualitas lulusan antara perguruan tinggi tidak terlalu bervariasi dan sesuai kebutuhan kerja. Landasan dari akreditasi sebuah institusi pendidikan yakni Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Pasal 60 dan 61). Undang-undang RI Nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen (Pasal 47) Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Pasal 86,87, dan 88). Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 28 Tahun 2005 tentang Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.

Akreditasi dalam lembaga pendidikan terutama pada perguruan tinggi sangat diperlukan guna meningkatkan mutu agar memiliki kualitas yang baik di setiap lulusannya. Namun, pada saat ini Program Studi Matematika FST UIN Syarif Hidayatullah Jakarta masih memiliki akreditasi B. Hal ini merupakan suatu tantangan besar untuk meningkatkan akreditasi menjadi Unggul.

Akreditasi dan Mutu Program Studi merupakan hal yang berkaitan. Mutu unggul sejatinya akan menghasilkan akreditasi unggul. Karenanya untuk mencapai akreditasi unggul maka harus memiliki / mengembangkan mutu program studi yang unggul. Salah upaya pengelolaan program studi yang dilakukan untuk terus melakukan perbaikan (*continues improvement*) dengan melaksanakan Survey Kepuasan Layanan Program Studi.

1.2 Tujuan

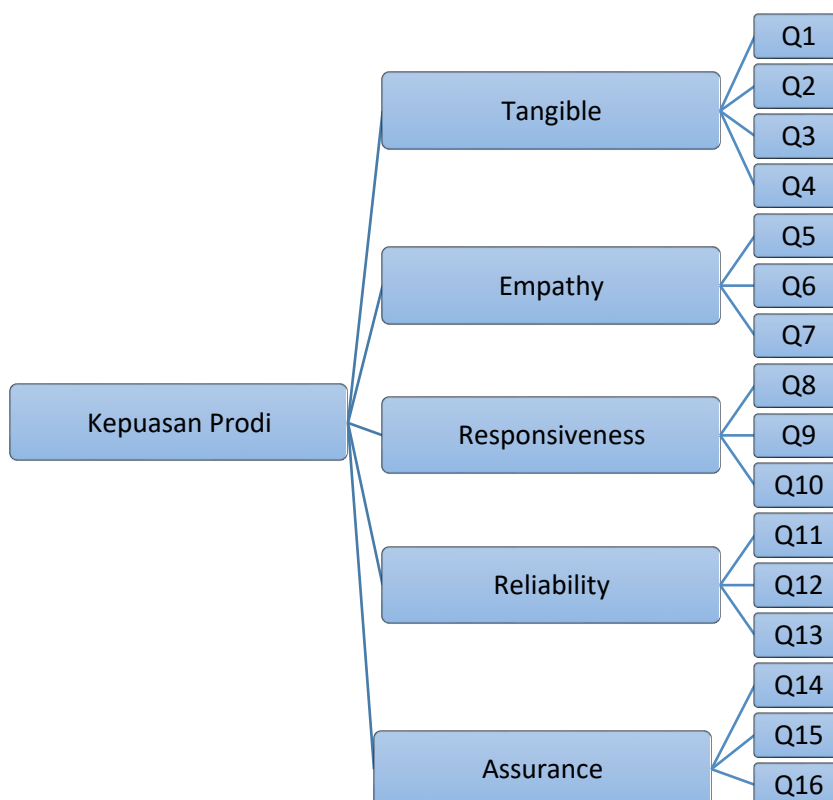
Tujuan dari survei Visi Misi Program Studi Matematika adalah

1. Untuk mengukur indeks kepuasan layanan Program Studi Matematika
2. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan layanan Program Studi Matematika

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Program Studi

Survei Kepuasan Layanan Program Studi Matematika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mengukur 5 (lima) dimensi diantaranya *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Masing-masing aspek diukur oleh indikator-indikator penyusun yang memiliki skala pengukuran ordinal. Adapun bagan konstruksi instrument penelitian survei kali ini terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Dimensi dan indikator penyusun instrument survei

Keterangan masing-masing indikator pada bagan di atas tersaji pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Variabel dan Pertanyaan Survey Kepuasan Layanan Program Studi

Variabel	Pertanyaan
Q1	kemudahan akses mahasiswa dalam pelayanan
Q2	memiliki fasilitas informasi yang memadai
Q3	memberikan fasilitas yang baik untuk pelayanan mahasiswa
Q4	menyediakan layanan pengaduan/komplain yang dapat menyelesaikan

Variabel	Pertanyaan
	masalah yang dikeluhkan oleh mahasiswa
Q5	Prodi santun dan ramah dalam memberikan pelayanan
Q6	Prodi memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh mahasiswa tanpa membeda-bedakan satu dan lainnya
Q7	Prodi memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik secara terbuka
Q8	Prodi merespon setiap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan
Q9	Prodi memberikan pelayanan yang cepat
Q10	Prodi merespon pelayanan dengan tepat
Q11	Prodi memiliki SDM yang handal dalam hal pelayanan
Q12	Dosen dan prodi mampu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/ mata kuliah
Q13	Prodi memberikan pelayanan sesuai yang mahasiswa butuhkan
Q14	Prodi memberikan prosedur pelayanan yang jelas
Q15	Prodi memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan
Q16	Prodi memberikan kualitas pelayanan yang baik

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada survei ini dengan pendekatan *Stratified sampling*. Strata pada survei ini adalah perwakilan responden dari seluruh angkatan mahasiswa yang aktif. Keragaman yang diyakini oleh peneliti adalah persepsi yang berbeda pada tiap angkatan yang mengingat masing-masing memiliki kebutuhan layanan yang relative berbeda.

Survey dilakukan dengan pendekatan angket dan online, yaitu responden diberikan link kuesioner online dan diisi oleh masing-masing responden secara mandiri. Alokasi sample dan penentuan sample dilakukan secara kuota sampling.

2.3 Metode Analisis

Analisis pada survei visi misi ini dilakukan secara bertahap dan menggunakan beberapa teknik analisis statistika, diantaranya Analisis univariate dan bivariate. Analisis univariate mengeksplorasi dan menganalisis variable tunggal sedangkan bivariate menganalisis dan mengeksplorasi dua variabel. Eksplorasi yang digunakan adalah statistika deskriptif. Selain analisis deskriptif, dilakukan pula analisis indeks komposit indeks kepuasan.

Analisis indeks kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan analisis kuantitatif dari tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui survei. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa layanan yang diberikan. Sebagaimana tujuan dari Survei ini adalah untuk mengukur kepuasan layanan yang telah dijalankan oleh Prodi Matematika FST UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, maka analisa yang digunakan mengadopsi teknik perhitungan CSI dan metode statistik perhitungan bobot dalam pembentukan indeks komposit sebagaimana dilakukan oleh OECD dalam buku *Handbook on Construction Composite Indicators: Methodology and User Guide*.2008.

Berbeda dengan CSI yang memberikan bobot tiap indikatornya berdasarkan tingkat kepentingan yang diperoleh dari penilaian persepsi konsumen (subjektif), analisis kali ini penentuan bobot tiap indikator dan dimensi diberikan sepadan atau dengan bobot sama

Adapun formula yang diberikan adalah sebagai berikut :

$$IP_{Q_s} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Q_i$$

Dimana untuk setiap dosen, Indeks Penilaian (IP) pertanyaan ke s (Q_s ; dengan $s = 1, 2, \dots, 16$), maka IP_{Q_s} adalah rata-rata dari nilai yang diperoleh untuk pertanyaan tersebut. Konstanta i adalah sejumlah mahasiswa S_1 yang memberikan penilaian terhadap dosen yang bersangkutan. Selanjutnya,

$$IDP_{D_w} = \frac{\sum_{w=1}^n (\theta_{Q_s} \cdot Q_i)}{\sum \theta_{Q_s}}$$

Adalah Indeks Dimensi Pelayanan (IDP) dimensi ke w (D_w ; dimana $w = s_1, s_2, s_3, s_4$ untuk dimensi-1; $w = s_5, s_6, s_7$ untuk dimensi-2. Dst. Lihat Gambar 1). Indeks untuk setiap dimensi adalah penjumlahan dari perkalian antara nilai pertanyaan dengan bobot setiap pertanyaan θ_{Q_s} . Jumlah bobot pertanyaan untuk setiap dimensi = 100%.

Sedangkan,

$$OIK_j = \frac{\sum_{w=1}^n (\omega_{D_w} \cdot IDP_i)}{\sum \omega_{D_w}}$$

Adalah Overall Indeks Kepuasan (OIE_j) dosen j yang merupakan penjumlahan dari perkalian antar nilai hasil per dimensi (IDP_{D_w}) dengan bobot dimensi ω_{D_w} . Bobot total untuk seluruh dimensi bernilai 100%.

Langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

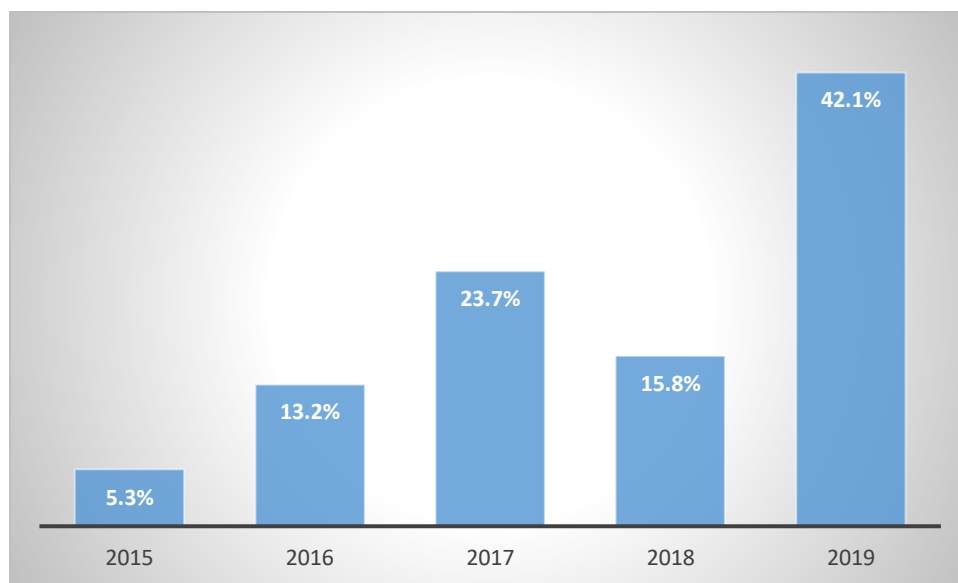
1. Menyusun matriks data $m \times n$, dimana terdapat sejumlah kuisioner yang diobservasi. Dalam hal ini m sebanyak mahasiswa yang berpartisipasi pada survei, sedangkan n sejumlah indikator yang di observasi, yaitu sebanyak 16 pertanyaan. Indikator tersebut disusun semua berarah positif terhadap kinerja (data bersifat ordinal).
2. Melakukan data *cleansing* untuk memeriksa validasi data.
3. Data yang sudah bersifat nilai skor diasumsikan telah terstandarisasi dan berdistribusi normal.
4. Menghitung indeks komposit masing-masing dimensi pengajaran dari indikator yang ada pada setiap dimensi, dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban indikator setelah mengalikanya terlebih dahulu dengan bobot indikator.
5. Menghitung agregat indeks komposit masing-masing dimensi, dengan cara menjumlahkan masing-masing indeks dimensi setelah dikalikan bobot dimensi.

Selanjutnya analisis ini juga menggunakan 2 pendekatan lain. Diantaranya analisis deskriptif dengan menggunakan analisis tabel-silang (*cross-tabulation analysis*) antar variabel terhadap indeks keseluruhan (OIE) sebagai ukuran kinerja dosen.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sebaran Responden

Responden pada survei ini bersumber dari beberapa angkatan mahasiswa aktif. Responden terbanyak dari mahasiswa angkatan 2019 (42.1%), 2017 (23.7%) dan 2018 (15.8%). Partisipasi tertinggi dari mahasiswa yang angkatan lebih muda. Namun secara keseluruhan sebaran responden tersebut cukup proporsional.



Gambar 2. Sebaran responden berdasarkan angkatan mahasiswa (%)

3.2 Analisis Persepsi Responden terhadap Layanan Program Studi Matematika

Persepsi responden terhadap layanan Prodi Matematika terlihat dari 16 variabel seperti yang telah dijabarkan pada Gambar 1 dan Tabel 1. Sebagian besar variabel (indikator) memiliki persepsi yang baik. Skor indikator dengan penilaian persepsi baik dan sangat baik tertinggi adalah Q4 yaitu prodi menyediakan layanan pengaduan dan juga Q15 yaitu prodi memberikan pelayanan secara tepat waktu.

Terdapat 3 indikator yang memiliki penilaian relative rendah, yaitu Q3, Q13, dan Q14. Indikator Q3 merupakan prodi memberikan fasilitas yang baik untuk pelayanan mahasiswa. Q13 adalah prodi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta Q14 adalah prodi memberikan prosedur pelayanan yang jelas. Ketiga indikator tersebut merupakan dasar-dasar dalam pelayanan, dimana memiliki prosedur yang jelas dan memiliki fasilitas pelayanan yang memadai.

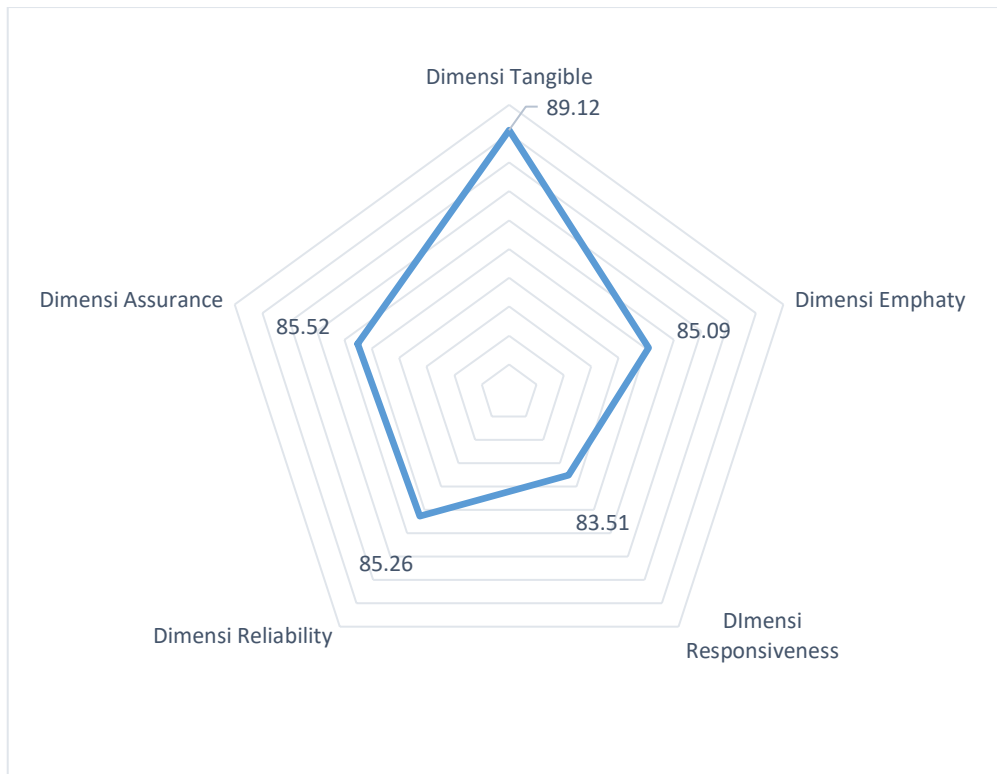
Tabel 2. Sebaran persepsi responden pada masing-masing variabel (indikator) kepuasan

Variabel	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	Persentase Baik dan Sangat Baik
Q1	0.0%	0.0%	10.5%	47.4%	42.1%	89.5%
Q2	0.0%	0.0%	7.9%	55.3%	36.8%	92.1%
Q3	0.0%	2.6%	23.7%	39.5%	34.2%	73.7%
Q4	0.0%	0.0%	5.3%	47.4%	47.4%	94.7%
Q5	0.0%	0.0%	10.5%	26.3%	63.2%	89.5%
Q6	0.0%	0.0%	10.5%	36.8%	52.6%	89.5%
Q7	0.0%	0.0%	10.5%	34.2%	55.3%	89.5%
Q8	0.0%	0.0%	21.1%	50.0%	28.9%	78.9%
Q9	0.0%	0.0%	13.2%	50.0%	36.8%	86.8%
Q10	0.0%	0.0%	13.2%	50.0%	36.8%	86.8%
Q11	2.6%	0.0%	18.4%	47.4%	31.6%	78.9%
Q12	0.0%	0.0%	15.8%	44.7%	39.5%	84.2%
Q13	0.0%	0.0%	21.1%	39.5%	39.5%	78.9%
Q14	0.0%	0.0%	26.3%	31.6%	42.1%	73.7%
Q15	0.0%	0.0%	5.3%	44.7%	50.0%	94.7%
Q15	0.0%	0.0%	6.3%	50.0%	43.8%	93.8%

Gambar 5 Pengetahuan terhadap visi dan misi

3.3 Indeks Kepuasan Layanan Program Studi

Skor indeks kepuasan layanan Program Studi sebesar 85.70, yang artinya sudah baik dan sebagian kecil perlu ditingkatkan. Dari dimensi pengukuran indeks kepuasan ini (Gambar 3), dimensi Tangible paling tinggi dengan skor 89.12 dan terendah adalah dimensi Responsiveness sebesar 83.51.



Gambar 3. Skor dimensi indeks kepuasan layanan prodi

Dari keseluruhan indikator, yang tiga (3) indikator terendah adalah indikator Q3, Q11, dan Q8. Q3 yakni Prodi memberikan fasilitas yang baik untuk pelayanan mahasiswa. Q11 yakni prodi memiliki SDM yang handal dalam pelayanan. Q8 berarti prodi merespon setiap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Melihat ketiga indikator yang memiliki skor relative rendah menjadi perhatian serius bagi prodi baik aspek fasilitas maupun sumberdaya manusia.

Berdasarkan dimensinya, indikator yang rendah pada dimensi Tangible adalah Q3. Indikator yang rendah pada dimensi Empathy adalah Q6 yaitu prodi memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh mahasiswa tanpa membedakan. Pada dimensi Responsiveness, indikator Q8. Selanjutnya pada dimensi Reliability, indikator Q11. Bagi dimensi Assurance, indikator Q14 memiliki skor terendah, yaitu prodi memberikan prosedur pelayanan yang jelas.

Berdasarkan evaluasi di atas, Program Studi matematika perlu memprioritaskan beberapa hal perbaikan berikut untuk meningkatkan pelayanan program studi matematika, yaitu

1. Adanya fasilitas yang memadai bagi pelayanan mahasiswa, terutama untuk layanan utama yang paling sering dibutuhkan oleh mahasiswa
2. Adanya prosedur yang tertulis jelas untuk setiap jenis layanan

3. Adanya pembagian kerja yang lebih sistematis pada pengurus program studi, agar respons dalam memberikan layanan, kecepatan pemberian layanan, dan kehandalan SDM lebih memadai.

Beberapa indikator yang menjadi perhatian di atas dapat ditengarai karena minimnya SDM yang mengurus seluruh pelayanan program studi, sehingga banyaknya permintaan dari mahasiswa tidak mampu terlayani dengan maksimal karena kuantitas yang jauh tidak proporsional.

Tabel 3. Skor Indikator tiap dimensi

Dimensi	Variabel	Rata-rata
Tangible	Q1	86.32
	Q2	85.79
	Q3	81.05
	Q4	88.42
Empathy	Q5	90.53
	Q6	88.42
	Q7	88.95
Responsiveness	Q8	81.58
	Q9	84.74
	Q10	84.74
Reliability	Q11	81.05
	Q12	84.74
	Q13	83.68
Assurance	Q14	83.16
	Q15	88.95
	Q16	84.61

Indeks kepuasan bagi angkatan 2015 dinilai sangat baik, sedangkan pada tahun 2016 dinilai kurang. Hal ini perlu dilakukan pendalaman terhadap masing-masing angkatan tersebut. sedangkan bagi angkatan 2017-2019 relatif sama.

Tabel 4. Skor indeks persepsi kepuasan layanan prodi berdasarkan angkatan mahasiswa

Angkatan Mahasiswa	Skor Indeks Kepuasan Layanan Prodi
2015	100.0
2016	72.5
2017	88.0
2018	86.8
2019	85.9

Lampiran. Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Program Studi

Kuesioner online terdapat pada Link berikut:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf81_d5O0AXnEttiU-6J68GAOPYJnUYgSmVTRPjGQ1CN0LrZg/viewform

KUESIONER SURVEY KEPUASAN LAYANAN PROGRAM STUDI MATEMATIKA FST UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

Formulir ini diisi oleh Mahasiswa Aktif Angkatan 2016 - 2020.

Petunjuk :

- A. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan akademik perkuliahan Anda dimohon memberikan penilaian terhadap kinerja prodi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
- B. Jawaban yang Anda berikan tidak ada hubungannya dengan penilaian akhir prestasi belajar Anda.
- C. Isilah kolom dengan tanda centang sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan skala berikut:
SB = Sangat Baik, skor 5
B = Baik, skor 4
C = Cukup, skor 3
TB = Tidak Baik, skor 2
STB = Sangat Tidak Baik, skor 1

* Required

Email *

Your email

Nama *

Your answer