

# **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**



## **TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG  
2019**



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
NOMOR: 1434 TAHUN 2019  
TENTANG  
TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN  
PRASARANA, DAN KERJASAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan terhadap civitas akademika terutama terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama maka perlu dibentuk tim survey yang yang potensial dan bertanggung jawab atas terlaksananya survey terhadap kepuasan layanan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
- b. bahwa untuk mengasihkan tim survey yang potensial dan bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada poin a tersebut di atas, maka perlu menunjuk personalia yang memiliki wawasan luas di bidangnya dan perlu dituangkan dalam Keputusan Rektor;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b di atas, maka nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan Rektor ini dipandang mampu, cakap dan bertanggung jawab ditunjuk sebagai Tim Survey terhadap kepuasan layanan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
KESATU Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan Rektor ini sebagai Tim Survey Kepuasan terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- KEDUA Tugas Tim Survey tersebut adalah:
1. Melakukan perencanaan survey
  2. Melakukan pemetaan obyek yang akan disurvey
  3. Melakukan kegiatan survey
  4. Mendokumentasikan hasil survey
  5. Melaporkan hasil survey kepada pimpinan
- KETIGA : Keputusan Rektor ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal, 12 September 2019

Rektor,



Muhammad Sirozi

Tembusan:

1. Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Jakarta;
2. Dekan Fakultas di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
3. Kepala Unit dan Ketua Lembaga di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR: 1434 TAHUN 2019

TANGGAL 12 SEPTEMBER 2019

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Pengarah : Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, M.A., Ph.D.  
Dr. Zainal Berlian  
Dr. Rr. Rina Antasari, M.Hum.

Penanggung jawab : Dr. Ismail, M.Ag.

Ketua : Dr. H. Fajri Ismail, M.Pd.I.

Anggota : Indrawati, M.Pd.  
Dr. Fitri Oviyanti, M.Ag.  
Dr. Arne Huzaimah, M.Hum.  
Dr. Siti Rochmiyatun, M.Hum.  
Ahmad Muhaimin, M.Si.

Rektor,



Muhammad Sirozi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap unit-unit layanan kemahasiswaan yang ada di UIN Raden Fatah Palembang.

Ada 6 (enam) jenis layanan yang disurvei yaitu: 1) pengembangan minat dan bakat, 2) pembinaan soft skill, 3) bimbingan konseling, 4) beasiswa, 5) layanan kesehatan, dan 6) karir dan bimbingan kewirausahaan. Tujuan dari survei ke 6 (enam) bagian/lembaga/unit adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diselenggarakan oleh UIN Raden Fatah Palembang.

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan UIN Raden Fatah Palembang di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Palembang, Desember 2019

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>SK REKTOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survei .....	2
C. Manfaat Survei .....	2
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK .....</b>	<b>4</b>
A. Pengertian Layanan Publik .....	4
B. Konsep Kualitas Layanan .....	5
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>7</b>
A. Lokasi dan Waktu Survei .....	7
B. Metode Survei .....	7
C. Objek yang disurvei .....	8
D. Populasi dan Sampel .....	8
E. Teknik Pengumpulan Data .....	10
F. Kisi-Kisi Angket .....	10
G. Uji Validitas .....	13
H. Metode Pengolahan Data .....	14
<b>BAB IV HASIL SURVEI .....</b>	<b>15</b>
A. Pengembangan Minat dan Bakat .....	15
B. Pembinaan <i>Soft Skill</i> .....	17
C. Layanan Bimbingan dan Konseling .....	20
D. Layanan Beasiswa .....	22
E. Layanan Kesehatan .....	24
F. Karir dan Bimbingan Kewirausahaan .....	26
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>30</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>32</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

*Pertama*, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, "*For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery*". Reformasi lembaga

pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *“the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level.”* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis-pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk itu dalam rangka mendorong perguruan tinggi agar mahasiswa mampu melaksanakan ketiga peran, lembaga perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan mahasiswa memiliki kemampuan menguasai keterampilan keterampilan tersebut. Salah satu pemecahan yang dilakukan oleh perguruan tinggi adalah dengan menciptakan layanan-layanan kemahasiswaan di antaranya: 1) pengembangan minat dan bakat, 2) pembinaan soft skill, 3) bimbingan konseling, 4) beasiswa, 5) layanan kesehatan, dan 6) karir dan bimbingan kewirausahaan.

Saat ini keenam jenis layanan tersebut telah dilakukan oleh UIN Raden Fatah Palembang. Namun diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan keenam jenis layanan tersebut. Untuk itu UIN Raden Fatah Palembang melalui tim survei melakukan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

## **B. Tujuan Survei**

Tujuan dilakukannya survei terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi pelayanan yang telah dilakukan oleh unit-unit pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing jenis layanan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan kemahasiswaan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan kemahasiswaan.

## **C. Manfaat Survei**

Kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang sebagai pengguna dalam menilai layanan kemahasiswaan
2. Mendorong unit layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan
3. Mendorong unit pelayanan kemahasiswaan untuk aktif dan inovatis dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORETIK**

#### **A. Pengertian Layanan Publik**

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

## **B. Konsep Kualitas Layanan**

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

## BAB III METODOLOGI SURVEI

### A. Lokasi dan Waktu Survei

#### 1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dilaksanakan di UIN Raden Fatah Palembang dengan melibatkan mahasiswa yang tersebar di 9 (sembilan) fakultas: 1) Fakultas Syariah dan Hukum, 2) Fakultas Adab dan Humaniora, 3) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 4) Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, 5) Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 6) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7) Fakultas Sains dan Teknologi, 8) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan 9) Fakultas Psikologi.

#### 2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Oktober	November	Desember
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

### B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada penelitian IKM UIN Raden Fatah Palembang adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada

penelitian ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di UIN Raden Fatah Palembang, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

### C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di UIN Raden Fatah Palembang yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Jenis Layanan
1	Pengembangan minat dan bakat
2	Pembinaan soft skill
3	Bimbingan konseling
4	Beasiswa
5	Layanan kesehatan
6	Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

### D. Populasi dan Sampel

#### 1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang tahun akademik 2018/2019 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 19.325 mahasiswa yang ada di 9 (sembilan) fakultas. Dari jumlah mahasiswa tersebut akan diambil sampel yang dapat mewakili keseluruhan jumlah mahasiswa.

## 2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara random sampling di mana setiap populasi memperoleh kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan cara menentukan jumlah sampel dalam survei layanan dihitung dengan menggunakan dua metode: 1) Apabila jumlah sampel di bawah 1000, digunakan cara Suharsimi Arikunto dengan menggunakan 10 % dari populasi, dan 2) jika di atas 1000 digunakan rumus Isac-Newton yaitu:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \text{ di mana}$$

s = jumlah sampel

$\lambda^2$  = kai kuadrat (untuk tingkat kesalahan 1 %, 5 % dan 10 % dapat dilihat pada tabel kai kuadrat)

N = jumlah populasi

P = peluang benar (0,5)

Q = peluang salah (0,5)

d = perbedaan antara sampel 1 %, 5 % dan 10 %.

Berdasarkan rumus di atas, dengan menggunakan taraf kesalahan 0,5 % ditentukan jumlah sampel mahasiswa sebanyak 377 mahasiswa yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Fakultas	Persentase	Jumlah sampel
1	Syariah dan Hukum	12,50	47
2	Adab dan Humaniora	7,50	28
3	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	36,25	137
4	Ushuluddin dan Pemikiran Islam	5,00	19
5	Dakwah dan Komunikasi	9,00	34
6	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3,00	11
7	Sains dan Teknologi	6,75	25
8	Ekonomi dan Bisnis Islam	15,00	57

No.	Fakultas	Persentase	Jumlah sampel
9	Psikologi	5,00	19
	$\Sigma$	100	377

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik UIN Raden Fatah Palembang. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.

### F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1) Pengembangan minat dan bakat

Kuesioner layanan minat dan bakat terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Kuesioner Layanan pengembangan minat dan bakat

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa
4	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan
5	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa
6	Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa
7	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa
8	Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan

## 2) Pembinaan *Soft Skill*

Kuesioner jenis layanan *Soft Skill* terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan <i>soft skill</i> mahasiswa yang mudah dijangkau
2	Kecukupan ruangan layanan <i>soft skill</i> mahasiswa
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan <i>soft skill</i> mahasiswa
4	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan <i>soft skill</i> mahasiswa
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti
6	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti
7	Tingkat pengetahuan tutor/narasumber
8	Program kegiatan <i>soft skill</i> sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

### 3) Bimbingan dan Konseling

Kuesioner jenis layanan Bimbingan dan Konseling terdiri dari 7 (tujuh) pernyataan sebagaimana tabel berikut:

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau
2	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling
4	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
7	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling

### 4) Layanan Beasiswa

Untuk layanan beasiswa terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau
2	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa
3	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa
4	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
6	Kejelasan kriteria penerima beasiswa
7	Transparansi seleksi penerima beasiswa
8	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa

### 5) Layanan Kesehatan

Untuk layanan kesehatan jumlah butir kuesioner sebanyak 7 (tujuh) pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan

#### 6) Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

Untuk layanan karir dan bimbingan kewirausahaan, terdapat 7 (tujuh) butir pernyataan sebagaimana tabel berikut:

No	Butir Pernyataan
1	Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau
2	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
3	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

#### G. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk

menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki  $V \geq 0,2$ . Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \frac{\sum s}{[n(c - lo)]}$$

Ket:

$\sum s$  = jumlah skor

n = jumlah pakar

c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar

lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

## H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Untuk menghitung rata-rata masing-masing instrumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimal}} \times 4$$

2) Menkonversi rata-rata dengan menggunakan Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit 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

## BAB IV HASIL SURVEI

Hasil kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei pada tahun 2019 yang dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember masing-masing jenis layanan kemahasiswaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

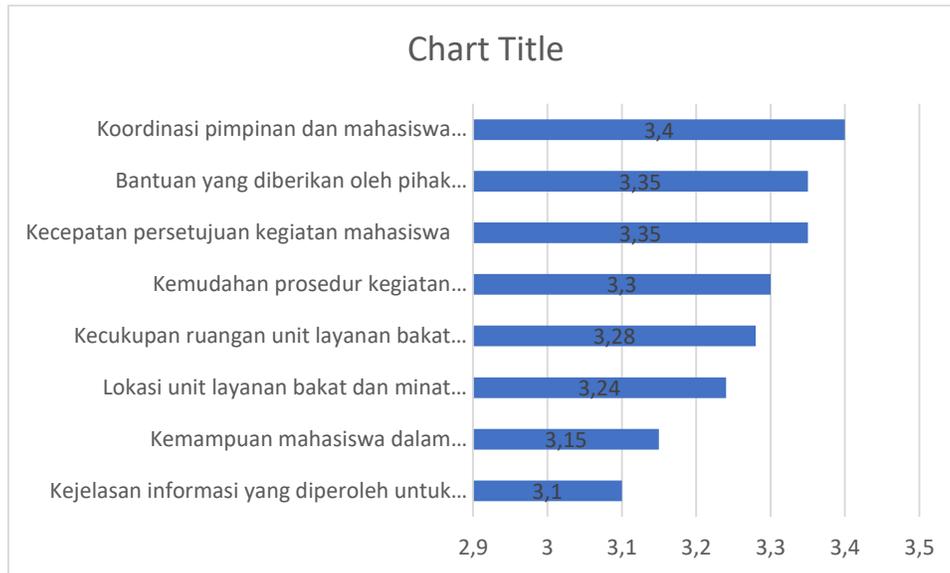
### A. Pengembangan Minat dan Bakat

Hasil survei layanan minat dan bakat mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Skor Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

No	Aspek	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	3,24
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	3,28
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	3,10
4	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3,30
5	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	3,35
6	Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	3,40
7	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	3,15
8	Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	3,35
<b>Total</b>		26,17
<b>Rata-Rata</b>		3,27

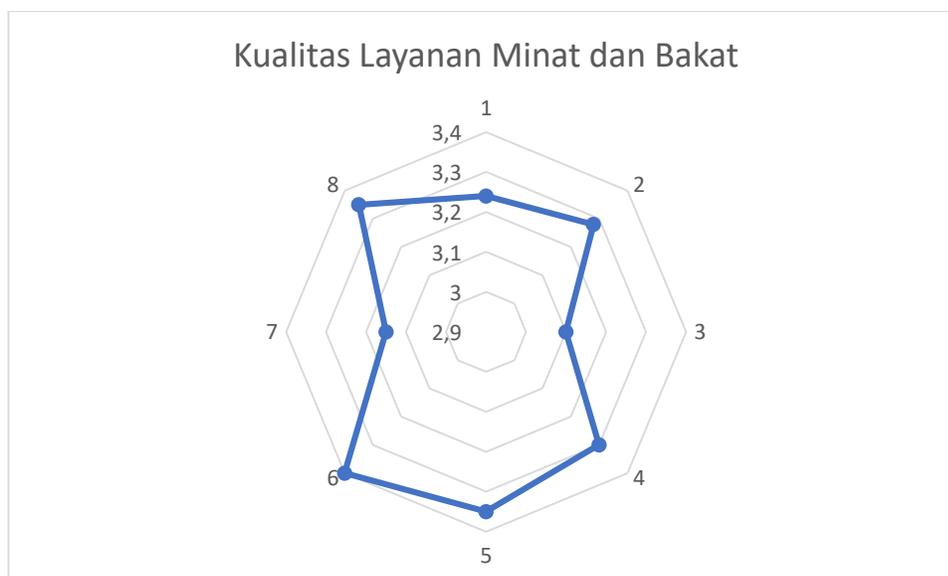
Berdasarkan tabel 4.1 nampak bahwa secara umum kualitas layanan minat dan bakat terkategori sangat baik dengan skor 3,27 pada rentang 3,26 – 4,00. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek no. 6 dan terendah pada aspek nomor 3. Secara rinci urutan penilaian layanan minat dan bakat mahasiswa:



Gambar 4.2 Urutan Kualitas Layanan Minat dan Bakat

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa urutan kualitas layanan minat dan bakat dari urutan tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa (skor 3,4), 2) Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan (skor 3,35), 3) Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa (3,35), 4) Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan skor 3,3), 5) Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa (skor 3,28), 6) Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau (skor 3,24) , 7) Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa (skor 3,15), dan 8) Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa (skor 3,10).

Untuk melihat kualitas aspek layanan minat dan bakat dapat dilihat pada jaring laba laba di bawah ini:



Gambar 4.3 Kualitas Aspek Layanan Soft Skill

Gambar 4.3 nampak bahwa rentang spider plot aspek 5,6 dan 8 menunjukkan rentang yang baik. Sedangkan pada plot 3 dan 7 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu upaya meningkatkan kualitas pada aspek kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa dan kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa harus menjadi skala prioritas dalam bahasan rapat tinjauan manajemen.

## B. Pembinaan *Soft Skill*

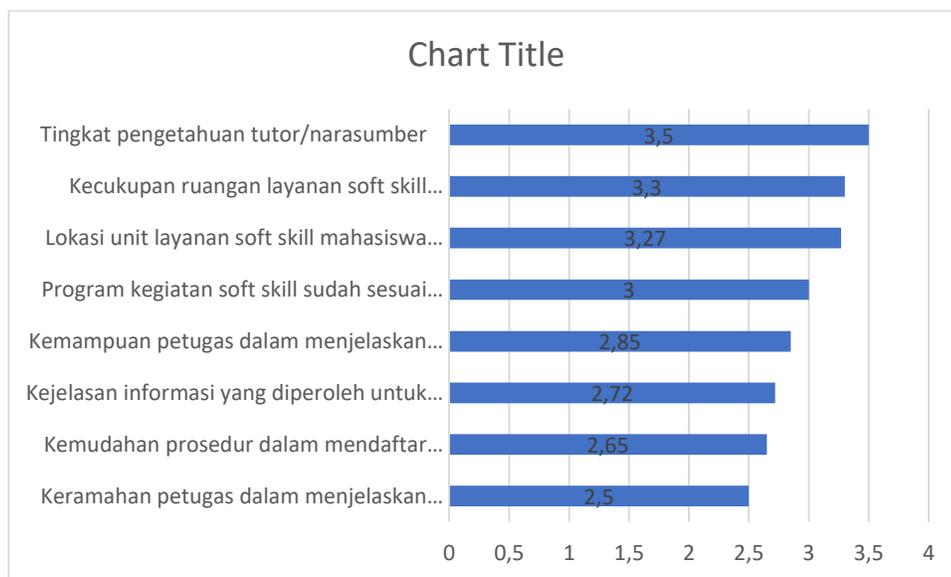
Kuesioner jenis layanan *Soft Skill* terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Skor Layanan Pembinaan *Soft Skill*

No	Aspek	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan <i>soft skill</i> mahasiswa yang mudah dijangkau	3,27
2	Kecukupan ruangan layanan <i>soft skill</i> mahasiswa	3,30
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan <i>soft skill</i> mahasiswa	2,72

No	Aspek	Rata-Rata
4	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa	2,65
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	2,85
6	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	2,50
7	Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	3,50
8	Program kegiatan <i>soft skill</i> sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,00
	Total	23,79
	Rata-Rata	2,97

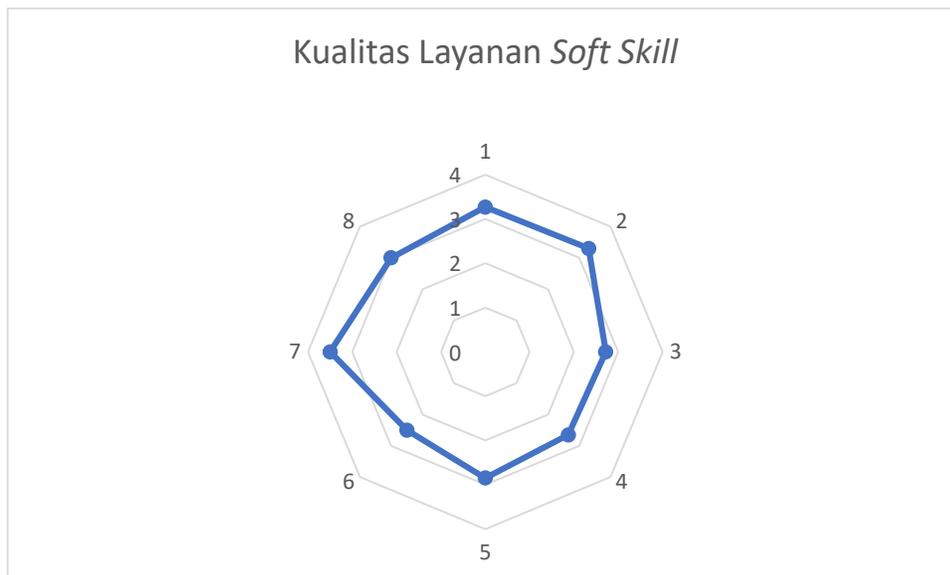
Berdasarkan tabel di atas, secara umum jenis layanan pembinaan *soft skill* terkategori **baik** dengan skor 2,97 pada rentang 2,51 – 3,25. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek nomor 7 dan terendah pada nomor 6. Secara rinci penilaian layanan soft skill dari terendah dan terkecil dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 4.5 Urutan Penilaian Layanan *Soft Skill*

Gambar 4.5 menjelaskan urutan penilaian layanan soft skill dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) Tingkat pengetahuan tutor/narasumber (skor 3,5), 2) Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa (skor 3,3), 3) Lokasi unit layanan *soft skill* mahasiswa yang mudah dijangkau (skor 3,27), 4) Program kegiatan *soft skill* sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (skor 3,00), 5) Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan *soft skill* yang akan diikuti (skor 2,85), 6) Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa (skor 2,72), 7) Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa (skor 2,65), dan 8) Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan *soft skill* yang akan diikuti (skor 2,50). Data ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tutor/narasumber belum diikuti dengan keramahan petugas dalam menjelaskan program soft skill yang akan diikuti oleh mahasiswa.

Untuk melihat kualitas aspek layanan *soft skill* dapat dilihat pada jaring laba laba di bawah ini:



Gambar 4.6 Kualitas Layanan *Soft Skill*

Gambar 4.6 nampak bahwa rentang spider plot aspek 7,1 dan 2 menunjukkan rentang yang baik. Sedangkan pada plot 6, 4 dan 3 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu aspek pada plot 6,4 dan 3 harus dijadikan masukan dalam rapat tinjauan manajemen.

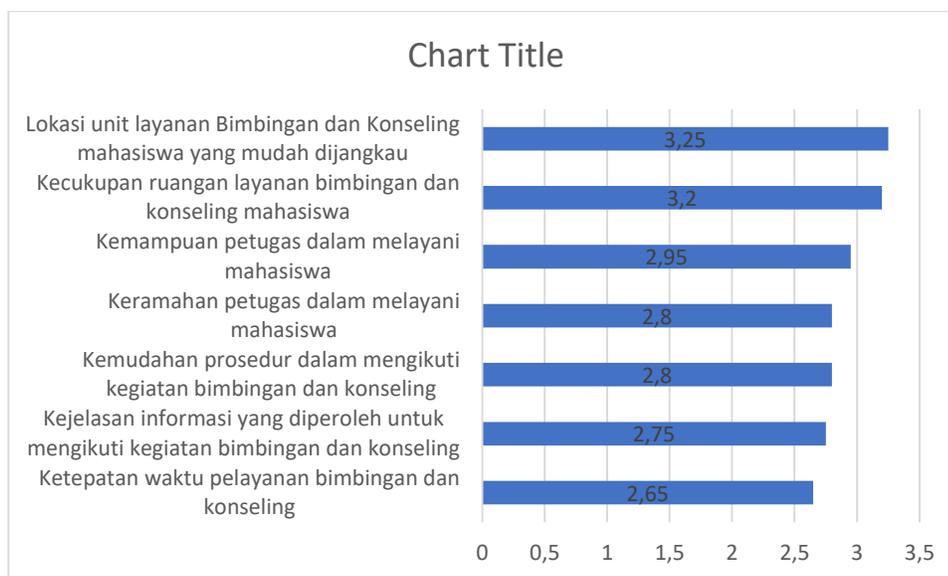
### C. Layanan Bimbingan dan Konseling

Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei terhadap jenis layanan Bimbingan dan Konseling terdiri dari 7 (tujuh) aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Skor Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Aspek	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau	3,25
2	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa	3,20
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	2,75
4	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	2,80
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	2,95
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	2,80
7	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling	2,65
	Jumlah	20,40
	Rata-Rata	2,91

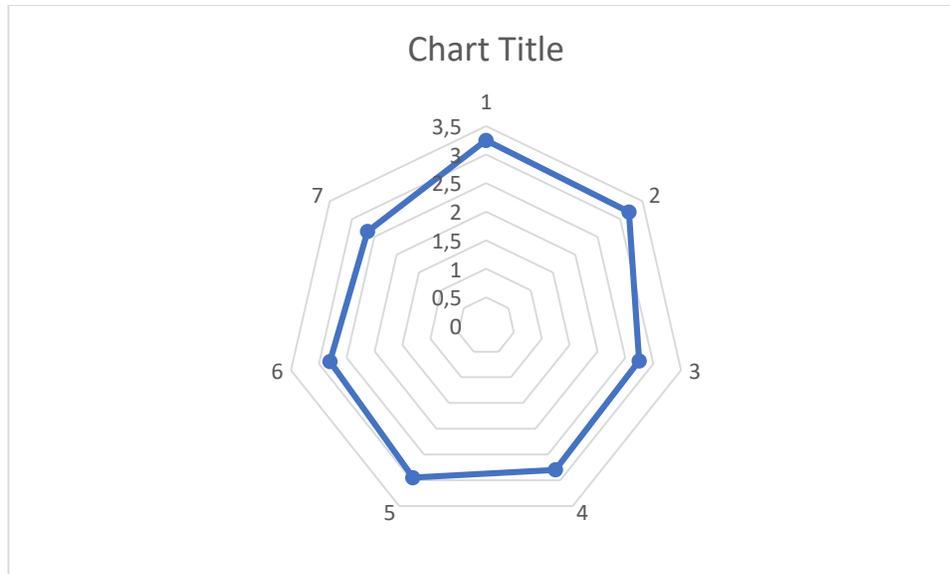
Berdasarkan tabel 4.7, secara umum layanan bimbingan dan konseling terkategori baik dengan skor 2,91 pada rentang 2,51 – 3,25. Aspek penilaian tertinggi ada pada aspek nomor 1 dan terendah pada aspek nomor 7. Untuk lebih jelas urutan aspek penilaian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.8 Urutan Penilaian Layanan Bimbingan dan Konseling

Berdasarkan gambar 4.8, urutan penilaian layanan bimbingan dan konseling dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau (skor 3,25), 2) Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa (skor 3,20), 3) Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa (skor 2,95), 4) Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa (skor 2,80), 5) Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling (skor 2,80), 6) kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling (skor 2,75), dan 7) ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling (skor 2,65). Data ini menunjukkan bahwa lokasi dan kecukupan ruangan layanan bimbingan harus diikuti dengan kejelasan informasi dan ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling.

Untuk melihat kualitas aspek layanan bimbingan dan konseling dapat dilihat pada jaring laba laba di bawah ini:



Gambar 4.9 Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling

Gambar 4.9 nampak bahwa rentang spider plot aspek 1,2, dan 5 menunjukkan rentang yang baik. Sedangkan pada plot 3, dan 7 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu aspek pada plot 3 dan 7 harus dijadikan masukan dalam rapat tinjauan manajemen.

#### D. Layanan Beasiswa

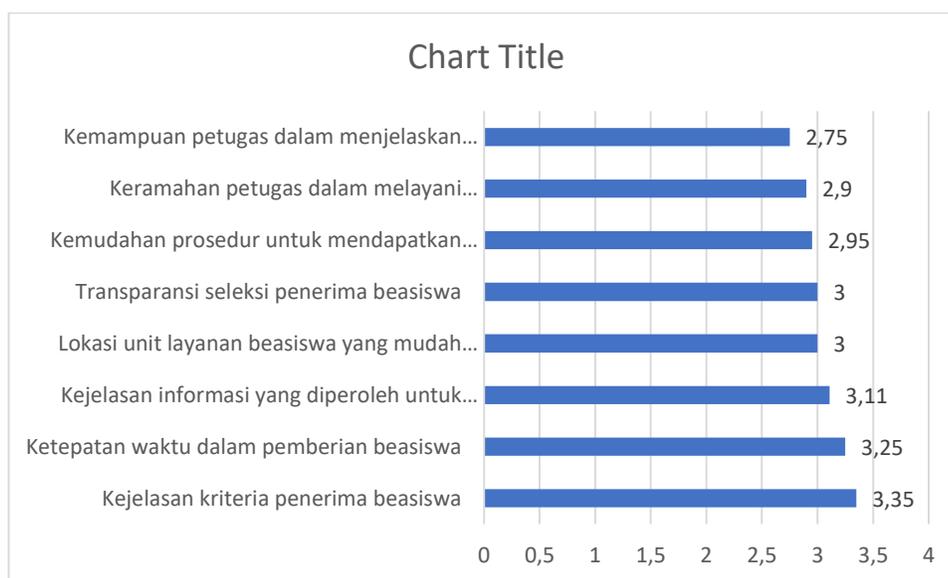
Hasil survei yang dilakukan untuk layanan beasiswa terdiri dari 8 aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Skor Layanan Beasiswa

No	Butir Pernyataan	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau	3,00
2	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa	3,11
3	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	2,95
4	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa	2,75

No	Butir Pernyataan	Rata-Rata
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	2,90
6	Kejelasan kriteria penerima beasiswa	3,35
7	Transparansi seleksi penerima beasiswa	3,00
8	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa	3,25
	Jumlah	24,31
	Rata-Rata	3,04

Berdasarkan tabel 4.10, secara umum jenis layanan beasiswa bagi mahasiswa terkategori baik dengan skor 3,04 pada rentang 2,51 – 3,25. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek nomor 7 dan terendah pada aspek nomor 4. Urutan kualitas layanan beasiswa dari tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

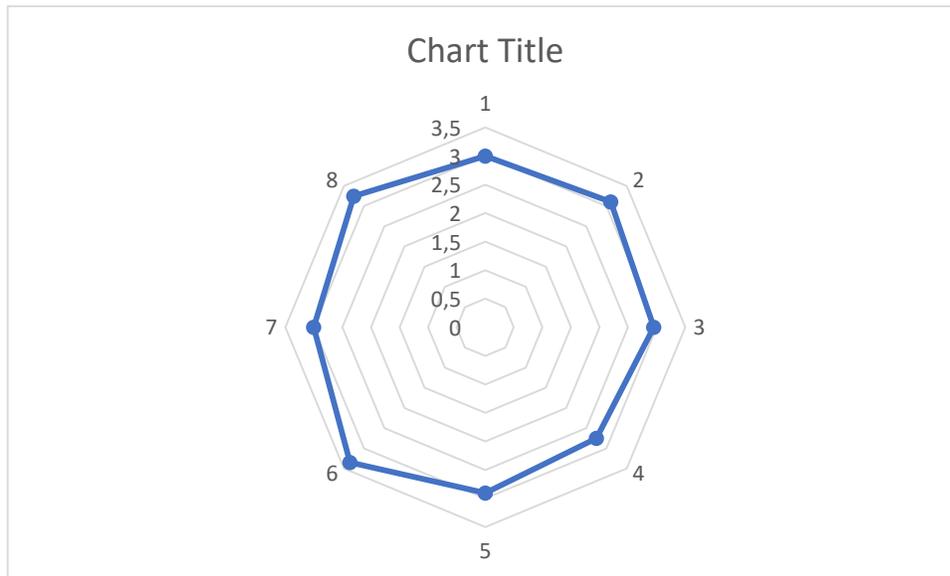


Gambar 4.11 Urutan kualitas Layanan Beasiswa

Tabel 4.11 menunjukkan aspek kualitas layanan beasiswa dari tertinggi sampai terendah yaitu: 1) kejelasan kriteria penerima beasiswa (skor 3,35), 2) ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa (skor 3,25), 3) kejelasan informasi yang diperoleh untuk memperoleh beasiswa (3,11), 4) lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau (skor 3,30), 5) Transparansi seleksi penerima beasiswa (skor 3,00), 6) Kemudahan

prosedur untuk mendapatkan beasiswa (skor 2,95), 7) keramahan petugas dalam melayani mahasiswa (skor 2,90), dan 8) kemampuan petugas dalam menjelaskan beasiswa (skor 2,75).

Untuk melihat kualitas aspek layanan beasiswa dapat dilihat pada jaring laba laba di bawah ini:



Gambar 4.12 Kualitas Layanan Beasiswa

Gambar 4.1 semakin menjelaskan bahwa rentang spider plot aspek 6 dan 8 menunjukkan rentang yang sangat baik. Sedangkan pada plot 4 dan 3 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu pada aspek 4 tentang Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa dan aspek 3 tentang Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa harus dijadikan masukan dalam rapat tinjauan manajemen.

### E. Layanan Kesehatan

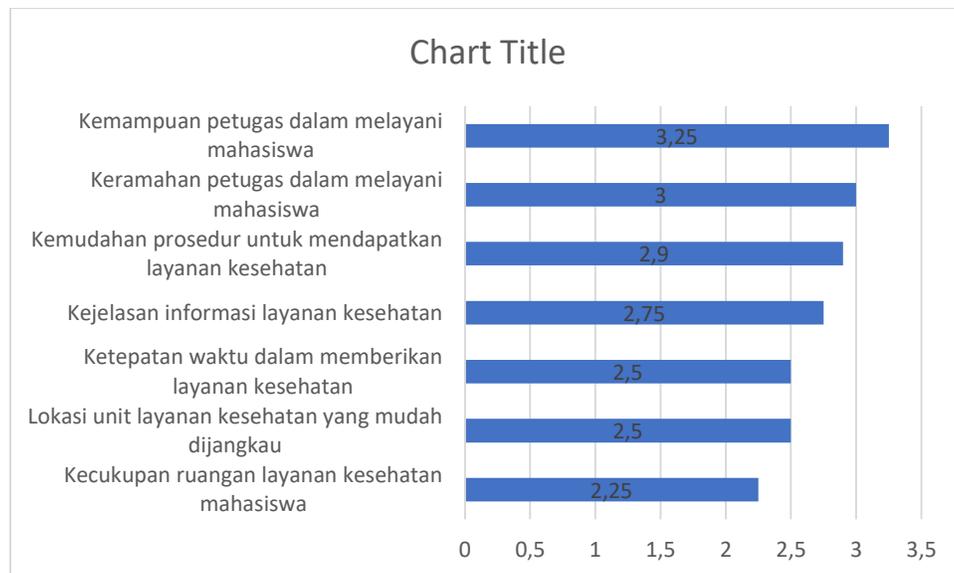
Hasil survei layanan kesehatan dengan jumlah butir kuesioner sebanyak 7 (tujuh) pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Skor Penilaian Layanan Kesehatan

No	Butir Pernyataan	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	2,50

No	Butir Pernyataan	Rata-Rata
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	2,25
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan	2,75
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	2,90
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	3,25
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	3,00
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	2,50
	Total	19,15
	Rata-Rata	2,73

Berdasarkan tabel 4.13, secara umum jenis layanan kesehatan bagi mahasiswa terkategori baik dengan skor 2,73 pada rentang 2,51 – 3,25. Penilaian dengan skor tertinggi terdapa pada aspek no 5 dan terendah pada aspek nomor 2. Urutan penilaian dari tertinggi dan terendah dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.14 Urutan Kualitas Layanan Kesehatan

Tabel 4.14 menunjukkan aspek kualitas layanan kesehatan dari tertinggi sampai terendah yaitu: 1) Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa (skor 3,25), 2) keramahan petugas dalam melayani (skor 3,00), 3) kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan (skor 2,9), 4) kejelasan informasi layanan kesehatan (skor 2,75), 5) ketepatan waktu dalam memberikan layanan (skor 2,50), 6) lokasi layanan yang mudah dijangkau (2,50), dan 7) kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa (skor 2,25).

Sedangkan kualitas layanan kesehatan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.15 Kualitas Layanan Kesehatan

Gambar 4.15 menunjukkan bahwa rentang spider plot aspek 5,6 dan 7 menunjukkan rentang yang sangat baik. Sedangkan pada plot 1,2 dan 3 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu pada aspek 1 tentang Lokasi unit layanan kesehatan, aspek 2 tentang kecukupan ruangan layanan kesehatan dan aspek 3 tentang kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa dan aspek 3 tentang kejelasan informasi harus dijadikan masukan dalam rapat tinjauan manajemen.

## F. Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

Hasil survei layanan karir dan bimbingan kewirausahaan dengan tujuh butir pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16 Skor Penilaian Layanan Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

No	Butir Pernyataan	Rata-Rata
1	Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau	2,45
2	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	2,55
3	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	2,35
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	2,50
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	2,83
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	2,95
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	2,50
	Total	18,13
	Rata-Rata	2,59

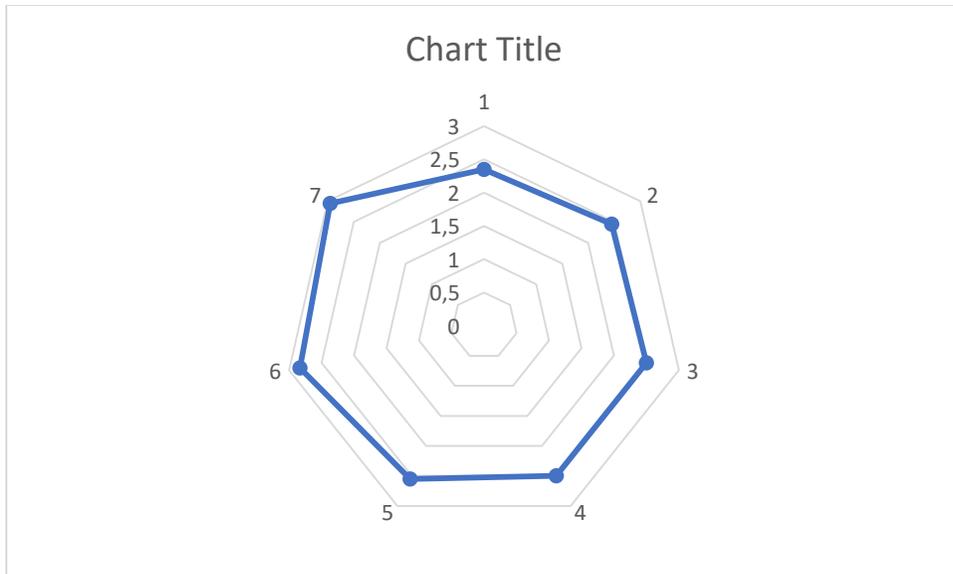
Berdasarkan tabel 4.16, secara umum layanan karir dan bimbingan kewirausahaan bagi mahasiswa terkategori baik dengan skor 2,59 pada rentang 2,51 – 3,25. Skor tertinggi diperoleh pada aspek nomor 2,95 dan terendah pada aspek nomor 3. Urutan penilaian layanan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.17 Urutan kualitas layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Berdasarkan gambar 4.17, kualitas layanan karir dan bimbingan kewirausahaan dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) keramahan petugas dalam melayani (skor 2,95), 2) kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa (2,83), 3) kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan (skor 2,55), 4) ketepatan waktu dalam memberikan layanan (2,50), 5) kemudahan prosedur (skor 2,50), 6) lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan mudah dijangkau (skor 2,45), dan 7) kejelasan informasi (skor 2,35).

Untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut tentang kualitas layanan, dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Gambar 4.18 Kualitas Layanan Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

Gambar 4.15 menunjukkan bahwa rentang spider plot aspek 6 dan 7 menunjukkan rentang yang baik. Sedangkan pada plot 1,2,3 dan 4 belum optimal dalam bentang jaring laba-laba. Untuk itu pada aspek 1, 2, 3 dan 4 harus dijadikan masukan dalam rapat tinjauan manajemen.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Oktober dan Desember 2019, dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan Mahasiswa: Pengembangan Minat dan Bakat memiliki kinerja sangat baik dengan indeks kepuasan (3,27)
2. Layanan Mahasiswa:
  - a) Pembinaan Soft Skill memiliki kinerja baik (2,97)
  - b) Bimbingan Konseling memiliki kinerja baik (2,91)
  - c) Beasiswa memiliki kinerja baik (3,04)
  - d) Kesehatan (2,73) dan
  - e) Karir dan Bimbingan Kewirausahaan (2,59)

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

## LAMPIRAN: KUESIONER

	<b>Kuesioner Layanan Mahasiswa</b>
---	------------------------------------

**Sebelum anda mengisi kuesioner di bawah ini, mohon anda membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.**

### **PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Kuesioner ini merupakan kuesioner tentang Layanan Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.
2. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan.
3. Tulislah hasil jawaban pada kolom yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda silang (X) atau centrang (√).
4. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.
5. Apabila sdr ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama dengan (=) pada pilihan semula, kemudian berilah tanda silang (X) atau centrang (√) pada jawaban baru.
6. Biodata akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.
7. Gunakan ballpoint atau pulpen di dalam mengisi kuesioner.
8. Demi kebenaran hasil kuesioner dan pengembangan lembaga, isilah kuesioner di bawah ini dengan jujur, kritis dan objektif.

### **DATA RESPONDEN:**

1.	Nama	:	
2.	NIP/NIM	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Fak/Prodi	:	

### 1. Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Pembinaan Soft Skill

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan <i>soft skill</i> mahasiswa yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kecukupan ruangan layanan <i>soft skill</i> mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan <i>soft skill</i> mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan <i>soft skill</i> mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Program kegiatan <i>soft skill</i> sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Layanan Bimbingan dan Konseling

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Layanan Beasiswa

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kejelasan kriteria penerima beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Transparansi seleksi penerima beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5. Layanan Kesehatan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6. Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>