



LAPORAN SURVEY

LAYANAN KEPUASAN MAHASISWA

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2022/2023




UIN Raden Fatah Palembang

Jalan Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3.5 Palembang (Kampus A)

Jalan Pangeran Ratu No 475 Kec. Jakabaring Palembang (Kampus B)

 <https://radenfatah.ac.id/>

 (0711)354668

 uinrafahpalembang

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan Desember 2022. Disusunnya laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh universitas untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit yang dapat menjadi gambaran persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang, selain itu Analisis Survey Kepuasan Layanan mahasiswa dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan dalam pelayanan di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Desember 2022

Rektor UIN Raden Fatah

Palembang



Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si.

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	
A. Pendahuluan.....	6
B. Maksud dan Tujuan.....	7
C. Sasaran	8
D. Waktu dan Tempat.....	8
BAB II METODE SURVEI	
A. Metode Survei dan pengolahan data	10
BAB III HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa	12
B. Rekapitulasi Hasil Survey.....	12
C. Pembahasan.....	13
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa UIN Raden Fatah Fatah Palembang sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data evaluasi perbaikan layanan mahasiswa di UIN Raden Fatah Fatah Palembang, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan mahasiswa berupa evaluasi kepuasan layanan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan mahasiswa di UIN Raden Fatah Fatah Palembang. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa adalah Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa di UIN Raden Fatah Fatah Palembang.

B. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mahasiswa kepada mahasiswa di UIN Raden Fatah Fatah Palembang dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan layanan mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan UIN Raden Fatah Fatah Palembang dengan melibatkan sebanyak 15214 atau 77.2% dari jumlah mahasiswa pada tahun 2022 yaitu sebanyak 19882 mahasiswa aktif.

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan mahasiswa dilakukandi bulan Januari – Desember 2022.
2. Tempat, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan mahasiswa dilakukantidak terikat karena menggunakan metode survei online.

BAB II METODE SURVEI

A. Metode Survei dan Pengolahan Data

- a. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner online melalui Aplikasi e-survei (<https://survei.radenfatah.ac.id>). Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan layanan mahasiswa, dihasilkan. Perguruan tinggi menyediakan layanan kemahasiswaan dalam bentuk: 1) pembinaan dan pengembangan minat dan bakat, 2) peningkatan kesejahteraan, serta 3) penyuluhan karir dan bimbingan kewirausahaan. berikut kategori layanan mahasiswa :
 1. Pengembangan Minat dan Bakat
 2. Pengembangan Soft Skill
 3. Bimbingan KOnseling
 4. Beasiswa
 5. Kesehatan
 6. Karir dan Bimbingan

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternative pilihan jawaban yaitu nilai 1 = Kurang, nilai 2 = Cukup, nilai 3 = Baik, nilai 4 = Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada layanan administrasi yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase padasetiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

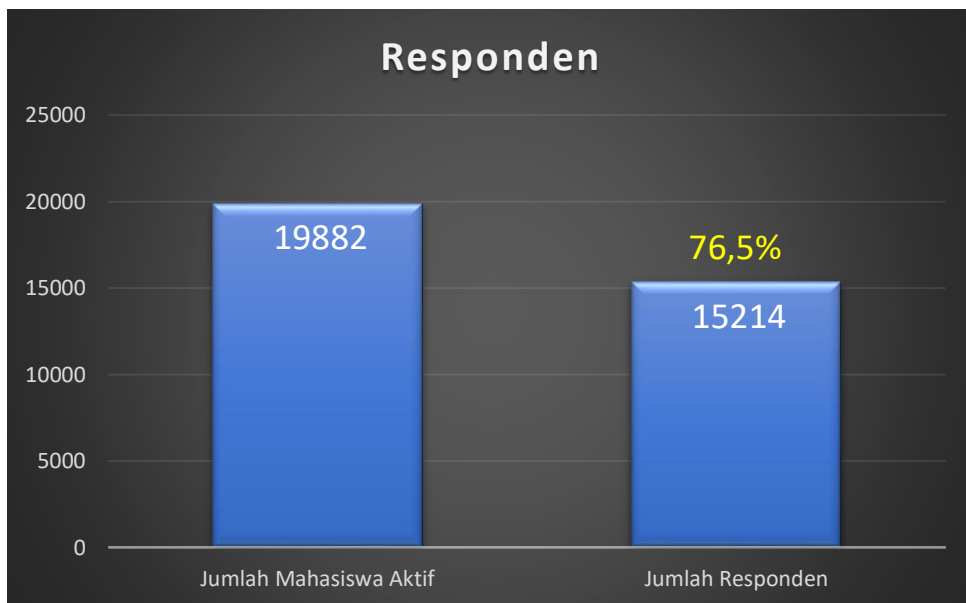
BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan layanan mahasiswa dilaksanakan secara berkala. Berikut hasil survei kepuasan layanan mahasiswa untuk tahun 2022. Dari sebanyak 19882 mahasiswa aktif di UIN Raden Fatah Fatah Palembang diambil sampel sebagai responden sejumlah 15214 mahasiswa.

Profil Responden



Jumlah responden sebanyak 15214 atau 76.5% dari jumlah mahasiswa pada tahun 2022 sebanyak 19882. Berikut hasil survei layanan mahasiswa tahun 2022:

Survey pengembangan minat dan bakat

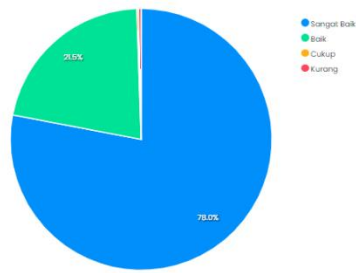
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey pengembangan minat dan bakat

Tahun 2022

Lulusan : 15214 responden

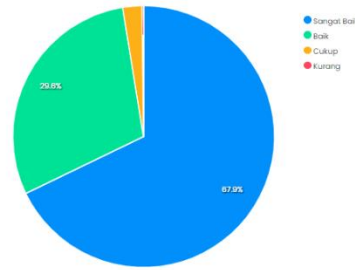
Ketersediaan Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau

Chart Data



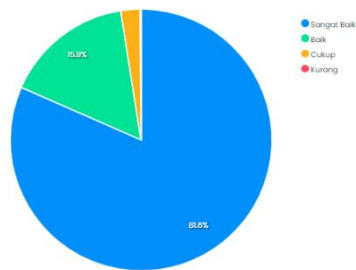
Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa

Chart Data



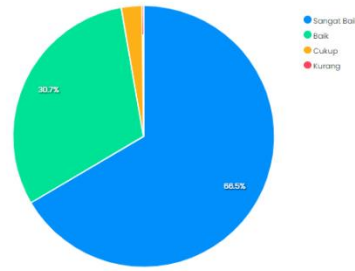
Kelengkapan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa

Chart Data



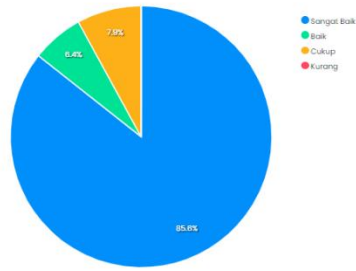
Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan

Chart Data



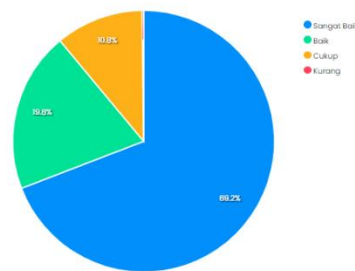
Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa

Chart Data



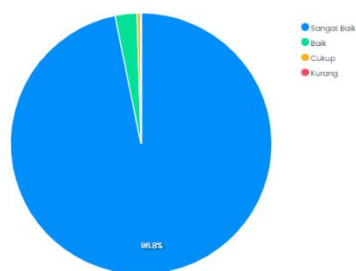
Kemudahan Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa

Chart Data



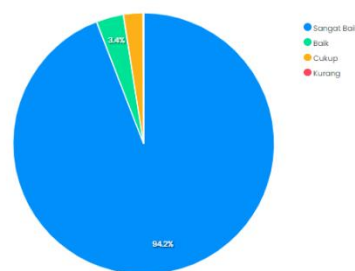
Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa

Chart Data



Ketersediaan Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan

Chart Data



Survey Pembinaan Soft Skill

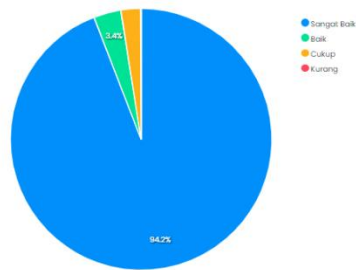
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey Pembinaan Soft Skill

Tahun 2022

Mahasiswa : 15214 responden

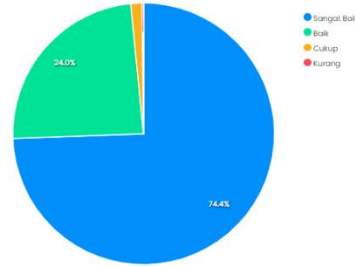
Ketersediaan Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau

Chart Data



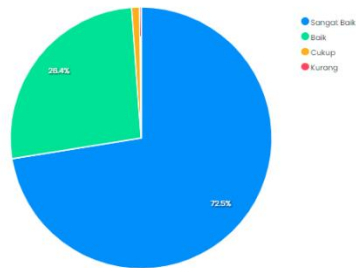
Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa

Chart Data



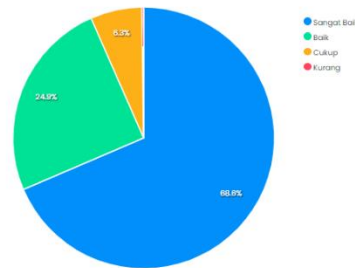
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa

Chart Data



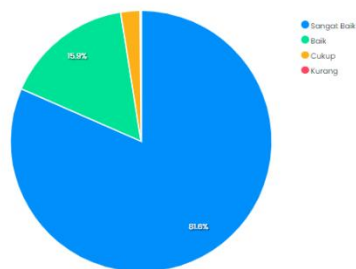
Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa

Chart Data



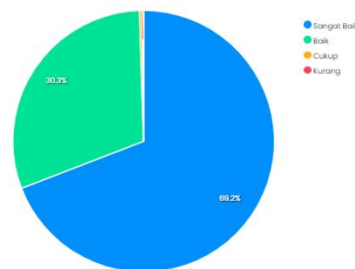
Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti

Chart Data



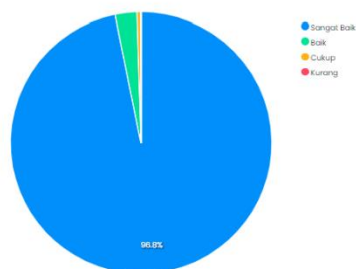
Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti

Chart Data



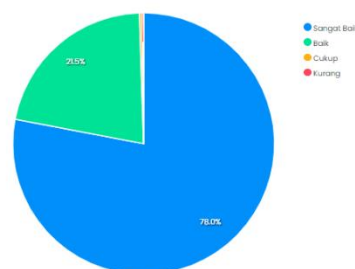
Kesesuaian Tingkat pengetahuan tutor/narasumber

Chart Data



Kesesuaian Program kegiatan soft skill dengan kebutuhan mahasiswa

Chart Data



Survey Bimbingan dan Konseling

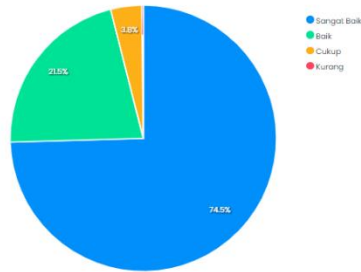
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey Bimbingan dan Konseling

Tahun 2022

Mahasiswa : 15214 responden

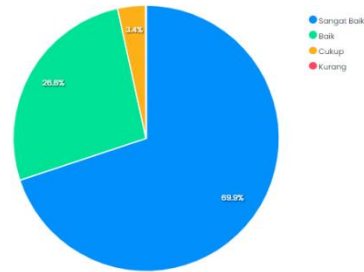
Ketersediaan Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau

Chart Data



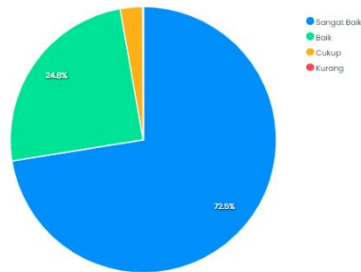
Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa

Chart Data



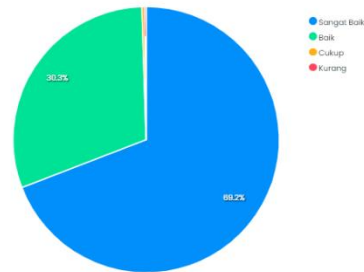
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling

Chart Data



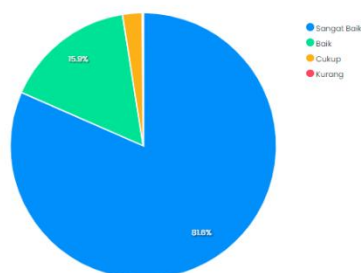
Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling

Chart Data



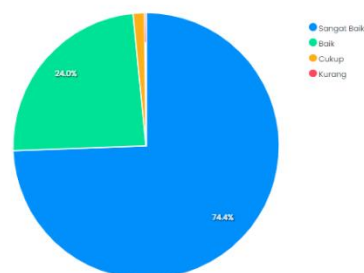
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



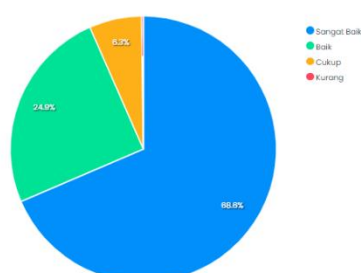
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



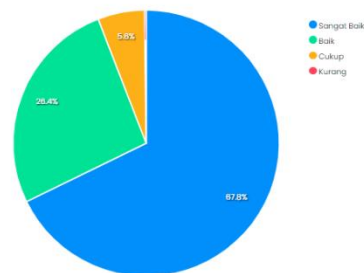
Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling

Chart Data



Kesesuaian Program kegiatan Bimbingan dan Konseling dengan kebutuhan mahasiswa

Chart Data



Survey Layanan beasiswa

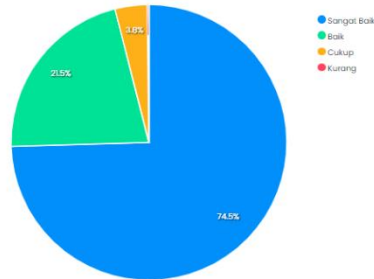
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey Layanan beasiswa

Tahun 2022

Mahasiswa : 15214 responden

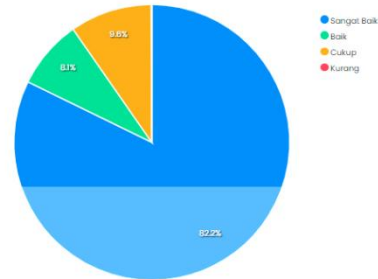
Ketersediaan unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau

Chart Data



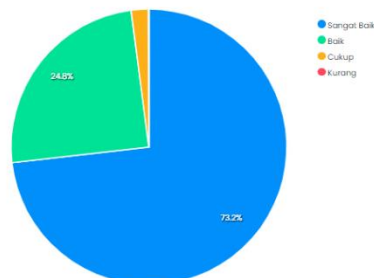
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa

Chart Data



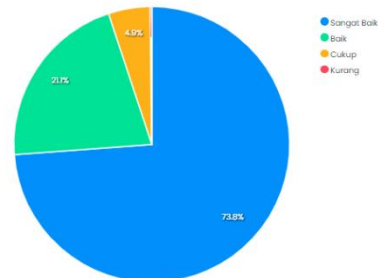
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa

Chart Data



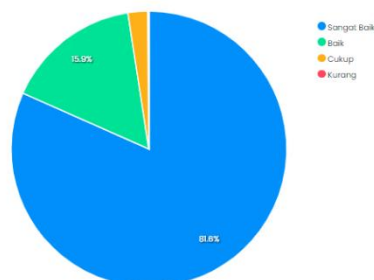
Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa

Chart Data



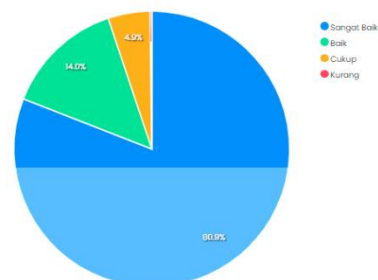
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



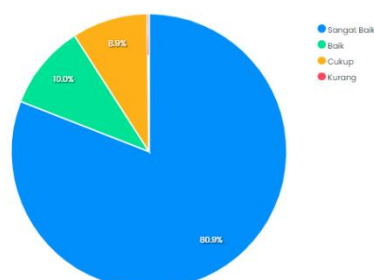
Kejelasan kriteria penerima beasiswa

Chart Data



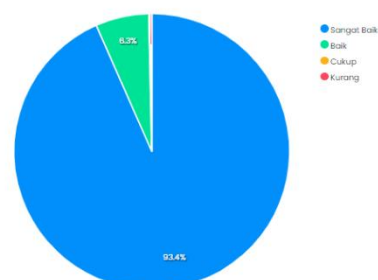
Keterbukaan seleksi penerima beasiswa

Chart Data



Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa

Chart Data



Survey Layanan Kesehatan

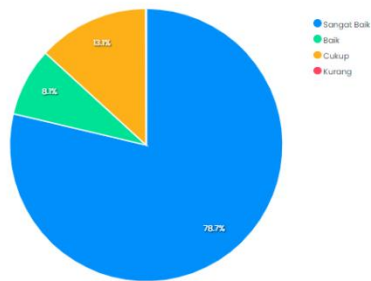
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey Layanan Kesehatan

Tahun 2022

Mahasiswa : 15214 responden

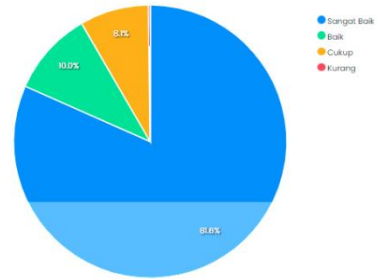
Ketersediaan unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau

Chart Data



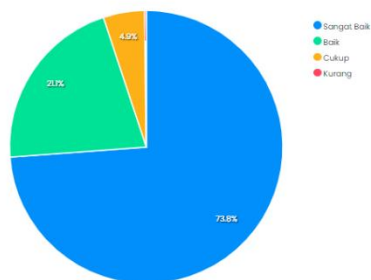
Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa

Chart Data



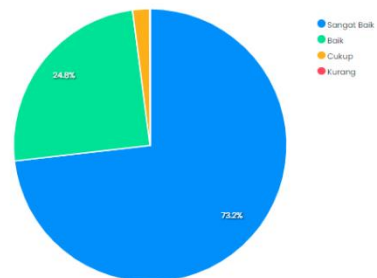
Kejelasan informasi layanan kesehatan

Chart Data



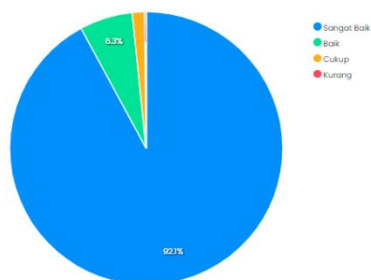
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan

Chart Data



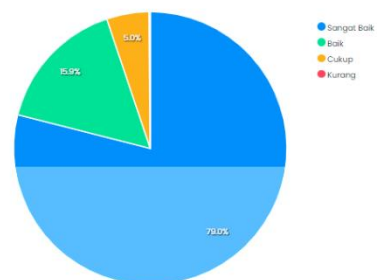
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



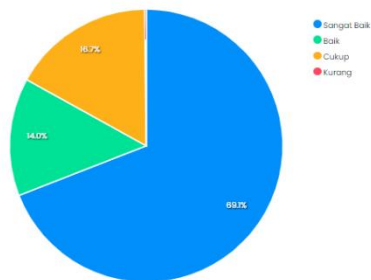
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan

Chart Data





Survey Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

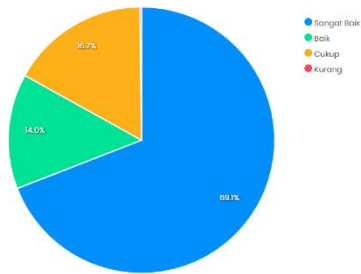
Dashboard > Laporan Kuesioner > Survey Karir dan Bimbingan Kewirausahaan

Tahun 2022

Mahasiswa : 15214 responden

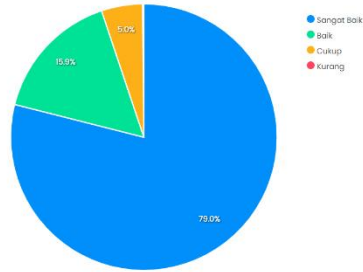
Ketersediaan unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau

Chart Data



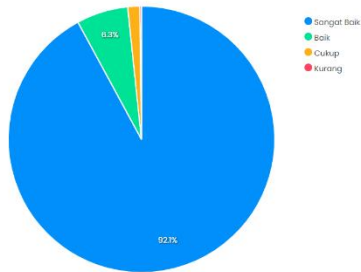
Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



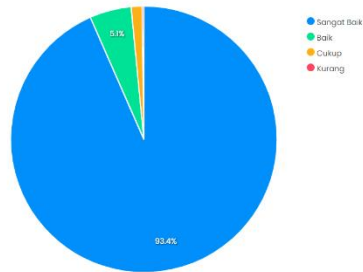
Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



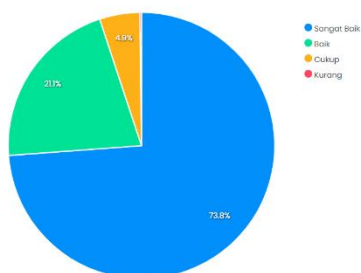
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



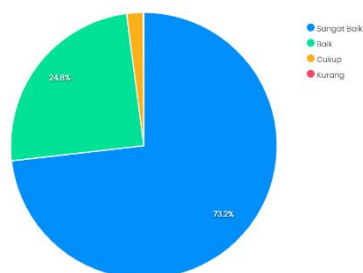
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



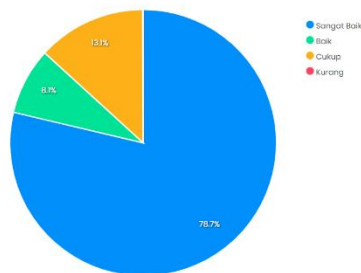
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



B. Rekapitulasi Hasil Survey

Berdasarkan survei yang dilakukan pada bulan Januari-juni 2022 melalui laman <https://survei.radenfatah.ac.id/> dengan jumlah responden 15214 mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Layanan Mahasiswa: [Pengembangan Minat dan Bakat memiliki kinerja kategori sangat baik](#) dengan presentase 78%
- b. Layanan Mahasiswa:
 - 1) [Pembinaan Soft Skill memiliki kinerja sangat baik](#) dengan persentase 80%
 - 2) [Bimbingan Konseling memiliki kinerja sangat baik](#) dengan persentase 75%
 - 3) [Beasiswa memiliki kinerja sangat baik](#) dengan persentase 80%
 - 4) [Kesehatan berkinerja sangat baik](#) dengan persentase 78% dan
 - 5) [Karir dan Bimbingan Kewirausahaan berkinerja sangat baik](#) persentase 80%

C. Pembahasan

Hasil survei layanan mahasiswa telah menunjukkan bahwa layanan sudah **sangat baik**, itu adalah pencapaian yang baik dan memuaskan. Namun, untuk menjaga dan memperkuat posisi tersebut, ada beberapa **rekomendasi** yang dapat Anda pertimbangkan:

1. **Pemeliharaan Standar Kualitas:**
Terus menjaga standar kualitas yang telah dicapai. Jangan lengah atau meremehkan kualitas layanan yang sudah baik.
2. **Komunikasi Terbuka:**
Pertahankan komunikasi terbuka dengan mahasiswa. Dengan mendengarkan masukan dan umpan balik mereka, Anda dapat tetap memahami perubahan kebutuhan mereka.
3. **Inovasi dan Peningkatan:**
Meskipun layanan sudah baik, terus pertimbangkan cara untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, atau variasi layanan yang Anda tawarkan.
4. **Evaluasi Rutin:**
Lanjutkan dengan survei dan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga dan mengukur kepuasan mahasiswa seiring waktu.
5. **Penghargaan dan Pengakuan:**
Apresiasi staf dan pekerja yang telah berkontribusi pada kualitas layanan yang baik. Pengakuan ini dapat meningkatkan motivasi mereka untuk terus memberikan layanan yang unggul.
6. **Penyediaan Layanan Tambahan:**
Pertimbangkan untuk menawarkan layanan tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa, seperti lokakarya, bimbingan karir, atau peluang magang.
7. **Promosi Positif:**
Gunakan hasil survei yang baik untuk mempromosikan layanan mahasiswa Anda kepada calon mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Ini dapat meningkatkan citra institusi Anda.
8. **Kesinambungan Evaluasi:**
Pastikan kesinambungan dalam evaluasi dan pemeliharaan kualitas. Terus rencanakan survei berkala dan evaluasi layanan secara berkala.

9. Partisipasi Mahasiswa:

Melibatkan mahasiswa dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan layanan. Mereka dapat memberikan wawasan berharga tentang apa yang mereka butuhkan.

10. Kebijakan Fleksibel:

Pertimbangkan kebijakan fleksibel yang dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan mahasiswa atau situasi tertentu.

bahwa layanan mahasiswa yang sangat baik adalah sesuatu yang harus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan adalah prioritas yang harus terus dijaga untuk menciptakan pengalaman yang positif dan membangun citra institusi yang baik.