

# **PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**

*INTERNATIONALITY, NATIONALITY, RELIGIUS*



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG**

## **KATA PENGANTAR**

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu mahasiswa.

Palembang, Januari 2016

Rektor,

## **A. PENDAHULUAN**

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada mahasiswa adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

## **B. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa.

## **C. SASARAN**

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

## **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

## **E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan,

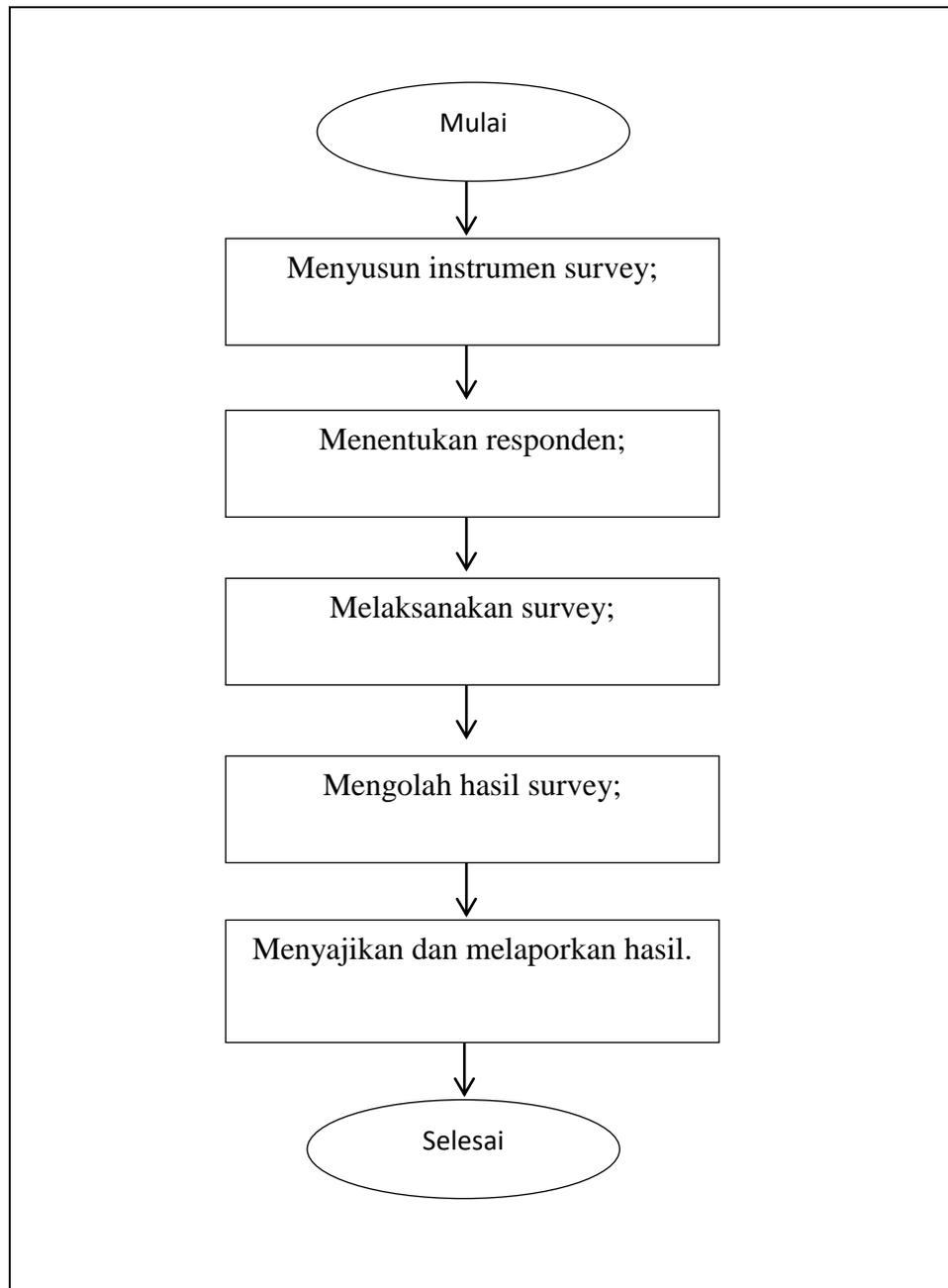
pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
  - b. Menentukan responden;
  - c. Melaksanakan survey;
  - d. Mengolah hasil survey;
  - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan mahasiswa
- Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:
- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri;
  - c. Kuisisioner elektronik (internet / e-survey);
  - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk:
- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
  - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
  - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;\
  - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

#### **F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

	<p><b>SOP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA</b>  <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH</b>  <b>PALEMBANG</b></p>		

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



## 1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan mahasiswa.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa.
- c. Tahap akhir survey kepuasan mahasiswa.

## 2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

## 3. Ruang lingkup

SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
- b. Pelayanan di BAAK, BAK, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan layanan Bimbingan Konseling.

## 4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

## 5. Penutup

Survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada mahasiswa harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di UIN Raden Fatah Palembang dapat terus meningkat.

## **G. PENUTUP**

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di UIN Raden Fatah Palembang.

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN  
KEMAHASISWAAN (BAAK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kecepatan prosedur layanan di BAAK				
2.	Ketepatan proses layanan di BAAK				
3.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi				
4.	Pelayanan staf BAAK				
5.	Kecepatan staf BAAK dalam menanggapi keluhan				
6.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi				
7.	Kedisiplinan staf BAAK				
8.	Jaminan BAAK bila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAAK				
9.	Keramahan staf BAAK				
10	Kompetensi dan profesionalisme staf BAAK				
11	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
12	Kemampuan berkomunikasi staf BAAK dengan pengguna layanan				
13	Staf BAAK memberikan perlakuan yang adil pada seluruh pengguna layanan				
14	Staf BAAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
15	Kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu BAAK				
16	Staf BAAK berpenampilan rapi, bersih dan sopan				
17	Kebersihan dan dan kerapian kantor BAAK				
18	Kehandalan informasi yang diberikan BAAK				
19	Kehandalan sistem informasi yang ada di BAAK				

**LAMPIRAN 2:****Survey kepuasan di Biro Administrasi Keuangan (BAK)****SURVEY KEPUASAN LAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN (BAK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kecepatan prosedur layanan di BAK				
2.	Ketepatan proses layanan di BAK				
3.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi				
4.	Pelayanan staf BAK				
5.	Kecepatan staf BAK dalam menanggapi keluhan				
6.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi				
7.	Kedisiplinan staf BAK				
8.	Jaminan BAK bila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf				
9.	Keramahan staf BAK				
10	Kompetensi dan profesionalisme staf BAK				
11	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
12	Kemampuan berkomunikasi staf BAK dengan pengguna layanan				
13	Staf BAK memberikan perlakuan yang adil pada seluruh pengguna layanan				
14	Staf BAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
15	Kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu BAK				
16	Staf BAK berpenampilan rapi, bersih dan sopan				
17	Kebersihan dan dan kerapian kantor BAK				
18	Kehandalan informasi yang diberikan BAK				
19	Kehandalan sistem informasi yang ada di BAK				

**LAMPIRAN 3:****Survey kepuasan di Perpustakaan****SURVEY KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
1.	Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, jurnal)				
2.	Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog				
3.	Kerapian penataan koleksi				
4.	Kondisi fisik koleksi				
5.	Keramahan petugas dalam pelayanan				
6.	Kecepatan melayani				
7.	Inisiatif petugas dalam membantu				
8.	Penguasaan petugas terhadap koleksi perpustakaan				
9.	Kenyamanan ruang baca				
10.	Kebersihan ruang baca				
11.	Keamanan tempat penitipan barang (locker)				

**LAMPIRAN 4:****Survey kepuasan administrasi fakultas****SURVEY KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
1.	Kemudahan prosedur layanan administrasi di fakultas				
2.	Kecepatan proses layanan administrasi di fakultas				
3.	Ketepatan proses layanan administrasi di fakultas				
4.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi di fakultas				
5.	Disiplin kerja staf administrasi di fakultas				
6.	Kecepatan staf administrasi fakultas menanggapi keluhan				
7.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi administrasi				
8.	Jaminan administrasi fakultas terhadap hasil kerja staf				

**SURVEY KEPUASAN SARANA DAN PRASARANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Fasilitas pencahayaan di ruang kelas				
2.	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi di ruang kelas				
3.	Kebersihan dan kenyamanan di ruang kelas				
4.	Kondisi pendingin ruangan (AC/kipas angin) di ruang kelas				
5.	Kebersihan dan kenyamanan toilet				
6.	Kebersihan tempat sholat (musholla)				
7.	Ketersediaan peralatan untuk sholat (mukena, sajadah)				
8.	Kebersihan peralatan untuk sholat (mukena, sajadah)				
9.	Ketersediaan sarana parkir				
10.	Ketertiban tempat parkir				
11.	Keamanan tempat parkir				
12.	Ketersediaan lift yang memadai				
13.	Ketersediaan fasilitas hot spot yang memadai				
14.	Kebersihan dan kenyamanan kantin				
15.	Ketersediaan makanan sehat dan terjangkau di kantin				
16.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan				

**SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan				
2.	Kenyamanan ruang pelayanan kesehatan				
3.	Kebersihan ruang layanan kesehatan				
4.	Kemudahan layanan kesehatan				
5.	Kejelasan prosedur untuk memperoleh layanan kesehatan				
6.	Keramahan dokter/tenaga medis				
7.	Keramahan staf di bagian pelayanan kesehatan				
8.	Keterjangkauan biaya layanan kesehatan				
9.	Kecukupan waktu (jam buka) layanan kesehatan				

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN BEA SISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
1.	Kemudahan informasi bea siswa diperoleh				
2.	Kejelasan prosedur pengajuan bea siswa				
3.	Keramahan petugas ketika pengajuan berkas bea siswa				
4.	Kejelasan kriteria seleksi penerima bea siswa				
5.	Kecepatan proses seleksi penerima bea siswa				
6.	Kejelasan keputusan tentang penerima bea siswa				
7.	Ketepatan waktu pemberian bea siswa				

**LAMPIRAN 8:****Survey kepuasan layanan pembinaan soft skill****SURVEY KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN SOFT SKILL MAHASISWA  
DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**Nama** :  
**NIM** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Fakultas/Program Studi** :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
1.	Kejelasan informasi pembinaan soft skills				
2.	Kemudahan melakukan pendaftaran UKM baru				
3.	Kejelasan informasi tentang prosedur dan peraturan untuk UKM baru				
4.	Keramahan petugas dalam menjelaskan peraturan bagi UKM baru				
5.	Pembinaan terhadap materi kegiatan				
6.	Profesionalisme tutor/fasilitator kegiatan				
7.	Kenyamanan lingkungan sekret UKM				
8.	Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa				