

**LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA (IKM)
UNIVERSITAS HALU OLEO (UHO)
TAHUN AKADEMIK 2013/2014**



**LEMBAGA JAMINAN MUTU DAN MONITORING
EVALUASI PENDIDIKAN (LJMMEP)
UNIVERSITAS HALU OLEO
KENDARI, 2014**

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN, PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN *SOFTSKILL*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Halu Oleo sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan UHO, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) / Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Halu Oleo. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan dan *softskill* sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di UHO.

B. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di UHO sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survey IKM terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan adalah mahasiswa aktif di lingkungan UHO dengan melibatkan sebanyak 3.650 atau 10% dari jumlah total mahasiswa pada tahun 2013 sebanyak 36.261.

D. Waktu dan Tempat

- 1) Waktu, Survey IKM-UHO antara tanggal Juli 2013 – Agustus 2014
- 2) Tempat, Survey IKM-UHO dilaksanakan di seluruh Fakultas dan jurusan di UHO.

E. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data Nilai kepuasan mahasiswa dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang terdiri dari empat Aspek penilaian yaitu: (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi Kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. Selanjutnya instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan tenaga kependidikan diadopsi dari instrument SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan.

Akhirnya instrument untuk mengukur kepuasan mahasiswa untuk *softskill* dikembangkan dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional yang meliputi: (1) Kendali Diri; (2) Kesabaran; (3) Ekspresi Perasaan (Empati); (4) Rasionalitas; (5) Keteguhan Pada Prinsip; dan (6) Konsistensi. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{28} = 0.0357$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) atas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Pelayanan x 25.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 28 (dua puluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur (butir) tetap 1

Contoh: pengolahan indeks kepuasan mahasiswa per responden dan per unsur pelayanan

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B...	B28
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
dst.												
Jml Nilai per unsur												
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi												
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,0357												*)
												**))

Catatan: B1 s.d. B28; NRR : Nilai rata-rata; IKM : Indeks Kepuasan Mahasiswa; *) : Jumlah NRR IKM tertimbang dan **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0357.

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Rerata NUP	Bobot Nilai Rerata Tertimbang (Jml bobot/Jml Unsur)	IKM	Nilai IKM Setelah Dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
				(Total nilai Persepsi per Unsur/Total Unsur Terisi x nilai penimbang)			
Kompetensi Pedagogik	1 Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktek/praktikum	2.650	0.036	0.095	60.89	C	Kurang Baik
	2 Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	2.670	0.036	0.095			
	3 Kemampuan menghadirkan suasana kelas	2.360	0.036	0.084			
	4 Kejelasan penyampaian materi/jawaban terhadap pertanyaan di kelas	2.140	0.036	0.076			
	5 Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	2.550	0.036	0.091			
	6 Keaneekaragaman cara pengukuran hasil belajar	2.620	0.036	0.094			
	7 Pemberian umpan balik terhadap tugas	2.130	0.036	0.076			
	8 Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	2.430	0.036	0.087			
	9 Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	2.670	0.036	0.095			
Kompetensi Profesional	10 Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	2.450	0.036	0.088			
	11 Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	2.930	0.036	0.105			
	12 Kemampuan menjelaskan keterkaitan topik yang diajarkan dengan topik lain	2.310	0.036	0.083			
	13 Kemampuan menjelaskan keterkaitan topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	2.030	0.036	0.073			
	14 Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	2.160	0.036	0.077			
	15 Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	2.650	0.036	0.095			
	16 Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen	2.670	0.036	0.095			
	17 Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi	2.360	0.036	0.084			
Kompetensi Kepribadian	18 Kewibawaan sebagai pribadi dosen	2.140	0.036	0.076			
	19 Kearifan dalam mengambil keputusan	2.550	0.036	0.091			
	20 Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	2.620	0.036	0.094			
	21 Satunya kata dan tindakan	2.130	0.036	0.076			
	22 Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	2.430	0.036	0.087			
	23 Adil dalam memperlakukan mahasiswa	2.670	0.036	0.095			
Kompetensi Sosial	24 Kemampuan menyampaikan pendapat	2.450	0.036	0.088			
	25 Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	2.930	0.036	0.105			
	26 Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	2.310	0.036	0.083			
	27 Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	2.030	0.036	0.073			
	28 Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	2.160	0.036	0.077			
Jumlah		68.200	1	2.436			

Tabel 1: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

F. Hasil Survey

Dari hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan dan *softskill* yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2013 – 30 Juni 2013. Responden Survey IKM terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan

dan *softskill* dengan melibatkan sebanyak 3.650 atau 10% dari jumlah total mahasiswa pada tahun 2013 sebanyak 36.261. Dari keseluruhan kuisisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM UHO sebagai berikut:

1. Hasil Survei IKM Terhadap Kinerja Dosen

Dari keseluruhan kuisisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM terhadap kinerja dosen UHO. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal PT, yang terdiri dari empat Aspek penilaian yang selanjutnya dijelaskan pada 28 unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil IKM Terhadap Kinerja Dosen UHO Tahun 2013

Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Nilai Unsur pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
Kompetensi Pedagogik	1 Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktek/praktikum	3.947	A	0.036	0.141
	2 Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	3.969	A	0.036	0.142
	3 Kemampuan menghidupkan suasana kelas	2.856	B	0.036	0.102
	4 Kejelasan penyampaian materi/jawaban terhadap pertanyaan di kelas	3.589	A	0.036	0.128
	5 Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	3.086	B	0.036	0.110
	6 Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	3.170	B	0.036	0.113
	7 Pemberian umpan balik terhadap tugas	3.787	A	0.036	0.135
	8 Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	2.940	B	0.036	0.105
	9 Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	3.231	B	0.036	0.115
Kompetensi Profesional	10 Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	2.965	B	0.036	0.106
	11 Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	3.545	A	0.036	0.127
	12 Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	2.795	B	0.036	0.100
	13 Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	2.456	C	0.036	0.088
	14 Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	2.614	B	0.036	0.093
	15 Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	3.947	A	0.036	0.141
	16 Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen	3.931	A	0.036	0.140
	17 Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi	2.856	B	0.036	0.102
Kompetensi Kepribadian	18 Kewibawaan sebagai pribadi dosen	3.799	A	0.036	0.136
	19 Keanifan dalam mengambil keputusan	3.086	B	0.036	0.110
	20 Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	3.170	B	0.036	0.113
	21 Satunya kata dan tindakan	3.787	A	0.036	0.135
	22 Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	2.940	B	0.036	0.105
	23 Adil dalam memperlakukan mahasiswa	3.231	B	0.036	0.115
Kompetensi Sosial	24 Kemampuan menyampaikan pendapat	2.965	B	0.036	0.106
	25 Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	3.545	A	0.036	0.127
	26 Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	2.795	B	0.036	0.100
	27 Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	3.666	A	0.036	0.131
	28 Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	3.614	A	0.036	0.129
Nilai Indeks Kepuasan adalah					3.296
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 3,296 x 25 = 82,395					
Mutu Pelayanan: A					
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik					

2. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Dari keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden mahasiswa aktif sebanyak 3.650 atau 10% dari jumlah total mahasiswa pada tahun 2013. Kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan tenaga kependidikan diadopsi dari instrument keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan yang meliputi: (1) Prosedur pelayanan akademik; (2) Persyaratan pelayanan akademik; (3) Kejelasan informasi petugas pelayanan akademik; (4) Kedisiplinan petugas; (5) tanggung jawab petugas; (6) Kemampuan petugas pelayanan akademik; (7) Kecepatan pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan akademik; (9) Kesopanan dan keramahan petugas; (10) Kewajaran biaya pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan (12) kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan; dan (14) Keamanan pelayanan. Hasil survey nilai IKM terhadap pelayanan tenaga kependidikan UHO sebagai berikut:

Tabel 3: Hasil IKM Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan UHO Tahun 2013

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
1	Prosedur pelayanan akademik;	3.932	A	0.071	0.279
2	Persyaratan pelayanan akademik;	3.945	A	0.071	0.280
3	Kejelasan informasi petugas pelayanan akademik;	2.856	B	0.071	0.203
4	Kedisiplinan petugas;	1.379	D	0.071	0.098
5	Tanggung jawab petugas;	3.086	B	0.071	0.219
6	Kemampuan petugas pelayanan akademik;	3.170	B	0.071	0.225
7	Kecepatan pelayanan;	2.577	B	0.071	0.183
8	Keadilan mendapatkan pelayanan akademik;	3.640	A	0.071	0.258
9	Kesopanan dan keramahan petugas;	3.231	B	0.071	0.229
10	Kewajaran biaya pelayanan;	2.965	B	0.071	0.210
11	Kepastian biaya pelayanan	3.745	A	0.071	0.266
12	kepastian jadwal pelayanan	2.795	B	0.071	0.198
13	Kenyamanan lingkungan;	1.246	D	0.071	0.088
14	Keamanan pelayanan.	1.404	D	0.071	0.100
Nilai Indeks Kepuasan adalah					2.838
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 2,838 x 25 = 70,95					
Mutu Pelayanan: B					
Kinerja Pelayanan : Baik					

3. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan *Softskill*

Dari keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden mahasiswa aktif sebanyak 3.650 atau 10% dari jumlah total mahasiswa pada tahun 2013. Kepuasan mahasiswa untuk pelayanan *softskill* dikembangkan dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional yang meliputi: (1) Kendali Diri; (2) Kesabaran; (3) Ekspresi Perasaan (Empati); (4) Rasionalitas; (5) Keteguhan Pada Prinsip; dan (6) Konsistensi. Hasil survey nilai IKM terhadap pelayanan *softskill* UHO sebagai berikut:

Tabel 4: Hasil IKM Terhadap Pelayanan *Softskill* UHO Tahun 2013

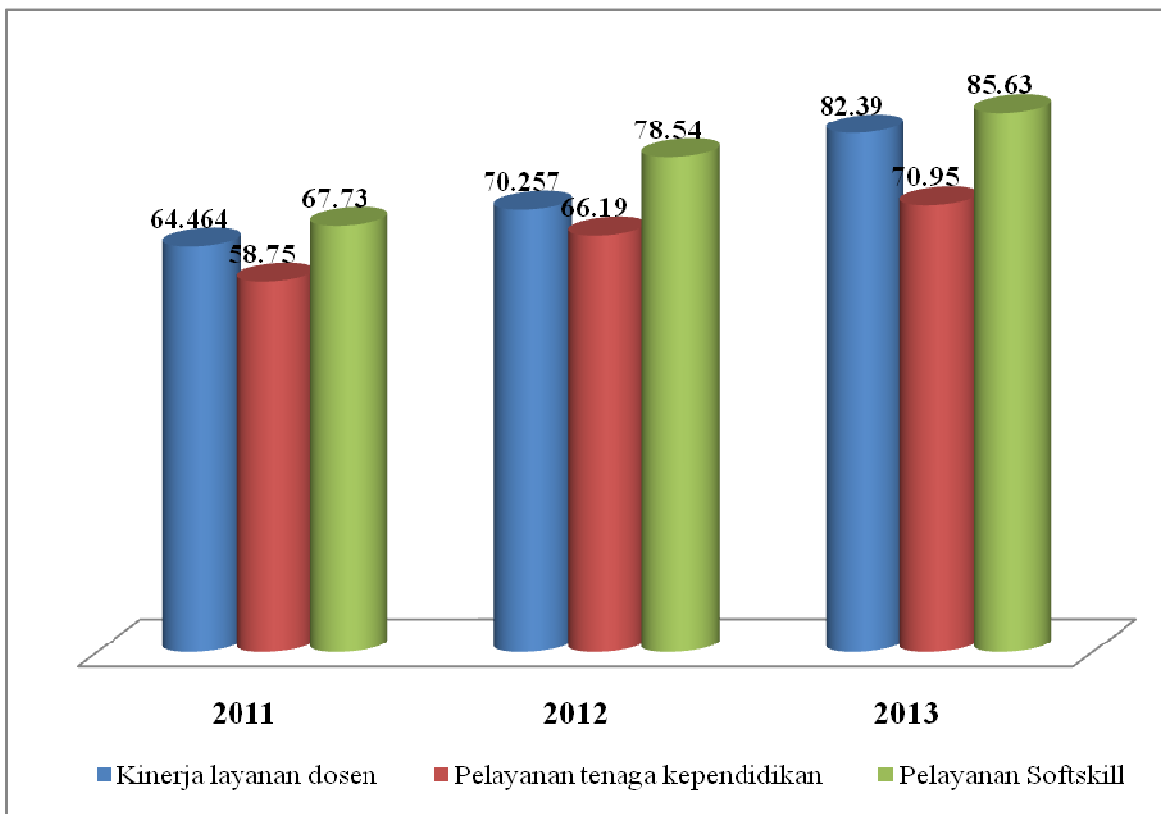
No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kendali Diri	3.584	A	0.167	0.597
2	Kesabaran	3.765	A	0.167	0.627
3	Ekspresi Perasaan (Empati)	3.118	B	0.167	0.520
4	Rasionalitas	2.831	B	0.167	0.472
5	Keteguhan Pada Prinsip	3.790	A	0.167	0.632
6	Konsistensi	3.464	A	0.167	0.577
Nilai Indeks Kepuasan adalah					3.425
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 3,425 x 25 = 85,63					
Mutu Pelayanan: A					
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik					

G. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa

Dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan pada mahasiswa di UHO tahun 2011, 2012 dan 2013, diperoleh hasil peningkatan kepuasan mahasiswa yang bisa dilihat dari tabel dan grafik berikut.

Tabel 5: Hasil Perkembangan Nilai IKM UHO per Jenis Pelayanan

No	IKM	2011			2012			2013		
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kinerja layanan dosen	64.464	B	Baik	70.257	B	Baik	82.39	SB	Sangat Baik
2	Pelayanan tenaga kependidikan	58.75	C	Kurang Baik	66.19	B	Baik	70.95	B	Baik
3	<i>Pelayanan Softskill</i>	67.73	B	Baik	78.54	B	Baik	85.63	SB	Sangat Baik



Gambar 1: Grafik Perkembangan Nilai IKM UHO per Jenis Pelayanan

H. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis terhadap hasil survei diperoleh bahwa:

- ❖ Indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen **sangat baik**
- ❖ Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan **baik**,
- ❖ Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan softskill **sangat baik**.
- ❖ Hasil-hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa khususnya bagi para tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan

DAFTAR ISI

A. Pendahuluan	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Sasaran	1
D. Waktu dan Tempat	2
E. Metode Pengolahan Data	2
F. Hasil Survey	4
G. Perkembangan Nilai	8
H. Kesimpulan	9