

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP  
MANAJEMEN DI UNIVERSITAS WIRARAJA  
OLEH MAHASISWA TAHUN 2017



PUSAT JAMINAN MUTU  
**UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**2017**

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA (PENGGUNA JASA LAYANAN)**  
**PUSAT JAMINAN MUTU UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**TAHUN 2017**

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik kepada Dosen, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Wiraraja sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan evaluasi perbaikan layanan umum Universitas Wiraraja, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Evaluasi pengguna jasa layanan Universitas Wiraraja.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja.

**2. Maksud dan Tujuan.**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Wiraraja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun yang akan datang.

**3. Sasaran**

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) adalah mahasiswa di lingkungan Universitas Wiraraja.

**4. Waktu dan Tempat**

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dilaksanakan antara tanggal 17 Januari 2017 sampai 17 Februari 2017.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada mahasiswa bertempat di lingkungan Universitas Wiraraja.

**5. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan uji reliabilitas dipakai jika data yang akan dianalisis diperoleh dari angket/kuisisioner. Uji validitas dan reliabilitas ini dipakai untuk menguji validitas dan kehandalan pertanyaan/indikator-indikator yang dipakai untuk mengukur suatu variabel. Sehingga pertanyaan dalam angket yang yang diuji hanyalah pertanyaan yang mengukur variabel yang tidak bisa diukur langsung sehingga harus diukur dengan beberapa indikator. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan per variabel karena pengujian berdasarkan korelasi

antar variabel. Jika pengujian dilakukan secara bersamaan dari 2 variabel atau lebih, maka korelasi antar pertanyaan akan rendah sehingga pengujian menjadi tidak valid. Pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengukur data ini valid dan reliabel dilakukan pada 30 responden yakni mahasiswa di Universitas Wiraraja.

### 1. UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variable tertentu.

Uji validitas sebaiknya di lakukan pada setiap butir pertanyaan dan di uji validitasnya. Untuk mengetahui valid tidaknya sebuah pertanyaan hasil r hitung dibandingkan dengan r table dimana  $df = n-2$  dengan sig 5% (0,05). Jika r hitung > r table maka data tersebut adalah Valid. Ketetapan r tabel pada penelitian ini = 0.3061 berdasarkan tabel *product moment pearson* sebagai berikut:

**Tabel r untuk df = 1 - 50**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896

## 2. UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas (kehandalan) digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner reliabel. Suatu kuisisioner di katakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dapat di lakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka Reliabel (Handal).

### a. Hasil Uji Validitas

OUTPUT:

Berdasarkan tabel “**Item-Total Statistics**” didapat nilai sebagai berikut:

- a. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	29,6667	6,989	,918	.	,949
T2	29,5333	6,878	,767	.	,958
T3	29,5667	6,737	,870	.	,951
T4	29,6000	6,731	,921	.	,948
T5	29,6333	7,068	,803	.	,955
T6	29,5667	6,806	,837	.	,953
T7	29,6333	7,068	,803	.	,955
T8	29,6333	6,999	,839	.	,953

- b. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	34,0667	6,754	,410	,415	,879
R2	34,1000	6,576	,514	,747	,869
R3	34,0333	6,240	,624	,811	,859
R4	34,0333	6,309	,592	,685	,862
R5	34,0667	6,340	,599	,694	,861
R6	34,1333	6,189	,743	,798	,849
R7	34,1667	6,420	,669	,572	,856
R8	34,1667	6,282	,744	,878	,849
R9	34,1667	6,420	,669	,710	,856

c. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RP1	21,4667	3,085	,329	,342	,819
RP2	21,5000	2,810	,549	,534	,770
RP3	21,4333	2,668	,602	,657	,757
RP4	21,4333	2,599	,654	,500	,744
RP5	21,4667	2,809	,521	,543	,776
RP6	21,5333	2,671	,700	,611	,737

d. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	21,8667	3,706	,663	,500	,846
A2	21,8000	3,683	,609	,498	,854
A3	21,6667	3,609	,588	,382	,859
A4	21,7000	3,321	,782	,672	,823
A5	21,7667	3,564	,660	,537	,846
A6	21,7000	3,459	,692	,606	,840

e. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	21,7000	3,459	,611	,395	,788
E2	21,6333	3,620	,560	,433	,799
E3	21,4333	3,771	,471	,260	,818
E4	21,5333	3,292	,684	,634	,772
E5	21,5333	3,706	,548	,362	,802
E6	21,5000	3,500	,658	,589	,779

f. Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1	21,6667	3,747	,453	,383	,778
I2	21,5667	3,771	,461	,451	,776
I3	21,5000	3,638	,504	,498	,766
I4	21,5333	3,292	,718	,582	,711
I5	21,6000	3,628	,563	,547	,752
I6	21,4667	3,706	,554	,484	,754

Dengan menggunakan jumlah responden 30 maka nilai r table dapat dieoleh melalui table r product moment pearson dengan  $df = n - 2$  jadi  $df = 30 - 2 = 28$  maka r table = 0,3061. Butir pertanyaan dapat dikatakan Valid jika nilai r hitung  $>$  r table. Dapat dilihat pada table di bawah ini :

1. *Tangibles*

Variable	r hitung	r table	Keterangan
T1	0,918	0,3061	Valid
T2	0,767	0,3061	Valid
T3	0,870	0,3061	Valid
T4	0,921	0,3061	Valid
T5	0,803	0,3061	Valid
T6	0,837	0,3061	Valid
T7	0,803	0,3061	Valid
T8	0,839	0,3061	Valid

2. *Reliability*

Variable	r hitung	r table	Keterangan
R1	0,410	0,3061	Valid
R2	0,514	0,3061	Valid
R3	0,624	0,3061	Valid
R4	0,592	0,3061	Valid
R5	0,599	0,3061	Valid
R6	0,743	0,3061	Valid
R7	0,669	0,3061	Valid
R8	0,744	0,3061	Valid
R9	0,669	0,3061	Valid

3. *Responsiveness*

Variable	r hitung	r table	Keterangan
RP1	0,329	0,3061	Valid
RP2	0,549	0,3061	Valid
RP3	0,602	0,3061	Valid
RP4	0,654	0,3061	Valid
RP5	0,521	0,3061	Valid
RP6	0,700	0,3061	Valid

4. *Assurance*

Variable	r hitung	r table	Keterangan
A1	0,663	0,3061	Valid
A2	0,609	0,3061	Valid
A3	0,588	0,3061	Valid
A4	0,782	0,3061	Valid
A5	0,660	0,3061	Valid
A6	0,692	0,3061	Valid

5. *Empathy*

Variable	r hitung	r table	Keterangan
E1	0,611	0,3061	Valid
E2	0,56	0,3061	Valid
E3	0,471	0,3061	Valid
E4	0,684	0,3061	Valid
E5	0,548	0,3061	Valid
E6	0,658	0,3061	Valid

## 6. Information System

Variable	r hitung	r table	Keterangan
I1	0,453	0,3061	Valid
I2	0,461	0,3061	Valid
I3	0,504	0,3061	Valid
I4	0,718	0,3061	Valid
I5	0,563	0,3061	Valid
I6	0,554	0,3061	Valid

Untuk melihat valid atau tidaknya suatu indikator, bisa dilihat dari kolom “Corrected Item-Total Correlation”. Jika nilai kurang dari 0,3061 maka tidak valid. Dari tabel diatas semua variabel dinyatakan valid.

Jika ada item yang tidak valid maka keluarkan satu per satu berdasarkan nilai “cronbach’s alpha if item deleted” yang tertinggi. Setiap mengeluarkan item maka dilakukan pengujian lagi. Lihat item yang tidak valid dari output yang baru. Jika ada beberapa yang tidak valid lagi, ulangi seperti diatas sampai semua valid.

### b. Hasil Uji Reliabilitas

- Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,959	,960	8

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,959 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,960. Sehingga kehandalannya sangat baik.

- Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,874	,877	9

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,874 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,877. Sehingga kehandalannya sangat baik.

- Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,800	,801	6

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,800 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,801. Sehingga kehandalannya sangat baik.

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,867	,868	6

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,867 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,868. Sehingga keandalannya sangat baik.

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,822	,821	6

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,822 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,821. Sehingga keandalannya sangat baik.

6. Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,790	6

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,789 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,790. Sehingga keandalannya sangat baik.

## 6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan sampel sebanyak 370 mahasiswa di lingkungan Universitas Wiraraja. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) terhadap 6 (enam) unsur penting sebagai berikut:

- a) Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
- b) Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)
- c) Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)
- d) Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e) Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
- f) Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

Dari ke 6 (enam) item diatas yang dikaji,, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 20$$

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 beberapa unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### 6.1. Tabel Tangibles

	<b>Tangibles</b>								
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	TOTAL
Jumlah	1733	1568	1622	1429	1503	1447	1418	1440	12160
NRR per unsur	4,56	4,13	4,27	3,76	3,96	3,81	3,73	3,79	32,00
NRR ter timbang	0,57	0,52	0,53	0,47	0,49	0,48	0,47	0,47	4
<b>IKM</b>	<b>80</b>								

### 6.2. Tabel Reliability

	<b>Reliability</b>									
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	TOTAL
Jumlah	1626	1626	1502	1533	1489	1473	1529	1603	1469	13850
NRR per unsur	4,28	4,28	3,95	4,03	3,92	3,88	4,02	4,22	3,87	36,45
NRR ter timbang	0,48	0,48	0,44	0,45	0,44	0,43	0,45	0,47	0,43	4,05
<b>IKM</b>	<b>81</b>									

### 6.3. Tabel Responsiveness

	<b>Responsiveness</b>						
	RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	TOTAL
Jumlah	1446	1389	1508	1537	1410	1149	8439
NRR per unsur	3,81	3,66	3,97	4,04	3,71	3,02	22,21
NRR ter timbang	0,63	0,61	0,66	0,67	0,62	0,50	3,70
<b>IKM</b>	<b>74</b>						

### 6.4. Tabel Assurance

	<b>Assurance</b>						
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	TOTAL
Jumlah	1464	1467	1125	1485	1422	1588	8551
NRR per unsur	3,85	3,86	2,96	3,91	3,74	4,18	22,50
NRR ter timbang	0,64	0,64	0,49	0,65	0,62	0,70	3,75
<b>IKM</b>	<b>75</b>						

### 6.5. Tabel Empathy

	Empathy						
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	TOTAL
Jumlah	1418	1501	1331	1560	1112	1510	8432
NRR per unsur	3,73	3,95	3,50	4,11	2,93	3,97	22,19
NRR ter timbang	0,62	0,66	0,58	0,68	0,49	0,66	3,7
<b>IKM</b>	<b>74</b>						

### 6.6. Tabel Information System

	Information System						
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	TOTAL
Jumlah	1110	1441	1416	1498	1500	1469	8434
NRR per unsur	2,92	3,79	3,73	3,94	3,95	3,87	22,19
NRR ter timbang	0,49	0,63	0,62	0,66	0,66	0,64	3,699
<b>IKM</b>	<b>74</b>						

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*\*) : IKM unit pelayanan x 20

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

#### a. Tabel Nilai Aspek Tangibles

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	4,56
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	4,13
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	4,27
4	UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap	3,76
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	3,96
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA	3,81
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,73
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA	3,79

**b. Tabel Nilai Aspek Reliability**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	4,28
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	4,28
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,95
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	4,03
5	Dosen datang tepat waktu	3,92
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3,88
7	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	4,02
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	4,22
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,87

**c. Tabel Nilai Aspek Responsiveness**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	3,81
2	UNIJA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,66
3	UNIJA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,97
4	Pimpinan UNIJA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	4,04
5	UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,71
6	UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,02

**d. Tabel Nilai Aspek Assurance**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,85
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	3,86
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling	2,96
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3,91
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,74
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	4,18

**e. Tabel Nilai Aspek Empathy**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,73
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	3,95
3	UNIJA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	3,50
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	4,11
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	2,93
6	UNIJA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,97

**f. Tabel Nilai Aspek Information System**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan
1	UNIJA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	2,92
2	UNIJA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )	3,79
3	UNIJA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	3,73
4	UNIJA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,94
5	UNIJA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	3,95
6	UNIJA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	3,87

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

- Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
 
$$(4,56 \times 0,125) + (4,13 \times 0,125) + (4,27 \times 0,125) + (3,76 \times 0,125) + (3,96 \times 0,125) + (3,81 \times 0,125) + (3,73 \times 0,125) + (3,79 \times 0,125) = \mathbf{4,0}$$
- Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)
 
$$(4,28 \times 0,111) + (4,28 \times 0,111) + (3,95 \times 0,111) + (4,03 \times 0,111) + (3,92 \times 0,111) + (3,88 \times 0,111) + (4,02 \times 0,111) + (4,22 \times 0,111) + (3,87 \times 0,111) = \mathbf{4,05}$$
- Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)
 
$$(3,81 \times 0,167) + (3,66 \times 0,167) + (3,97 \times 0,167) + (4,04 \times 0,167) + (3,71 \times 0,167) + (3,02 \times 0,167) = \mathbf{3,7}$$
- Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
 
$$(3,85 \times 0,167) + (3,86 \times 0,167) + (2,96 \times 0,167) + (3,91 \times 0,167) + (3,74 \times 0,167) + (4,18 \times 0,167) = \mathbf{3,75}$$
- Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
 
$$(3,73 \times 0,167) + (3,95 \times 0,167) + (3,50 \times 0,167) + (4,11 \times 0,167) + (2,93 \times 0,167) + (3,97 \times 0,167) = \mathbf{3,69}$$
- Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)
 
$$(2,92 \times 0,167) + (3,79 \times 0,167) + (3,73 \times 0,167) + (3,94 \times 0,167) + (3,95 \times 0,167) + (3,87 \times 0,167) = \mathbf{3,69}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) = **80**

Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) = **81**

Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) = **74**

Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) = **75**

Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) = **74**

Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) = **74**

Dengan Nilai rata-rata total = **76,3**

b. Mutu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Information System* = **A**

c. Kinerja Unit *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Information System* = **Sangat Baik**

## 7. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Information System* diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
				PELAYANAN
1	0 - 1,25	0 - 25	D	Tidak baik
2	1,25 – 2,5	26 - 50	C	Kurang baik
3	2,5 – 3,75	51 - 75	B	Baik
4	3,75 - 5	76 - 100	A	Sangat baik

## 8. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) yang telah dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2017 sampai 17 Februari 2017 didapatkan hasil sebagai berikut:

### Jumlah Responden Total IKM UNIJA Tahun 2018

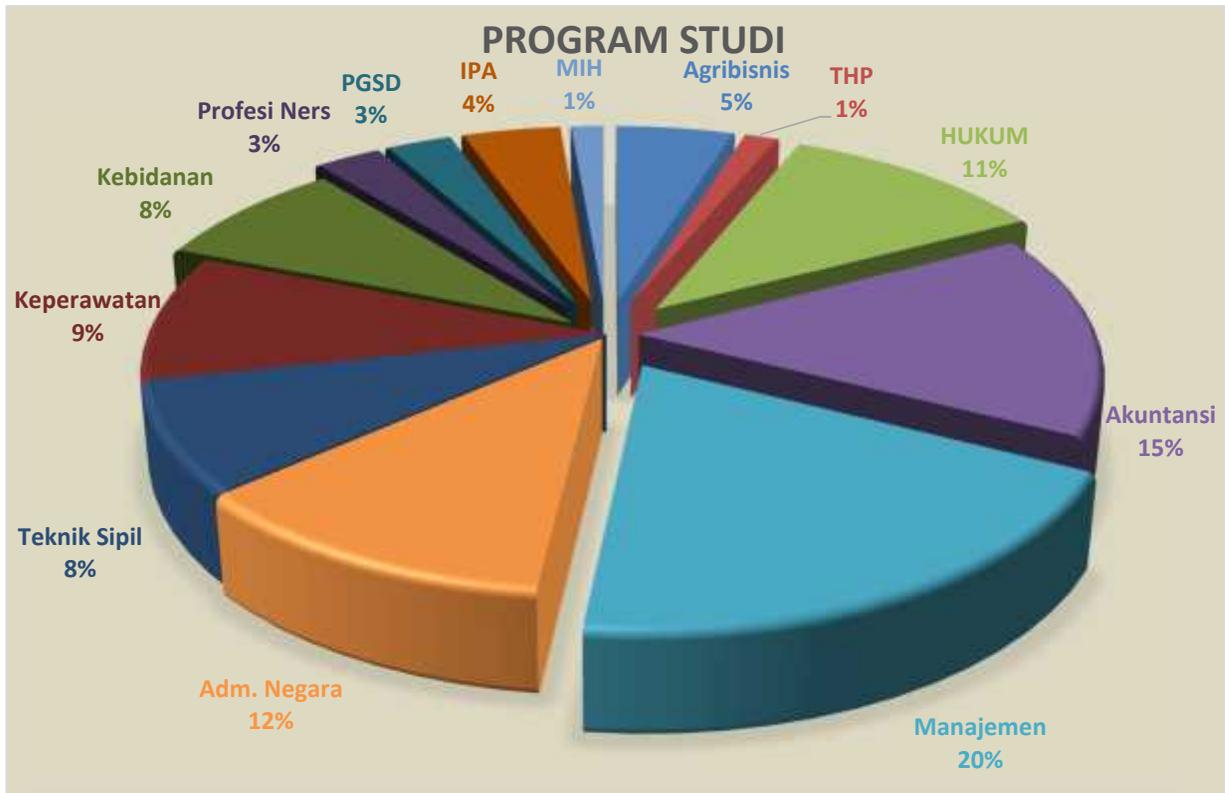
Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) khusus mahasiswa ini sebanyak 370 responden dari berbagai fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Januari 2017.

### Klasifikasi Responden Jasa Layanan UNIJA.

a. Menurut Program Studi Responden

	PRODI	Jumlah Responden Tahun 2018
1	Agribisnis	18
2	THP	5
3	HUKUM	41
4	Akuntansi	56
5	Manajemen	72

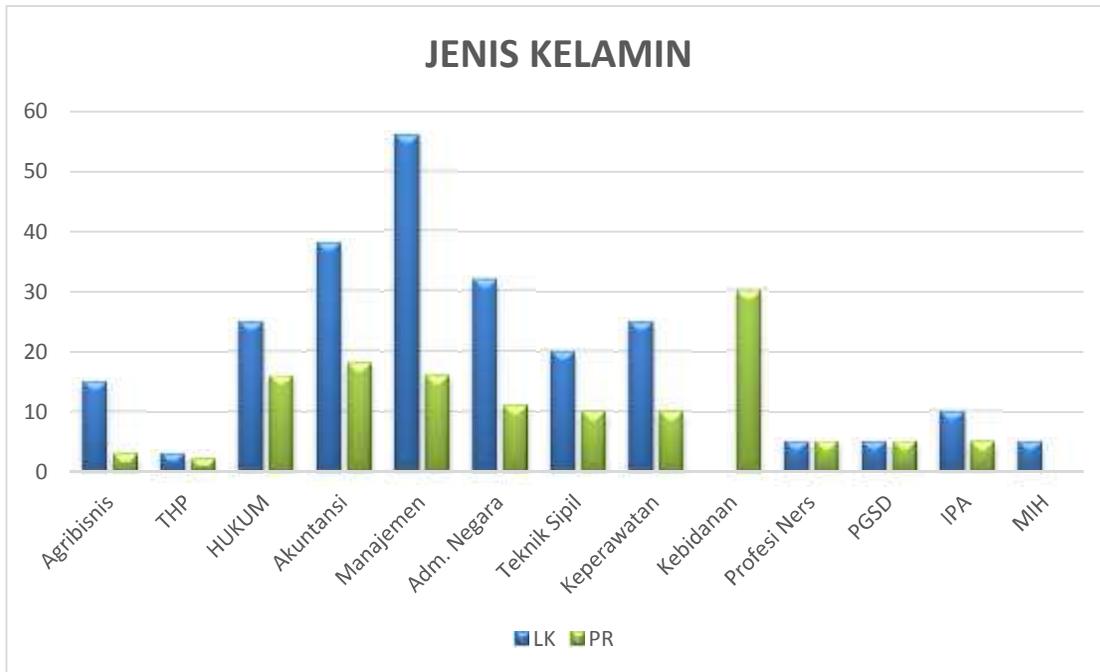
	<b>PRODI</b>	<b>Jumlah Responden Tahun 2018</b>
6	Adm. Negara	43
7	Teknik Sipil	30
8	Keperawatan	35
9	Kebidanan	30
10	Profesi Ners	10
11	PGSD	10
12	IPA	15
13	MIH	5
<b>TOTAL</b>		<b>370</b>



Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM Menurut Program Studi

b. Menurut Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>	<b>Jumlah Total Responden</b>
Laki-laki	239	65%	370
Perempuan	131	35%	
Total	370	100%	



Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM Menurut Jenis Kelamin

c. Hasil IKM Jasa Layanan Umum Universitas Wiraraja 2017

Dari hasil keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan umum Universitas Wiraraja sebagai berikut:

a. Tabel Nilai Aspek Tangibles

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	4,56	A
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	4,13	A
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	4,27	A
4	UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap	3,76	A
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	3,96	A
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA	3,81	A
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,73	B
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA	3,79	A

**b. Tabel Nilai Aspek Reliability**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	4,28	A
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	4,28	A
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,95	A
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	4,03	A
5	Dosen datang tepat waktu	3,92	A
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3,88	A
7	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	4,02	A
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	4,22	A
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,87	A

**c. Tabel Nilai Aspek Responsiveness**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	3,81	A
2	UNIJA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,66	A
3	UNIJA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,97	A
4	Pimpinan UNIJA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	4,04	A
5	UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,71	B
6	UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,02	B

**d. Tabel Nilai Aspek Assurance**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,85	A
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	3,86	A
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling	2,96	B
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3,91	A
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,74	B
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	4,18	A

**e. Tabel Nilai Aspek Empathy**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,73	B
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	3,95	A
3	UNIJA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	3,50	B
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	4,11	A
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	2,93	B
6	UNIJA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,97	A

**f. Tabel Nilai Aspek Information System**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	UNIJA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	2,92	A
2	UNIJA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )	3,79	A
3	UNIJA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	3,73	B
4	UNIJA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,94	A
5	UNIJA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	3,95	A
6	UNIJA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	3,87	A

**9. Kesimpulan**

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden, ini dibuktikan dari nilai hasil IKM sebagaimana berikut:

Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) = **80** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) = **81** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) = **74** dengan mutu pelayanan **BAIK**

Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) = **75** dengan mutu pelayanan **BAIK**

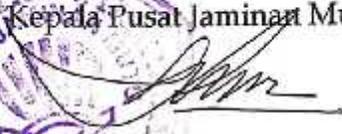
Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) = **74** dengan mutu pelayanan **BAIK**

Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) = **74** dengan mutu pelayanan **BAIK**

## 10. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat khusus pada mahasiswa Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Universitas Wiraraja dan sebagai gambaran kinerja di Universitas Wiraraja.

Sumenep, 10 Maret 2017  
Kepala Pusat Jaminan Mutu



Dr. Ir. Ida Ekawati, MP  
NIDN. 0014045805

