

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP T.A 2019/2020

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Survey yang dilakukan pada Prodi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dengan total jumlah responden sebanyak 299 mahasiswa psikologi memperoleh beberapa hasil, yaitu :

1. Reliability

Dimensi ini mengukur mengenai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

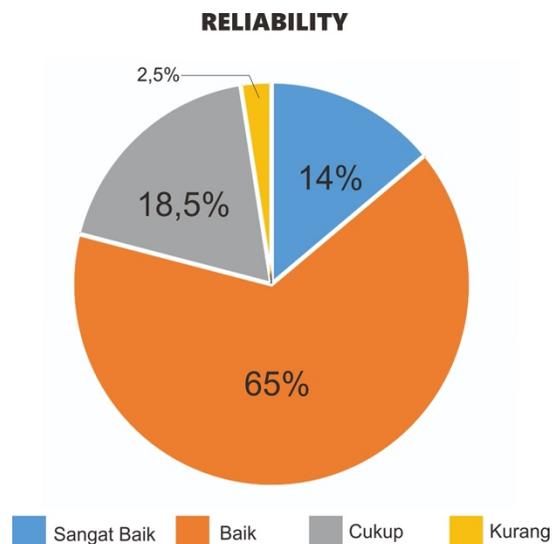


Diagram 1. Prosentase Penilaian Reliability

Diagram 1 menunjukkan bahwa 65% Program Studi Psikologi memiliki penilaian kategori Baik dalam hal Reliability.

2. Responsiveness

Dimensi ini mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

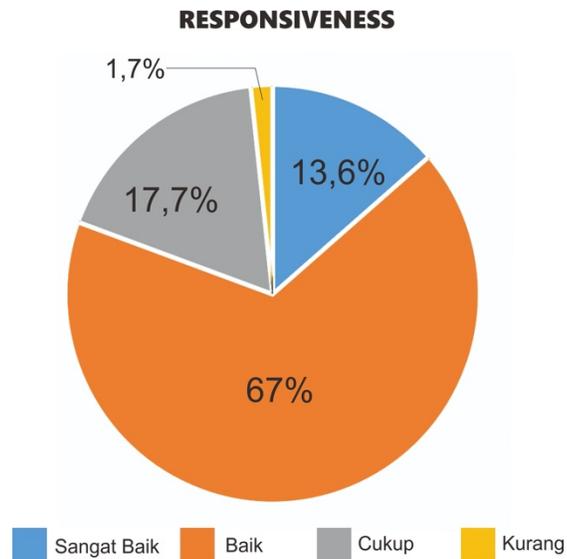


Diagram 2. Prosentase Penilaian Responsiveness

Diagram 2 menunjukkan bahwa 67% Program Studi Psikologi memiliki penilaian kategori Baik dalam hal Responsiveness.

3. Assurance

Dimensi ini mengukur kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.

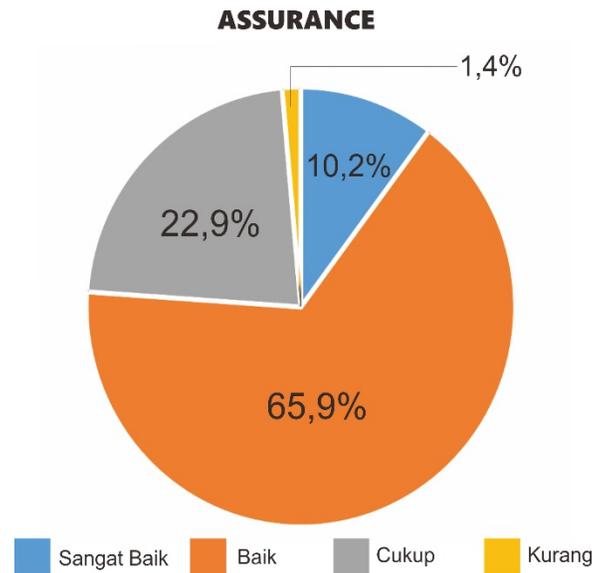


Diagram 3. Prosentase Penilaian Assurance

Diagram 3 menunjukkan bahwa 65,9 % Program Studi Psikologi memiliki penilaian kategori Baik dalam hal Assurance.

4. Emphaty

Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

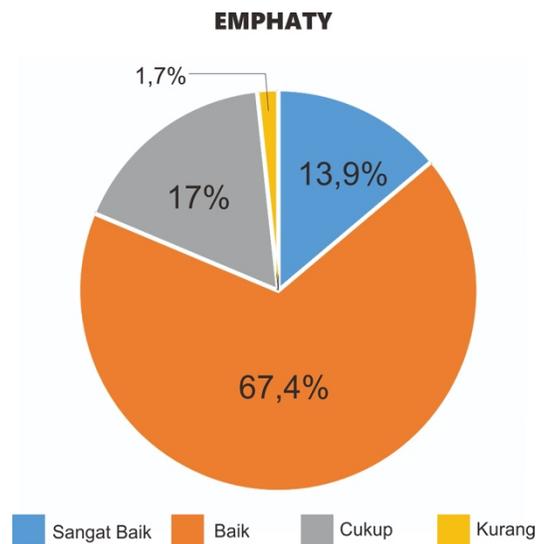


Diagram 4. Prosentase Penilaian Emphaty

Diagram 4 menunjukkan bahwa 67,4 % Program Studi Psikologi memiliki penilaian kategori Baik dalam hal Emphaty.

5. Tangible

Dimensi ini merupakan yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

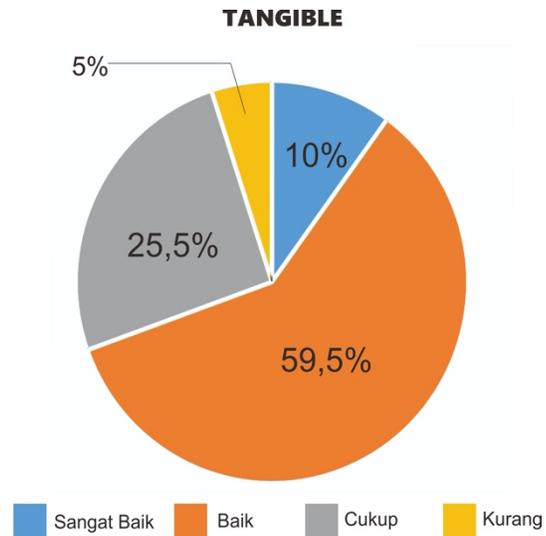


Diagram 5. Prosentase Penilaian Tangible

Diagram 5 menunjukkan bahwa 59,5 % Program Studi Psikologi memiliki penilaian kategori Baik dalam hal Tangible.

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Sunan Kalijaga sudah baik. Perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan sudah berada pada skala 62,51 – 81,25. Artinya mutu layanan yang diberikan oleh Prodi Psikologi khususnya sudah masuk ke dalam kategori BAIK. (Fakhri)