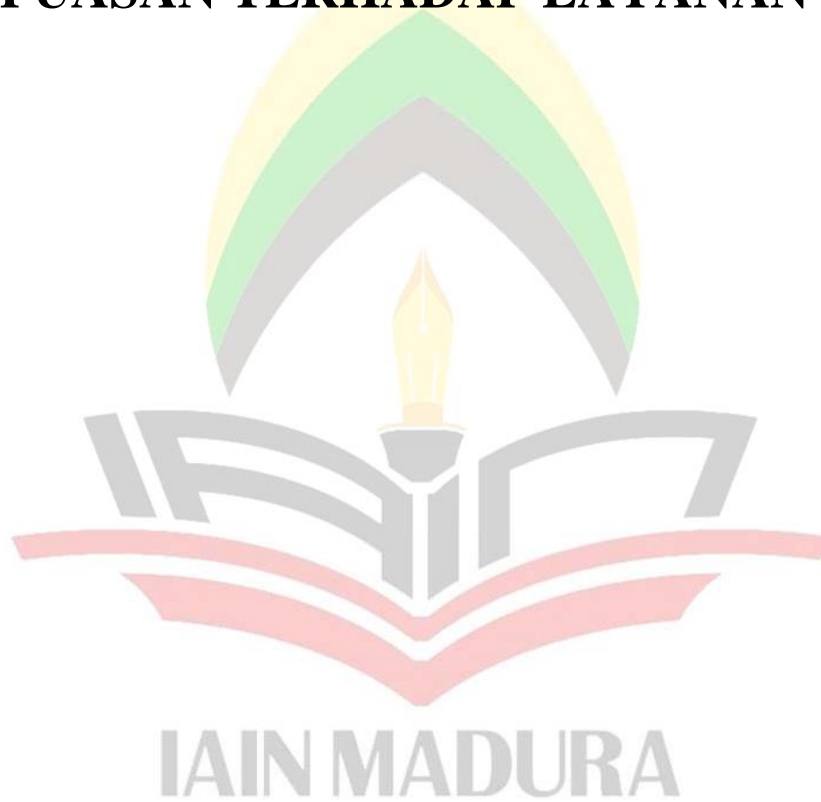
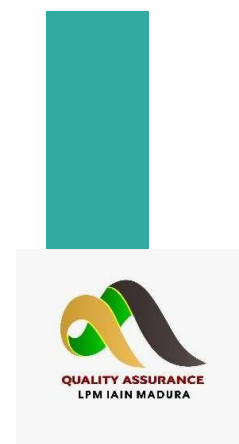


**LAPORAN HASIL ANALISIS
SURVEI
KEPUASAN TERHADAP LAYANAN LPM**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA**



TIM PENYUSUN

Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd.
Ketua LPM IAIN Madura
(Ketua)

Dr. Sri Handayani, M.M
Sekretaris LPM
(Anggota)

Dr. Nurul Hadi, M.Pd.
Kapus PMA
(Analis)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kegiatan survei kepuasan terhadap layanan LPM IAIN Madura dapat terlaksana dengan baik.

Laporan ini merupakan rangkuman hasil survei kepuasan terhadap layanan LPM IAIN Madura periode 2024. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan dan kinerja LPM IAIN Madura dalam kurun 3 bulan pertama (triwulan 1) mulai Januari sampai Maret.

Pengguna layanan LPM terdiri dari pimpinan program studi, pimpinan dekanan, dan lembaga atau unit pelaksana di lingkungan IAIN Madura.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi perbaikan layanan LPM IAIN Madura dalam meningkatkan mutu layanannya.

Atas nama LPM IAIN Madura, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia terlibat dan memberikan respon terhadap kuesioner survei ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi perbaikan mutu layanan LPM IAIN Madura ke depannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pamekasan, 10 Maret 2024

Ketua LPM IAIN Madura



Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd.

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK PRODI PBA IAIN MADURA

1.	Judul	: Survei Kepuasan Layanan LPM Triwulan 1 Tahun 2024
2.	Tim Pelaksana	:
	Ketua	: Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
	Sekretaris	: Dr. Sri Handayani, M.M. Sekretaris LPM IAIN Madura
3.	Analisis	: Dr. Nurul Hadi, M.Pd. Kepala Pusat Pengembangan Mutu Akademik
4.	Waktu Survei	: 3 bulan (Januari – Maret 2024)



Ketua Pelaksana,

Dr. Mulyadi, S.S., M. Pd.
NIP: 196706091993081001

Pamekasan, 10 Maret 2024

Analisis,

Dr. Nurul Hadi, M.Pd.
NIP: 198105132015031002

DAFTAR ISI

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat.....	2
BAB II METODE PENELITIAN	
2.1 Jenis Penelitian	3
2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	3
2.3 Instrument Penelitian	3
2.4 Populasi dan Sampel	4
2.5 Teknik Pengumpulan Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Responden	5
3.2 Analisis Butir Pernyataan	6
3.3 Rangkuman Hasil Analisis	10
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	11
4.2 Saran	11
DAFTAR PUSTAKA	12
LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN MADURA selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas layannay kepada semua pihak. Untuk mengukur dan mengevaluasi mutu layanan LPM diperlukan respon dan tanggapan langsung dari pengguna layanan melalui survey. Evaluasi dilakukan agar layanan LPM yang diberikan semakin bermutu dan sesuai dengan harapan.

Salah satu cara yang dilakukan LPM untuk mengukur dan mengevaluasi mutu layanan akademik adalah dengan melakukan survei kepuasan layanan LPM ini. Hasil survei ini sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan untuk perbaikan mutu layanan LPM di masa yang akan datang.

LPM IAIN MADURA telah melakukan survei kepuasan layanan ini secara berkala. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan saat ini, LPM IAIN MADURA melakukan kembali survei kepuasan layanan LPM untuk periode Januari hingga Maret Tahun 2024.

1.2. Tujuan

Tujuan dilakukannya survei kepuasan layanan LPM IAIN Madura untuk periode Januari hingga Maret Tahun 2024 adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan LPM IAIN Madura.
- b. Untuk mengetahui aspek layanan LPM yang memuaskan dan aspek yang perlu ditingkatkan menurut pengguna.

1.3. Manfaat

Diharapkan hasil survei ini bermanfaat untuk:

- a. Meningkatkan mutu layanan LPM IAIN MADURA ke depannya berdasarkan masukan dari pengguna.
- b. Sebagai acuan bagi LPM IAIN Madura dalam merencanakan program perbaikan mutu.
- c. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan LPM IAIN Madura yang diberikan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi objek penelitian berdasarkan data yang dihimpun.

2.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IAIN MADURA. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret Tahun 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan LPM IAIN Madura pada triwulan 1 Tahun 2024.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik.

Aspek-aspek yang diukur meliputi kepuasan terhadap Aspek Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik), Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan), Reliability (Keandalan Pelayanan), Empathy (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan), dan Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan).

Skala pengukuran menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu: 1 (tidak memadai), 2 (cukup memadai), 3 (memadai), 4 (sangat memadai).

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan LPM selama periode Januari sampai dengan Maret tahun 2024 yang berjumlah 18 orang. Sampel penelitian ini adalah seluruh pengguna sebanyak 18 orang.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pengguna menggunakan link berikut: <https://espmi.iainmadura.ac.id/survey/start/a2a59f17-5271-4655-bd14-f28f2e191066>. Data kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan LPM.

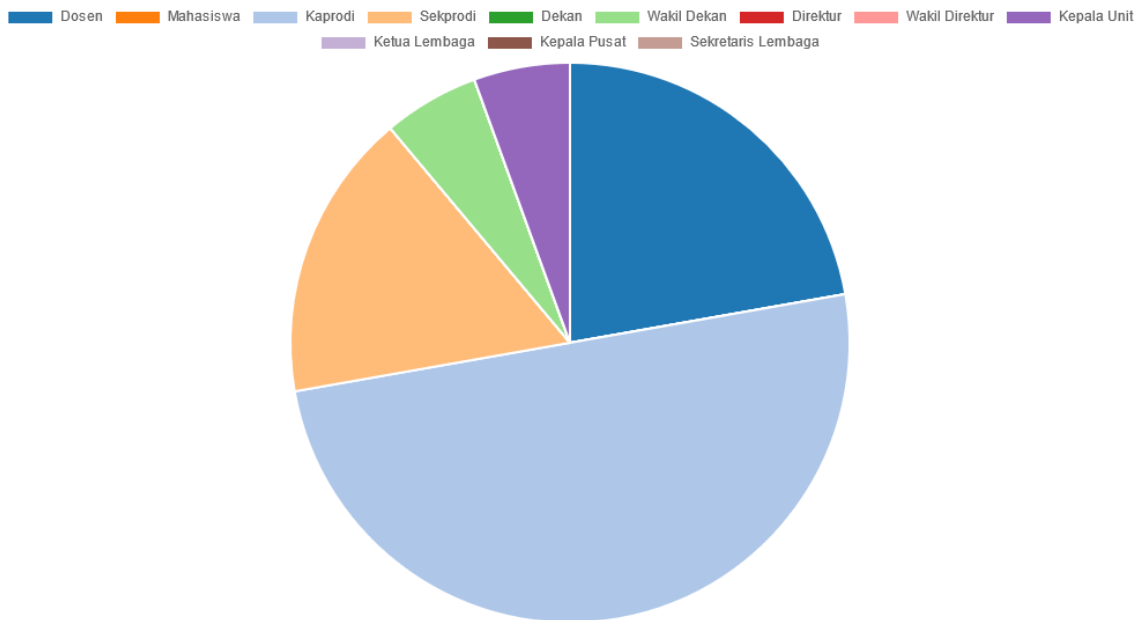
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Responden dalam survey kepuasan layanan LPM IAIN Madura ini sebanyak 18 responden. Responden tersebut terdiri dari:

1. 4 orang Dosen.
2. 9 orang Ketua Prodi.
3. 3 orang Sekretaris Prodi
4. 1 orang Wakil Dekan
5. 1 orang Kepala Unit

Dapat dilihat dalam grafik persentase dalam bentuk Pie Chart berikut:



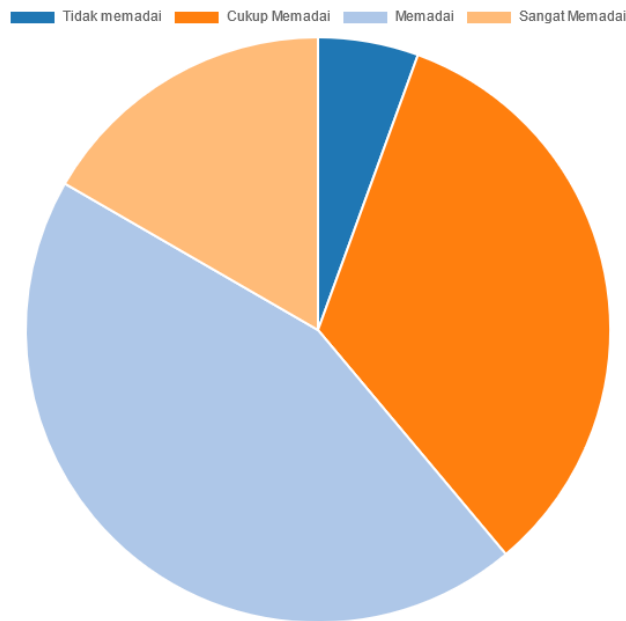
3.2. Aspek Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)

3.2.1. Fasilitas LPM memadai untuk mendukung program layanan kegiatan penjaminan mutu

Dari aspek ketersediaan fasilitas, sebanyak 44.44% pengguna menilai memadai dan 16.67% mengatakan sangat memadai, tetapi adajuga pengguna yang menilai cukup memadai sebesar 33.33% dan hanya 5.56% pengguna yang mengatakan tidak memadai.

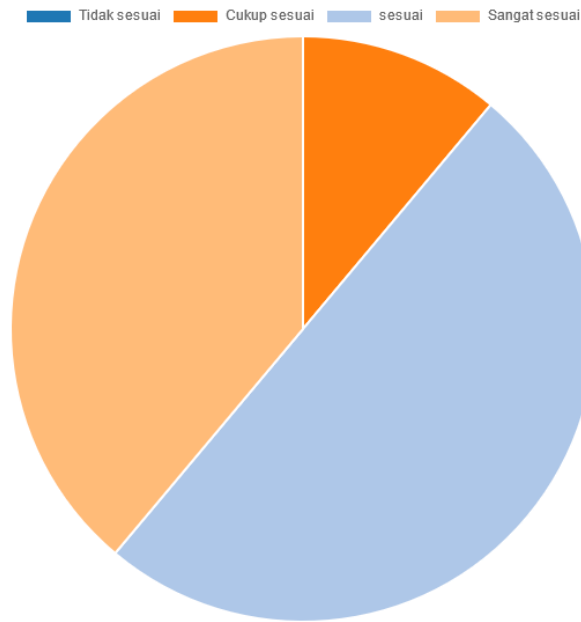
Data ini menunjukkan bahwa fasilitas di LPM secara umum sudah memadai. Hal itu dapat dilihat dari minimnya pengguna yang mengatakan tidak memadai, yaitu 5,56%.

Berikut gambaran grafik respon pengguna terhadap fasilitas LPM IAIN Madura:



3.2.2. Lingkungan LPM rapih, bersih dan nyaman

Dalam hal kebersihan dan kerapian di LPM, 50% pengguna mengatakan sesuai, dan 38.89% mengatakan sangat sesuai. Hanya ada 11.11% yang mengatakan cukup sesuai.

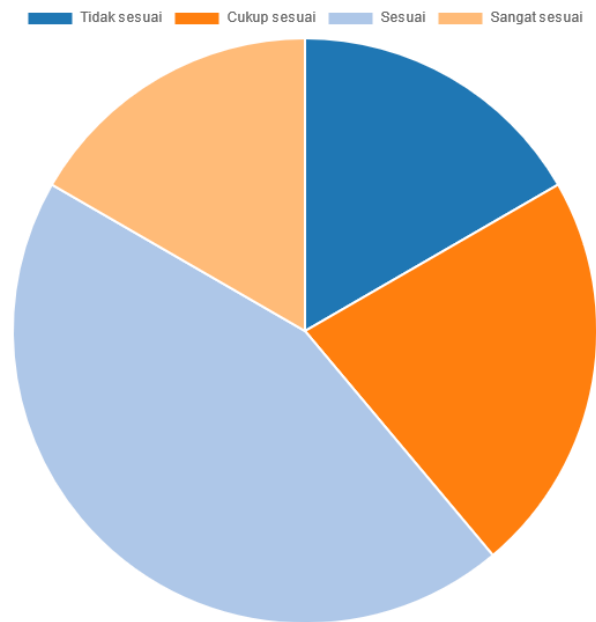


3.2.3. Jumlah petugas pelayanan sesuai kebutuhan

Dalam hal jumlah petugas pelayanan yang ada di LPM IAIN Madura, ditemukan bahwa 61% menganggap jumlah personel LPM sudah memadai dengan rincian 44.44% mengatakan sesuai dan 16.67% mengatakan sangat sesuai.

Namun begitu 38.89% pengguna masih menganggap jumlah personel kurang sesuai. Dengan rincian yang mengatakan cukup sesuai 22.22% dan yang mengatakan tidak sesuai 16.67%

Hal ini tergambar dalam grafik bentuk pie chart berikut:

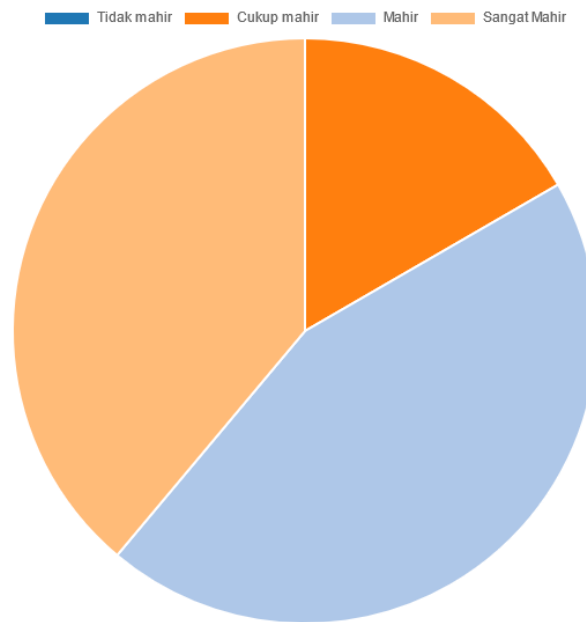


3.3. Aspek Reliability (Kelayakan)

3.3.1 Petugas mahir dalam mengoperasikan aplikasi BKD

Dari sisi kompetensi petugas dalam mengoperasikan aplikasi BKD, pengguna LPM menilai bahwa 44.44% mengatakan mahir, 38.89% mengatakan sangat mahir. Namun ada juga yang mengatakan cukup mahir 16.67%. Dan tidak ada pengguna yang mengatakan petugas tidak mahir dalam hal ini 0%.

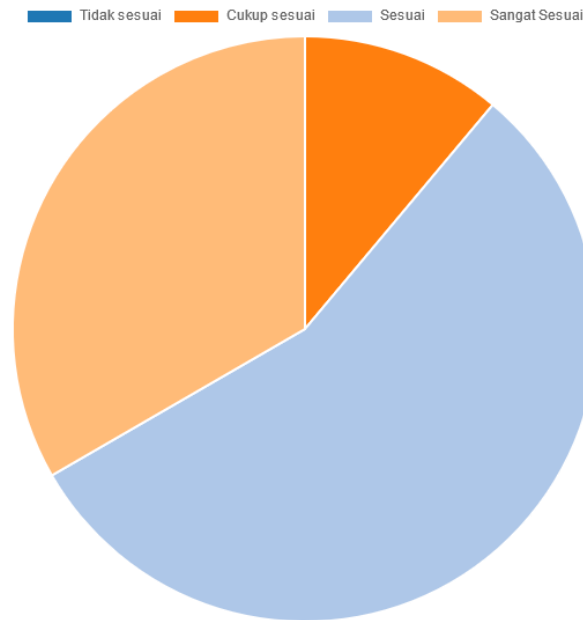
Gambarannya dapat dilihat melalui gambar grafik berikut:



3.3.2 Petugas memiliki kemampuan Sistem Penjaminan Mutu Internal

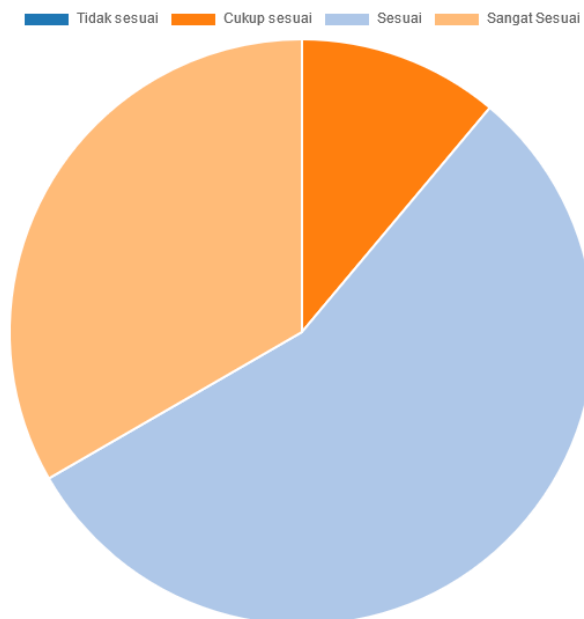
Dari sisi kemampuan terhadap SMPI yang ada di IAIN Madura, pengguna layanan LPM mengatakan bahwa 55.56% mengatakan sesuai. Bahkan 33.33% menilai sangat sesuai dan hanya 11.11% yang mengatakan cukup sesuai serta tidak ada responden yang mengatakan tidak sesuai.

Berikut gambar persentase kemampuan petugas LPM dalam SMPI:



3.3.3 Aplikasi ESPMI IAIN Madura sesuai ekpektasi

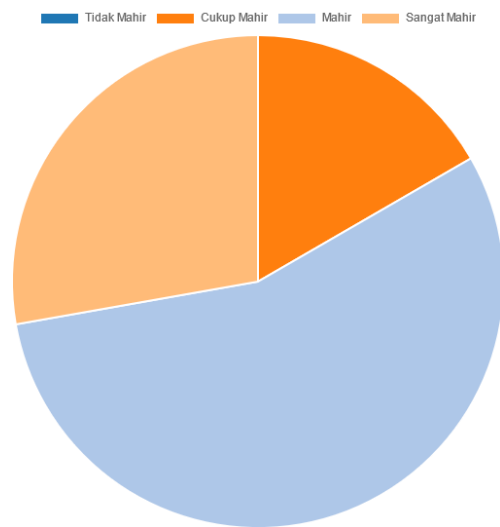
Dalam hal kelayakan aplikasi SPMI sesuai dengan harapan pengguna LPM IAIN Madura, ditemukan responden yang menjawab bahwa 55.56% menyatakan sesuai. Ada 33.33% yang mengatakan sangat sesuai dan hanya 11.11% yang mengatakan cukup sesuai.



3.3.4 Petugas mahir mengoperasikan aplikasi ESPMI IAIN Madura

Dalam hal Kemahiran petugas LPM dalam mengoperasikan aplikasi espmi melalui laman espmi.iainmadura.ac.id, menurut pengguna sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan mahir sebanyak 55.56%, dan yang menyatakan sangat mahir sebanyak 27.78%. sedangkan yang menyatakan cukup mahir sebanyak 16.67%. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

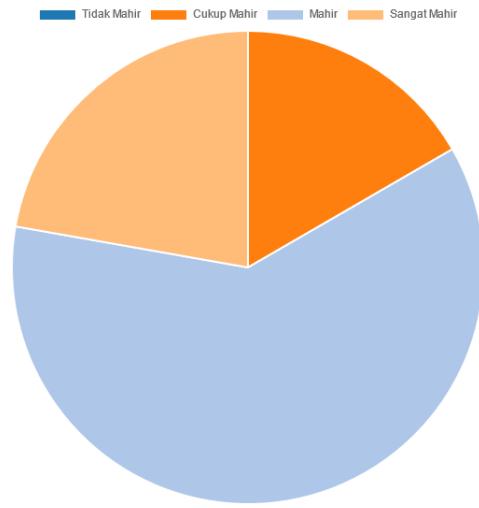
Gambar berikut menggambarkan grafik perolehan persentasenya.



3.3.5 Admin LPM mahir mengoperasikan aplikasi Sapto BAN-PT

Dalam hal Kemahiran petugas LPM dalam mengoperasikan aplikasi SAPTO BAN-PT melalui laman <https://sapto.banpt.or.id/>, menurut pengguna sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan mahir sebanyak 61.11%, dan yang menyatakan sangat mahir sebanyak 22.22%. sedangkan yang menyatakan cukup mahir sebanyak 16.67%. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

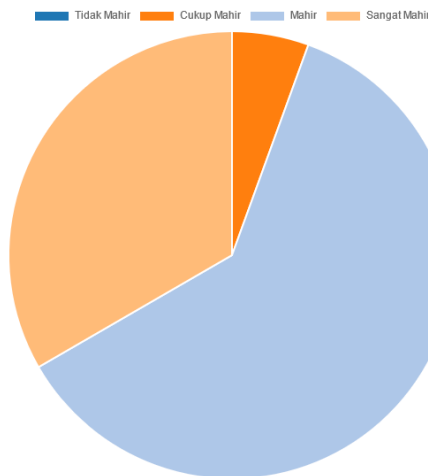
Gambar berikut menggambarkan grafik perolehan persentasenya.



3.3.6 Admin LPM Mahir mengoperasikan aplikasi SIMA LAMDIK

Dalam hal Kemahiran petugas LPM dalam mengoperasikan aplikasi LAMDIK melalui laman <https://sima.lamdik.or.id/login>, menurut pengguna sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan mahir sebanyak 61.11%, dan yang menyatakan sangat mahir sebanyak 33.33%. sedangkan yang menyatakan cukup mahir sebanyak 5.56%. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

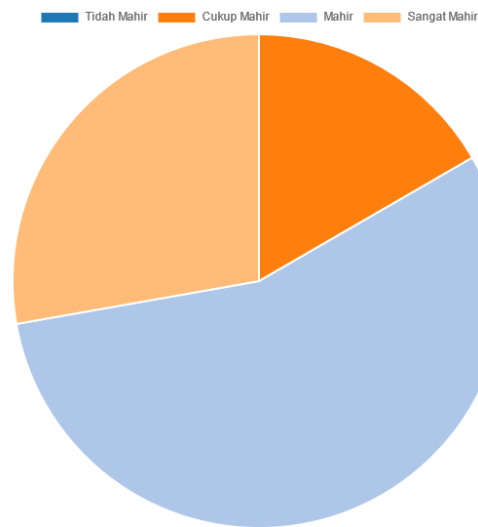
Gambar berikut menggambarkan grafik perolehan persentasenya.



3.3.7 Admin LPM Mahir dalam mengoperasikan aplikasi Merpati.Kemenag.go.id

Dalam hal Kemahiran petugas LPM dalam mengoperasikan aplikasi Merpati melalui laman <https://merpati.kemenag.go.id/>, menurut pengguna sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan mahir sebanyak 55.56%, dan yang menyatakan sangat mahir sebanyak 27.78%. sedangkan yang menyatakan cukup mahir sebanyak 16.67%. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Gambar berikut menggambarkan grafik perolehan persentasenya.

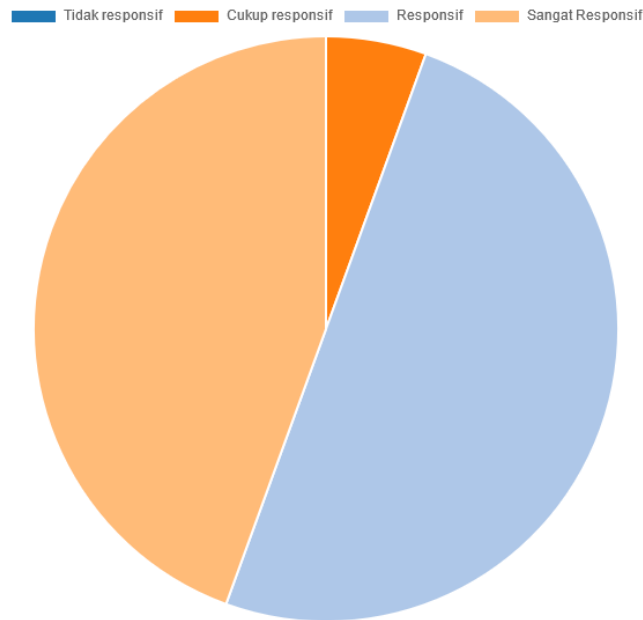


3.4. Aspek Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)

3.4.1. Petugas LPM melakukan komunikasi dengan baik

Ketika pengguna membutuhkan layanan LPM, menurut pengguna petugas LPM selalu menanyakan apa yang dapat dibantu oleh petugas lpm. Dalam hal ini 50% pengguna menjawab baik atau responsif. Dan 44.44% menjawab sangat responsive. Hanya 5.56% yang menjawab cukup responsive.

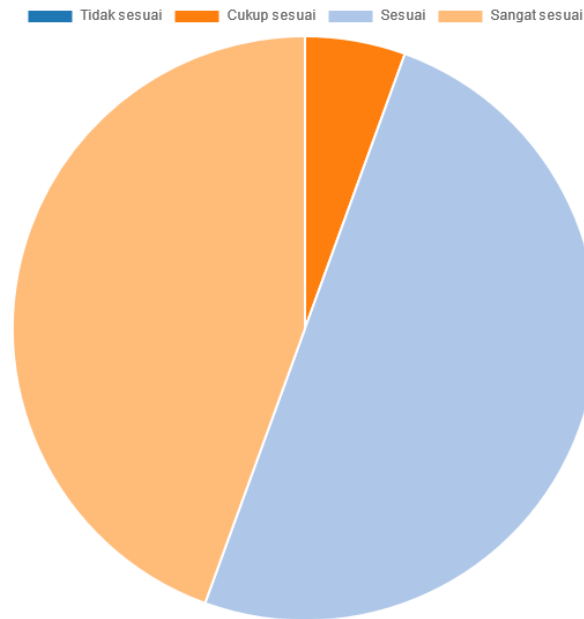
Berikut gambaran grafik penilaian pengguna dalam bentuk persentase.



3.4.2. Petugas LPM memberikan layanan cepat dan tanggap

Pada saat pengguna membutuhkan layanan LPM, dan mendatangi petugas akademik, mahasiswa mendapatkan sambutan dengan cepat dan tanggap. Dalam hal layanan LPM, menurut pengguna sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan sangat 50% pengguna menjawab baik atau responsif. Dan 44.44% menjawab sangat responsive. Hanya 5.56% yang menjawab cukup responsive.

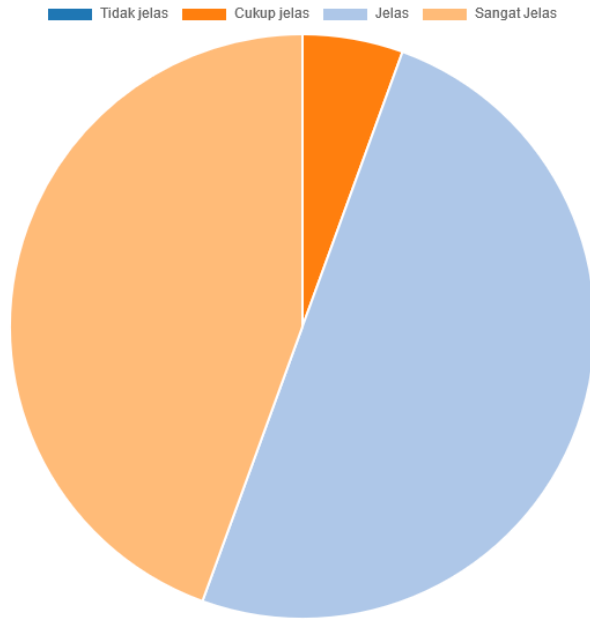
Berikut gambaran grafik penilaian pengguna dalam bentuk persentase.



3.4.3. Petugas LPM melayani sesuai dengan prosedur yang jelas

Layanan yang dilakukan oleh petugas LPM dirasakan oleh pengguna sesuai dengan prosedur. Dalam hal ini, menurut pengguna sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan pengguna yang mengatakan Jelas sebanyak 50%, dan yang menyatakan sangat jelas sebanyak 44.44%. Hanya 5.56% mahasiswa yang mengatakan cukup jelas. Dan tidak ada satupun pengguna yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Berikut gambaran grafik penilaian pengguna dalam bentuk persentase.

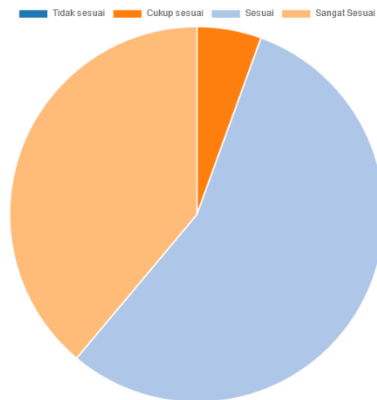


3.5. Aspek Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)

3.5.1. Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan memuaskan

Sebagai jaminan atas layanan LPM IAIN Madura, ternyata pengguna meyakini akan terlayani dengan baik. Meskipun demikian, yang menyatakan baik hanya 55.56% dan yang menyatakan sangat baik juga 33.89%. Dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 5.56%.

Berikut gambaran grafik persentasenya:

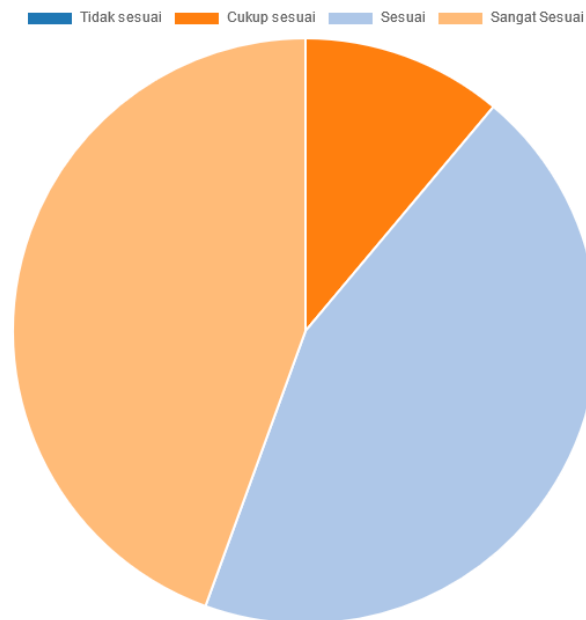


3.6. Aspek Empaty (Kepedulian)

3.6.1 Petugas LPM peduli akan kebutuhan pengguna

Petugas layanan LPM dirasakan memiliki rasa kepedulian terhadap pengguna. Hal itu dirasakan oleh pengguna dengan menyatakan sangat peduli sebanyak 44.44% dan yang mengatakan peduli sebanyak 44.44% juga. Sedangkan yang menjawab cukup peduli sebanyak 11.11%. Dan tidak ada satupun pengguna yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

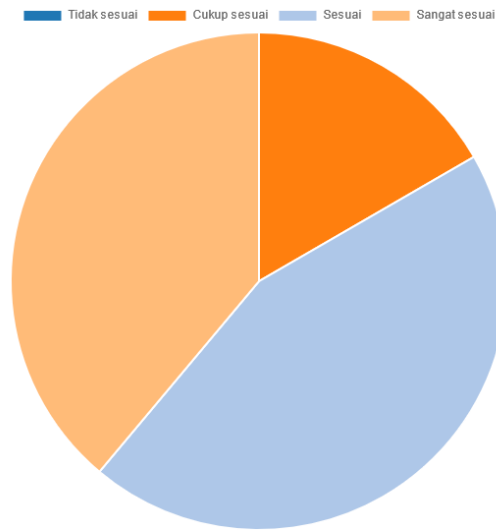
Berikut gambaran grafik persentasenya:



3.6.2 Petugas LPM memahami kebutuhan pengguna

Dalam hal melayani pengguna, petugas LPM memahami kebutuhan pengguna. Hal itu dirasakan oleh pengguna dengan menyatakan bahwa petugas memahami sebanyak 44.44% dan yang mengatakan sangat memahami sebanyak 38.89%. Sedangkan yang menjawab cukup memahami sebanyak 16.67%. Dan tidak ada satupun pengguna yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

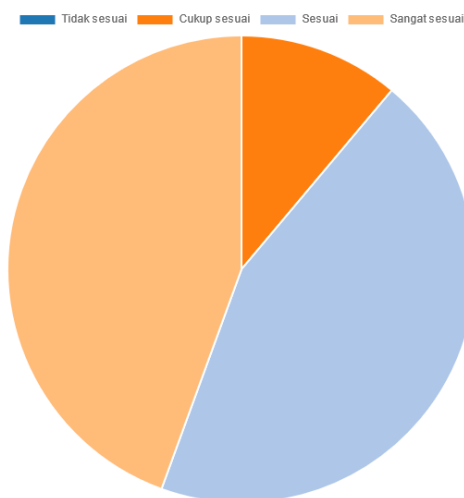
Berikut gambaran grafik persentasenya:



3.6.3 Petugas LPM melayani konsultasi kepada pengguna

Dalam kesehariannya, petugas LPM juga melayani layanan konsultasi. Hal itu dirasakan oleh pengguna dengan menyatakan bahwa petugas melayani dengan baik sebanyak 44.44% dan yang mengatakan melayani konsultasi sangat baik sebanyak 44.44%. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 11.11%. Dan tidak ada satupun pengguna yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Berikut gambaran grafik persentasenya:



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang disajikan, berikut kesimpulan dan saran yang dapat diberikan:

4.1. Kesimpulan

- Secara umum tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan LPM IAIN Madura sangat tinggi. Hal ini terlihat dari skor kepuasan mahasiswa yang sebagian besar masuk kategori "puas" dan "sangat puas".
- Aspek yang dinilai paling baik oleh pengguna adalah kejelasan informasi layanan dan Kemahiran petugas. Sedangkan aspek yang perlu Improvement adalah penampilan kerapian petugas.
- Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai sama antara tahun sebelumnya dan tahun ini menurut responden, seperti prosedur layanan.

4.2.Saran

- Perlu ada sosialisasi kepada petugas LPM untuk selalu terlihat rapi dalam bekerja.
- Perlu ada review dan perbaikan berkelanjutan terhadap prosedur layanan untuk terus meningkatkan kualitasnya.
- Perlu adanya survei lanjutan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap improvement yang telah dilakukan pada aspek-aspek yang sebelumnya dinilai perlu ditingkatkan.
- Hasil survei ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kinerja layanan LPM ke depannya.