



# **SURVEY REPORT**

## **INDEKS KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG TAHUN 2023**

**Tim Penyusun**

**Dr. Ahmad Irvani, M.Ag  
Syarifah, M.S.I  
Nurul Faqih Isro`l, M.Pd  
Dr. Syarifuddin, M.Pd.I  
Utin Mutia, M.Pd**

**Tata Usaha:  
Uci Asnita, S.Kom**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Hukum.....	5
C. Ruang Lingkup .....	6
D. Tujuan dan Manfaat .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Kepuasan.....	7
B. Konsep Pelayanan .....	7
C. Indikator Kepuasan Pelayanan.....	8
BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG .....	9
A. Rektorat .....	9
B. Fakultas .....	9
C. Program Studi .....	9
D. Laboratorium .....	9
E. Ma'had Al Jami'ah .....	9
F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD).....	10
G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M).....	10
H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).....	10
I. Unit Perpustakaan Pusat.....	10
J. Satuan Pengawasan Internal (SPI).....	10
K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB).....	10
L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan .....	11
M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian.....	11
N. Bagian Perencanaan dan Keuangan.....	11
BAB IV METODE SURVEY .....	12
A. Populasi dan Sampel .....	12
B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data.....	12
C. Validitas Instrumen.....	12
D. Reliabilitas Instrumen.....	15
E. Teknik Analisis Data.....	15
BAB V HASIL SURVEI.....	17
A. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Tarbiyah (FTAR) .....	17
1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) .....	17
2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI).....	18
3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD).....	19
4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI).....	21
5. Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA).....	22
B. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI) .....	24
1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI) .....	24
2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) .....	25
3. Jurnalistik Islam (JI).....	26
4. Psikologi Islam (PI) .....	27
C. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI).....	30
1. Program Studi Perbankan Syariah (PS) .....	30
2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS).....	31
3. Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI) .....	33
D. Indeks Kepuasan Dosen Program Pascasarjana (PPs).....	35
1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs PAI).....	35
2. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs Ekonomi Syariah).....	36

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Rekomendasi.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
Lampiran-Lampiran.....	42

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perguruan tinggi (PT) merupakan salah satu institusi penyelenggara pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam konteks pembangunan bangsa. Dalam hal ini, PT setidaknya terus berupaya untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif sehingga mampu menghasilkan mutu lulusan yang mapan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dewasa ini upaya peningkatan mutu perguruan tinggi perlu terus diupayakan, mengingat peran perguruan tinggi yang sangat strategis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut H.A.R. Tilaar dalam Amin, (2017: 227) perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Singgih dan Rahmayanti, (2008: 133) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu perguruan tinggi yaitu; proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Jika dilihat dari beberapa faktor tersebut, faktor suasana akademik dan tata kelola berhubungan erat dengan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Suasana akademik akan meningkat jika pelayanan terhadap mahasiswa juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai *input* perguruan tinggi perlu mendapat pelayanan baik agar mereka dapat dengan mudah mengembangkan kapasitas diri.

Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik (IAIN SAS) Bangka Belitung yang baru bertransformasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) tentu harus cepat berbenah untuk mencapai visi dan misi sebagai IAIN. Keberhasilan IAIN SAS Bangka Belitung dalam mencapai visi dan misinya sangat terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tinggi rendahnya mutu pelayanan di IAIN SAS

Bangka Belitung juga akan berpengaruh terhadap peringkat akreditasi perguruan tinggi. Saat akreditasi institusi masih mendapat peringkat “Baik”.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Mahasiswa yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi mahasiswa lainnya atau bahkan masyarakat umum. Hal ini praktis akan berpengaruh pada kuantitas calon mahasiswa nantinya.

IAIN SAS Bangka Belitung sebagai penyedia jasa layanan pendidikan yang di dalamnya juga terdapat pelayanan akademik berupa perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat. Fasilitas pelayanan tersebut sangat penting karena terkait langsung dengan proses studi mahasiswa. Jangan sampai ada mahasiswa yang terkendala kelulusannya hanya karena kurang optimalnya pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Uraian di atas menunjukkan bahwa betapa pentingnya peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survey terhadap mahasiswa. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

## **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan kegiatan survey dilindungi IAIN SAS Bangka Belitung didasari oleh beberapa regulasi dan peraturan sebagai berikut:

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;

9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
11. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
14. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi

### **C. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup pedoman survey kepuasan ini secara umum mengkomodir komponen kepuasan yang terdapat pada instrumen akreditasi 9 kriteria yang meliputi, 1) tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, 2) mahasiswa, 3) sumber daya manusia, 4) keuangan, sarana, dan prasarana, 5) pendidikan, 6) penelitian, 7) pengabdian kepada masyarakat, 8) luaran dan capaian tridharma.

### **D. Tujuan dan Manfaat**

Pedoman survey ini disusun untuk menjadi arah bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan survey kepuasan di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung. Adanya pedoman ini diharapkan akan memberikan jaminan atas hasil survey yang reliabel dan dapat dipercaya untuk selanjutnya dapat dimanfaatkan oleh unit-unit, fakultas, atau prodi di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Kepuasan

Telah disinggung diawal bahwa, pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan akademik yang optimal juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller, (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai akibat dari kinerja ataupun suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam artian, apa yang diharapkan oleh pelanggan sama dengan yang dialaminya dalam kondisi nyata.

Musanto, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa, pelanggan akan loyal atau setia jika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu terus dipertahankan dengan melakukan berbagai upaya. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Tjiptono, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa setidaknya ada empat hal yang perlu dilakukan oleh organisasi atau penyedia dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yaitu; 1) melakukan identifikasi siapa yang menjadi pelanggan, 2) dapat memahami seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas, 3) dapat memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan 4) dapat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

Jika penyedia layanan dapat mengoptimalkan pelayanannya maka pelanggan akan merespon balik atas apa yang dia rasakan. Menurut Saraswati, (2008) dalam Eswika Nilasari dan Istiatin, (2015: 5) pelanggan yang puas setidaknya akan melakukan hal-hal seperti; a) akan membeli ulang produk, b) memberikan rekomendasi kepada orang lain, c) kurang peduli dengan iklan produk lain, dan d) membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut jelaslah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa harus menjadi prioritas utama dalam pelayanan kepada pelanggan.

### B. Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>, 2018) pelayanan diartikan sebagai cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Kotler, (2002) yang dikutip Muliaty, (2016: 78) memberikan pengertian pelayanan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud atau memiliki konsekuensi apapun. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003) sebagaimana yang dikutip Fikri, dkk (2016) pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Untuk dapat lebih memahami konsep pelayanan, setidaknya ada tiga karakteristik khusus pelayanan yaitu, 1) bersifat tidak bisa diraba atau berlawanan dengan barang jadi, 2) pelayanan merupakan tindakan nyata yang berimplikasi pada tindakan sosial, 3) pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu sama lain (LSPP-IBI, 2014: 75)

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau usaha dalam rangka membangun kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan tidak berupa benda atau barang yang dapat dilihat. Akan tetapi, pelayanan lebih kepada perilaku memberikan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena tujuan utama pelayanan adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan akademik dalam penelitian ini lebih merujuk pada pemberian pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik seperti, perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat.

### **C. Indikator Kepuasan Pelayanan**

Pada praktiknya, pelayanan akademik perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan pelayanan. Menurut Lupiyoadi dalam Amin, (2017: 199) menerangkan setidaknya terdapat lima faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan diantaranya; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Tjiptono, (2008) sebagaimana yang dikutip Mariska dan Hati, (2015: 2) menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya.

*Responsiveness* (respon) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan. *Empathy* (empati) yang berarti penyedia layanan dapat memahami keinginan atau masalah pelanggannya. Selain itu, empati juga dapat berarti memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan secara personal dalam memahami keinginan atau masalahnya.

## BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG

Kegiatan survey kepuasan dilakukan pada unit-unit yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung meliputi,

### A. Rektorat

Rektorat yang dimaksud pada pelaksanaan survey ini adalah Rektor dan Wakil Rektor yang merupakan unit penyusun kebijakan lembaga. Tugas utama Rektor adalah memimpin dan mengelola lembaga. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Rektor dibantu oleh tiga wakil rektor sebagai berikut:

1. Wakil Rektor I Bidang Akademik
2. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, Keuangan
3. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

### B. Fakultas

Dalam panduan ini, Fakultas merupakan salah satu unit yang menyelenggarakan layanan pendidikan dengan fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyelenggaraan pendidikan akademik di tingkat prodi
2. Melaksanakan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
4. Melaksanakan pembinaan dosen dan tendik di lingkungan fakultas
5. Melaksanakan administrasi dan pelaporan

### C. Program Studi

Program studi (Prodi) pada pedoman ini merupakan unit pelaksana kegiatan akademik di bawah Fakultas yang memiliki tugas menyelenggarakan prodi dalam suatu disiplin ilmu. Penyelenggaraan akademik di Prodi dilakukan oleh dosen dalam proses perkuliahan, penelitian, maupun pengabdian bersama mahasiswa. Untuk mengukur keterlaksanaan layanan akademik ini dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan dosen dan tenaga kependidikan di tingkat prodi.

### D. Laboratorium

Laboratorium dalam panduan ini adalah sarana atau fasilitas penunjang kegiatan akademik di tingkat Fakultas.

### E. Ma'had Al Jami'ah

Ma'had Al Jami'ah memiliki fungsi melaksanakan layanan pendidikan dan pembinaan keagamaan mahasiswa melalui model pesantren (Asrama)

#### **F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD)**

Layanan TIPD diberikan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di lingkungan IAIN SAS Babel. Layanan TIPD dapat berupa, pengembangan aplikasi pembelajaran dan pengadministrasian, layanan internet, instalasi jaringan web kampus.

#### **G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)**

LP2M merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian dari tugas dan fungsi lembaga/institusi dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di LP2M berupa, kegiatan penelitian dosen dan mahasiswa, kegiatan pengabdian dosen dan mahasiswa, kegiatan peningkatan kualitas penelitian dosen dan mahasiswa, pengelolaan dan penerbitan jurnal, HKI, dan kegiatan pengadministrasian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

#### **H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)**

LPM merupakan salah satu lembaga yang memiliki fungsi pengendalian dan peningkatan mutu institusi. LPM dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh gugus penjaminan mutu di setiap fakultas. Layanan yang diberikan oleh LPM berupa, fasilitasi sertifikasi dosen, melaksanakan penilaian laporan kinerja dosen, melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dan eksternal (SPMI dan SPME), melaksanakan dan melaporkan survey kepuasan, dan melakukan monitoring dan evaluasi ketercapaian standar mutu.

#### **I. Unit Perpustakaan Pusat**

Unit perpustakaan merupakan salah satu unit yang menyediakan layanan informasi perpustakaan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum.

#### **J. Satuan Pengawasan Internal (SPI)**

SPI merupakan unsur pengawas yang menjalankan fungsi pengawasan non akademik atas nama pimpinan institusi sebagaimana yang di atur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 38 Tahun 2014. Selain itu, keberadaan SPI juga diatur dalam Statuta IAIN SAS Bangka Belitung.

#### **K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB)**

UPB di IAIN SAS Bangka Belitung memiliki fungsi sebagai pusat pengembangan bahasa mahasiswa dan dosen. Layanan yang ada di UPB terdiri dari, tes kemampuan bahasa Inggris dan Arab, peningkatan kompetensi bahasa Inggris dan Arab.

**L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**

Bagian akademik dan kemahasiswaan memiliki fungsi pelayanan dibidang akademik, mahasiswa, dan alumni. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, bagian akademik dan kemahasiswaan berkoordinasi dengan Wakil Rektor I dan III.

**M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian**

Bagian Organisasi, Umum, dan Kepegawaian, memiliki fungsi ketatausahaan, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, kerumahtanggaan, dokumentasi, publikasi, dan kehumasan

**N. Bagian Perencanaan dan Keuangan**

Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, evaluasi, pelaporan program dan anggaran, pelaksanaan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, akuntansi instansi, sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan.

## BAB IV METODE SURVEY

Metode survey digunakan untuk mengetahui pemikiran, pendapat, dan perasaan orang (Shaughnessy, dkk, 2012: 130) Penelitian ini mengungkapkan kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survey dilakukan oleh LPM dan Gugus Penjaminan Mutu di Fakultas yang dilaksanakan pada setiap semester.

### A. Populasi dan Sampel

Populasi untuk pelaksanaan survey kepuasan mengacu pada jumlah seluruh subjek dimana hasil survey akan diberlakukan. Populasi pada survei ini adalah seluruh dosen IAIN SAS Bangka Belitung yang berjumlah 141 orang. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel menggunakan formula yang dikemukakan oleh Krejci and Morgan (Chuan & Penyelidikan, 2006) dengan formula sebagai berikut.

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Berdasarkan formula di atas, maka penarikan sampel dengan taraf signifikansi sebesar 5% didapat jumlah sampel sebanyak 103 dosen. Dari jumlah sampel tersebut kemudian dibagi untuk 14 Prodi sehingga didapat sampel per Prodi sebanyak 7 orang dosen.

### B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data

Pengumpulan data survey dilakukan melalui instrumen atau kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun instrumen mengukur kepuasan responden terhadap pelayanan unit-unit di IAIN SAS Babel yang meliputi aspek 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*.

### C. Validitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen terhadap layanan di IAIN SAS Babel harus dilakukan validasi terlebih dahulu melalui teknik uji korelasi Pearson dengan rumus  $r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$ . Kriteria item pernyataan dinyatakan valid merujuk pada pendapat Crocker and Algina dalam Naga, (2016) dengan ketentuan berikut ini:

1. Jika koefesien validitas  $\geq 0,25$  item dinyatakan valid
2. Jika koefesien validitas  $\leq 0,25$  item dinyatakan tidak valid

Adapun untuk jumlah sampel ujicoba, berdasarkan pendapat Arafat, (2015); Rouquette & Falissard, (2011) bahwa rentang jumlah sampel 100 – 300 sudah cukup memadai. Analisis data untuk validitas item dapat dilakukan menggunakan *software* statistik yang relevan.

#### **1. Validitas Item Instrumen Kepuasan Dosen IAIN SAS Bangka Belitung**

Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas item instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.

**Tabel IV.4.1 Pengujian Validitas Item Responden Dosen**

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefisien Validitas	Koefisien Validitas	Ket
<b>A</b>	<b>Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)</b>			
13	Transparansi dan akuntabilitas sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai	0,25	0,85	Valid
14	Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri dosen	0,25	0,92	Valid
15	Layanan pengajuan kenaikan jabatan fungsional secara periodik	0,25	0,79	Valid
16	Layanan kesejahteraan dan kesehatan	0,25	0,83	Valid
17	Upaya pimpinan untuk memperhatikan kesejahteraan dosen	0,25	0,90	Valid
18	Ketegasan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> Dosen	0,25	0,87	Valid
19	Pembinaan Dosen secara berkala	0,25	0,93	Valid
<b>B</b>	<b>Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana</b>			
20	Transparansi dan akuntabilitas sistem penggajian, tunjangan, dan insentif	0,25	0,78	Valid
21	Jumlah gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,25	0,65	Valid
22	Kenyamanan lingkungan kerja yang bersih, aman, kondusif	0,25	0,84	Valid
23	Fasilitas pendukung kinerja dosen	0,25	0,88	Valid
24	Ruang kerja yang mendukung kenyamanan kerja	0,25	0,85	Valid
<b>C</b>	<b>Layanan Penelitian</b>			
25	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan penelitian	0,25	0,87	Valid
26	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan penelitian	0,25	0,90	Valid
27	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan publikasi hasil penelitian	0,25	0,96	Valid
28	Sistem informasi dan komunikasi (IT) yang menunjang pelaksanaan penelitian	0,25	0,93	Valid
<b>D</b>	<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>			
24	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat	0,25	0,95	Valid
25	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan pengabdian kepada masyarakat	0,25	0,96	Valid
26	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan publikasi	0,25	0,94	Valid

	hasil pengabdian kepada masyarakat			
27	Sistem informasi dan komunikasi (IT) yang menunjang pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat	0,25	0,92	Valid

#### D. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini.  $r_{11} = \frac{2(r_{1,2})}{1+r_{1,2}}$ . Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefisien  $\alpha \geq 0,70$  (Arafat, 2015) Berikut ini disajikan hasil analisis uji reliabilitas.

**Tabel IV.9. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Dosen**

<b>Cronbach Alpha</b>		$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$ $\sum \sigma_b^2 = \text{jumlah varians butir}$ $\sigma_t^2 = \text{variens total}$
$\sum$ Var Item	16,8	
Var.Total	93,44	
$\sum$ Item	35	
$\sum$ Item -1	34	
<b>Koefesien Reliabilita</b>	<b>0,84</b>	<b>Instrumen Dinyatakan Reliabel</b>

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas  $0.84 > 0.70$ . Dengan demikian, instrumen kepuasan dosen dinyatakan **Reliabel**.

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil survey dapat dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan mengetahui nilai rata-rata atau persentase. Sedangkan analisis statistik inferensial dapat dilakukan jika ingin mengetahui hubungan atau keterkaitan anatar komponen atau variabel.

Dalam survey ini, teknik analisis data berpedoman pada Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis data sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Setiap pernyataan masing-masing unsur diberi skor.

Skor dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan unsur-unsur pelayanan yang dkaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Boot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Unsur)

$$\frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan padan nilai dasar 25 dengan ketentuan nilai indeks kepuasan x 25.
4. Kemudian mencocokkan skor indeks kepuasan dengan kategori kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 13. Indeks Kepuasan**

Skor	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Indeks Kepuasan	Nilai Mutu	Keterangan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Puas
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Puas

## BAB V HASIL SURVEI

Survei indeks kepuasan dosen di lingkungan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengukur tingkat kepuasan yang terdiri dari aspek, 1) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Startegi (VMTS), 2) Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, 3) Sumber Daya Manusia (SDM), 4) Kerjasama, 5) Pembiayaan, 6) Sarana dan Prasarana, 7) Penelitian, dan 8) Pengabdian. Berikut ini disajikan hasil analisis data kepuasan dosen di Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah dan Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dan Program Pascasarjana.

### A. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Tarbiyah (FTAR)

#### 1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PAI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 73.8.

**Tabel 4.1 Pemahaman Dosen Prodi PAI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	83.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>83.8</b>	<b>Paham</b>

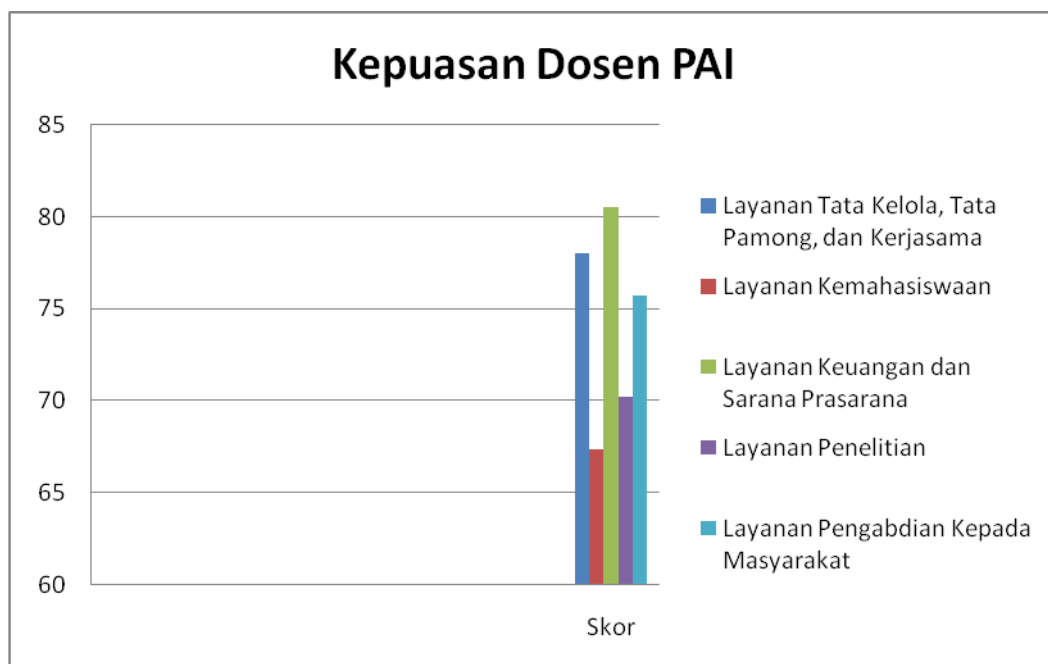
##### b) Kepuasan Dosen Prodi PAI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PAI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72,3. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	78.0	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	67.3	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	80.5	Puas
4	Layanan Penelitian	70.2	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	75.7	Puas
<b>Indeks</b>		<b>74,3</b>	<b>Puas</b>

**Gambar 4.1 Grafik Kepuasan Dosen Prodi PAI**



Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi PAI terhadap 5 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi dosen terkait pada aspek layanan sarana dan prasarana.

## 2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi TBI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 81.

**Tabel 4.3 Pemahaman Dosen Prodi TBI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	81	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>81</b>	<b>Paham</b>

### b) Kepuasan Dosen Prodi TBI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

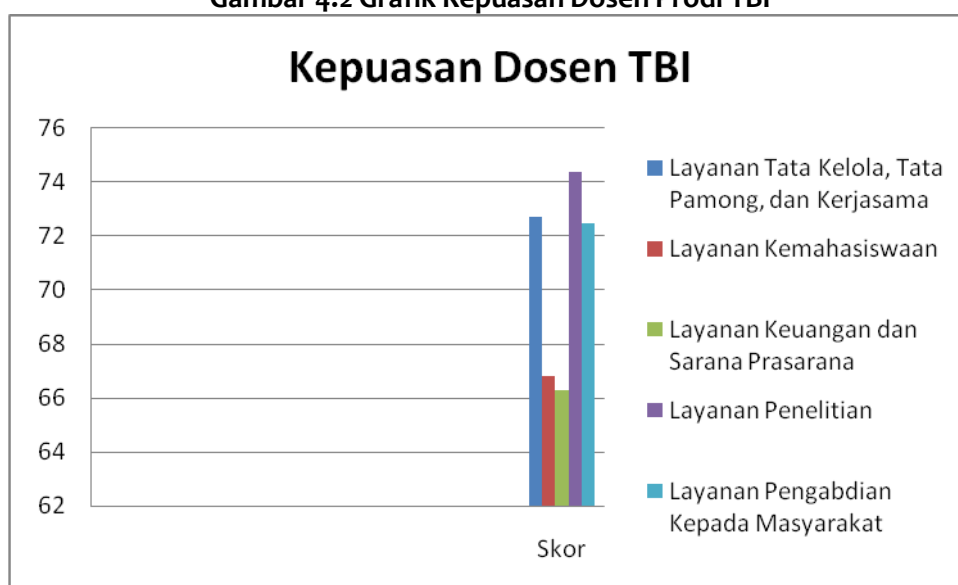
Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi TBI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada

kategori “Puas” dengan indeks 68,8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.7	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.8	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	66.3	Puas
4	Layanan Penelitian	74.4	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	72.5	Puas
<b>Indeks</b>		<b>70.54</b>	<b>Puas</b>

**Gambar 4.2 Grafik Kepuasan Dosen Prodi TBI**



Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi TBI terhadap 5 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi dosen terkait pada aspek layanan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.

### 3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)

#### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PIAUD terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 81.

**Tabel 4.4 Pemahaman Dosen Prodi PIAUD Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
----	-----------	--------	----------

1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	82,5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>82,5</b>	<b>Paham</b>

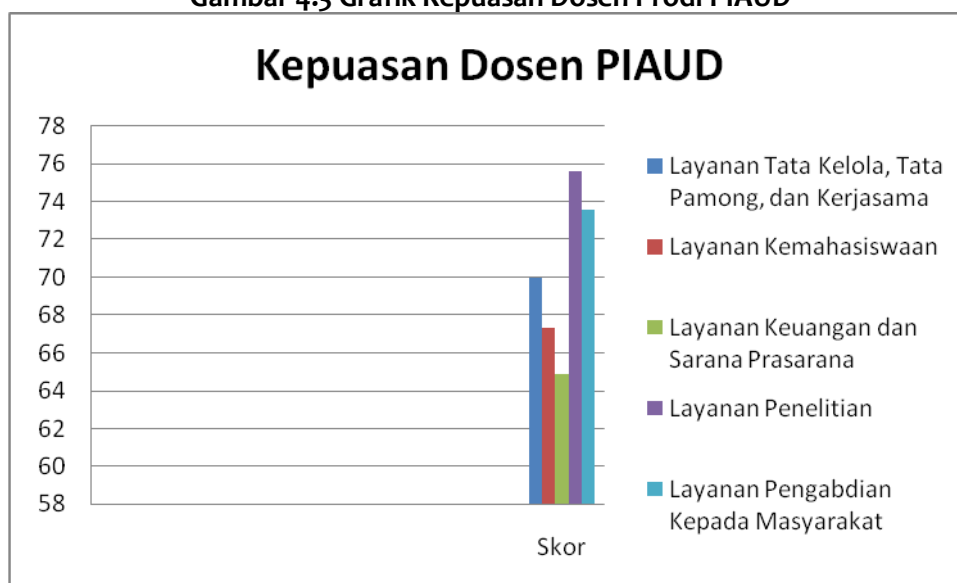
**b) Kepuasan Dosen Prodi PIAUD Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PIAUD mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 67,8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	70.0	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	67.3	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	64.9	Puas
4	Layanan Penelitian	75.6	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	73.6	Puas
<b>Indeks</b>		<b>70.28</b>	<b>Puas</b>

**Gambar 4.3 Grafik Kepuasan Dosen Prodi PIAUD**



Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi PIAUD terhadap 5 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada kategori

“Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi dosen terkait pada aspek layanan, 1) layanan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, 2) layanan sumber daya manusia, 3) layanan keuangan dan sarpras.

#### 4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PBKPI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 77.2.

**Tabel 4.6 Pemahaman Dosen Prodi BKPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	82.2	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>82.2</b>	<b>Paham</b>

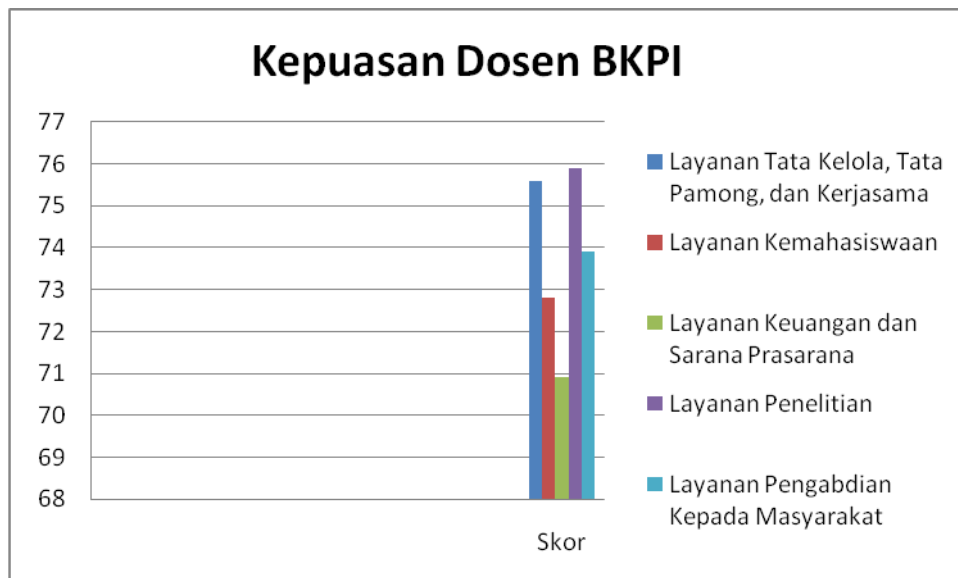
##### b) Kepuasan Dosen Prodi BKPI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi BKPI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.5. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	75.6	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	72.8	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	70.9	Puas
4	Layanan Penelitian	75.9	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	73.9	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.82</b>	<b>Puas</b>

**Gambar 4.4 Grafik Kepuasan Dosen Prodi BKPI**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi BKPI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi dosen terkait pada aspek layanan, layanan keuangan dan sarpras.

#### c) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PBA terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 77.3.

**Tabel 4.7 Pemahaman Dosen Prodi PBA Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	80.2	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>80.2</b>	<b>Paham</b>

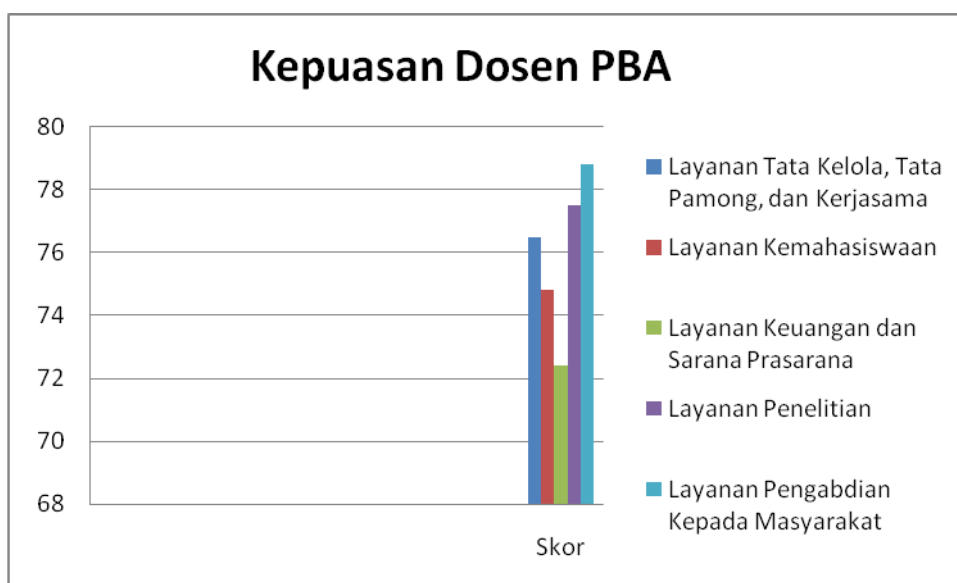
##### b) Kepuasan Dosen Prodi PBA Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PBA mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 76. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.8 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.5	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	74.8	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.4	Puas
4	Layanan Penelitian	77.5	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	78.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>76.0</b>	<b>Puas</b>

**Gambar 4.4 Grafik Kepuasan Dosen Prodi PBA**



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi PBA terhadap 5 aspek layanan yang ada di Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi dosen terkait pada aspek layanan, layanan keuangan dan sarpras.

Secara keseluruhan pemahaman dosen FTAR terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 81,94 dengan kategori “Paham”.

**Tabel 4.9 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Tarbiyah**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	83.8	Paham
2	Tadris Bahasa Inggris	81	Paham
3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	82.5	Paham

4	Bimbingan Konseling Pendidikan Islam	82.2	Paham
5	Pendidikan Bahasa Arab	80.2	Paham
<b>Indeks</b>		<b>81.94</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 72.98. Adapun Prodi dengan tingkat kepuasan dosen terendah terdapat pada Prodi TBI dan PIAUD dengan masing-masing nilai indeks 70.54 dan 70.28.

Jika dilihat dari kelima indikator kepuasan dosen, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Fakultas, yakni 1) layanan keuangan, sarana, dan prasarana dan 2) Layanan sumber daya manusia.

## **B. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI)**

### **1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI)**

#### **a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman dosen di Program Studi BKI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.2.

**Tabel 4.11 Pemahaman Dosen Prodi BKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

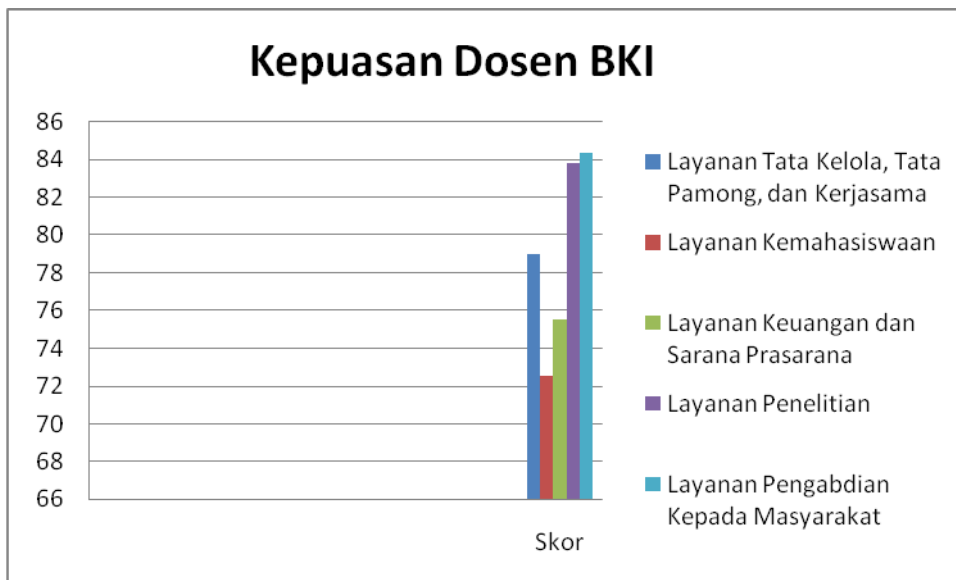
<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kategori</b>
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74.2	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>74.2</b>	<b>Paham</b>

#### **b) Kepuasan Dosen Prodi BKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi BKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 79. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kategori</b>
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.0	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	72.5	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.5	Puas
4	Layanan Penelitian	83.8	Sangat Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	84.4	Sangat Puas
<b>Indeks</b>		<b>79</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi BKI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi BKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan sarana dan prasarana.

## 2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi KPI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 73.3.

**Tabel 4.13 Pemahaman Dosen Prodi KPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

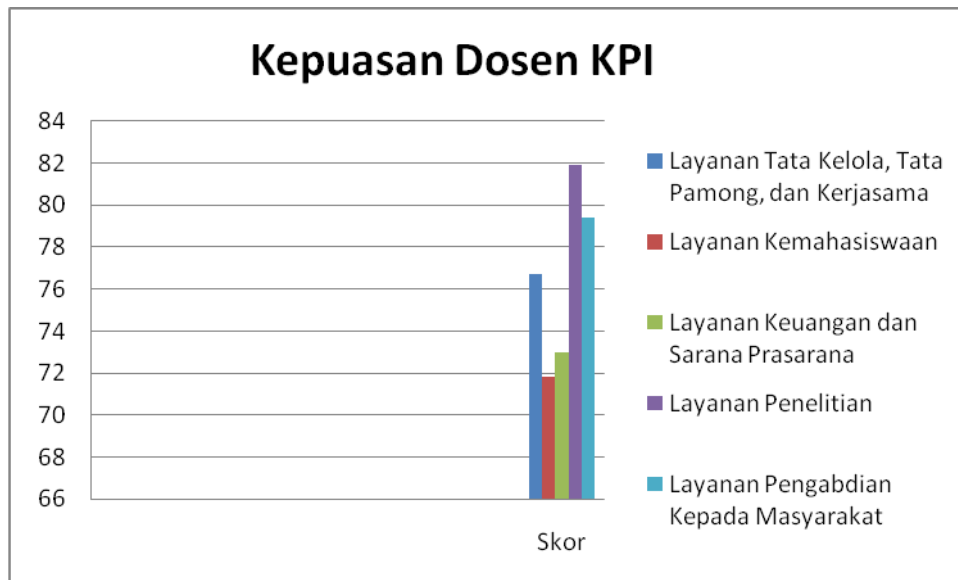
No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	73.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>73.3</b>	<b>Paham</b>

### b) Kepuasan Dosen Prodi KPI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi KPI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 76.5. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.7	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	71.8	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.0	Puas
4	Layanan Penelitian	81.9	Sangat Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	79.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>76.5</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi KPI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi KPI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan sumber daya manusia dan layanan sarana dan prasarana.

### 3. Jurnalistik Islam (JI)

#### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi JI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 71.7.

**Tabel 4.15 Pemahaman Dosen Prodi JI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

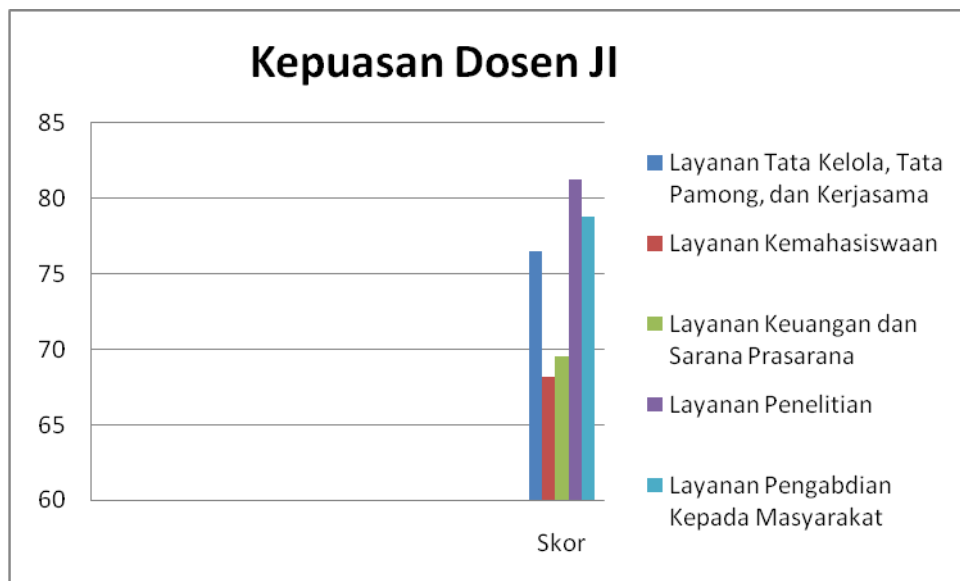
No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	71.7	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>71.7</b>	<b>Paham</b>

**b) Kepuasan Dosen Prodi JI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi JI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 74.8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.16 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.5	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	68.2	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	69.5	Puas
4	Layanan Penelitian	81.3	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	78.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>74.8</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi JI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi JI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan sumber daya manusia dan layanan sarana dan prasarana.

**4. Psikologi Islam (PI)**

**a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman dosen di Program Studi PI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Sangat Paham” dengan nilai indeks 82.5.

**Tabel 4.17 Pemahaman Dosen Prodi PI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

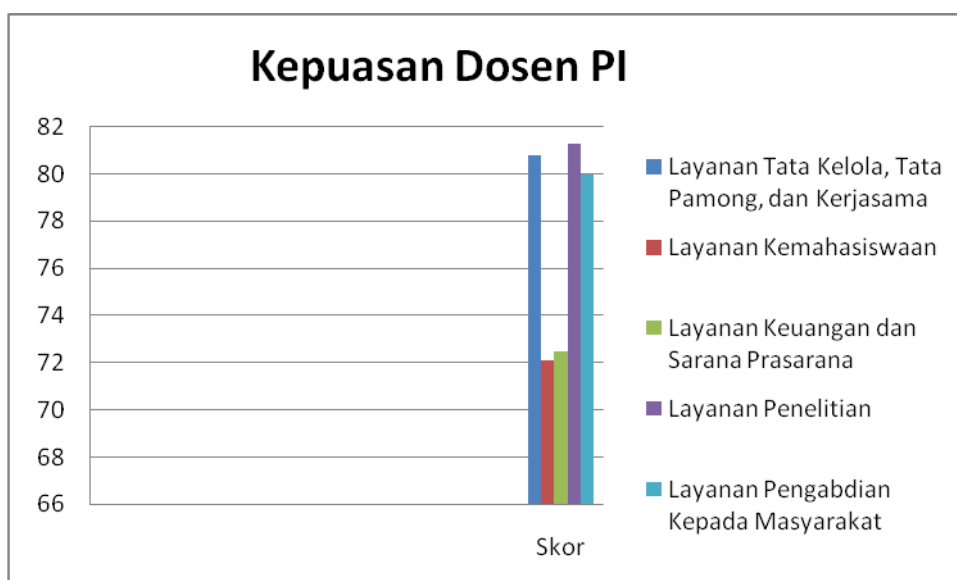
No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	82.5	Sangat Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>82.5</b>	<b>Sangat Paham</b>

**b) Kepuasan Dosen Prodi PI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 74.8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.18 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	80.8	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	72.1	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.5	Puas
4	Layanan Penelitian	81.3	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	80	Puas
<b>Indeks</b>		<b>76.9</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi PI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi PI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan sumber daya manusia dan layanan sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan pemahaman dosen FDKI terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 75.4 dengan kategori “Paham”.

**Tabel 4.19 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Bimbingan Konseling Islam	74.2	Paham
2	Komunikasi Penyiaran Islam	73.3	Paham
3	Jurnalistik Islam	71.7	Paham
4	Psikologi Islam	82.5	Sangat Paham
<b>Indeks</b>		<b>75.4</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di FDKI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 76.9. Adapun Prodi dengan tingkat kepuasan dosen terendah terdapat pada Prodi PI dengan nilai indeks 73.3.

**Tabel 4.20 Rekapitulasi Kepuasan Dosen FDKI**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
<b>A</b>	<b>Bimbingan Konseling Islam</b>		
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.0	<b>Puas</b>
A.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	72.5	<b>Puas</b>

A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.5	Puas
A.4	Layanan Penelitian	83.8	Sangat Puas
A.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	84.4	Sangat Puas
<b>Indeks</b>		<b>79</b>	<b>Puas</b>
<b>B Komunikasi Penyiaran Islam</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.7	Puas
B.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	71.8	Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.0	Puas
B.4	Layanan Penelitian	81.9	Sangat Puas
B.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	79.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>76.5</b>	<b>Puas</b>
<b>C Jurnalistik Islam</b>			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.5	Puas
C.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	68.2	Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	69.5	Puas
C.4	Layanan Penelitian	81.3	Puas
C.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	78.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>74.8</b>	<b>Puas</b>
<b>D Psikologi Islam</b>			
D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	80.8	Puas
D.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	72.1	Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.5	Puas
D.4	Layanan Penelitian	81.3	Puas
D.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	80.0	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.3</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>76.9</b>	<b>Puas</b>

Jika dilihat dari kelima indikator kepuasan dosen, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Fakultas, yakni 1) layanan keuangan, sarana, dan prasarana dan 2) Layanan sumber daya manusia.

### C. Indeks Kepuasan Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI)

#### 1. Program Studi Perbankan Syariah (PS)

##### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PS terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.2.

**Tabel 4.21 Pemahaman Dosen Prodi PS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

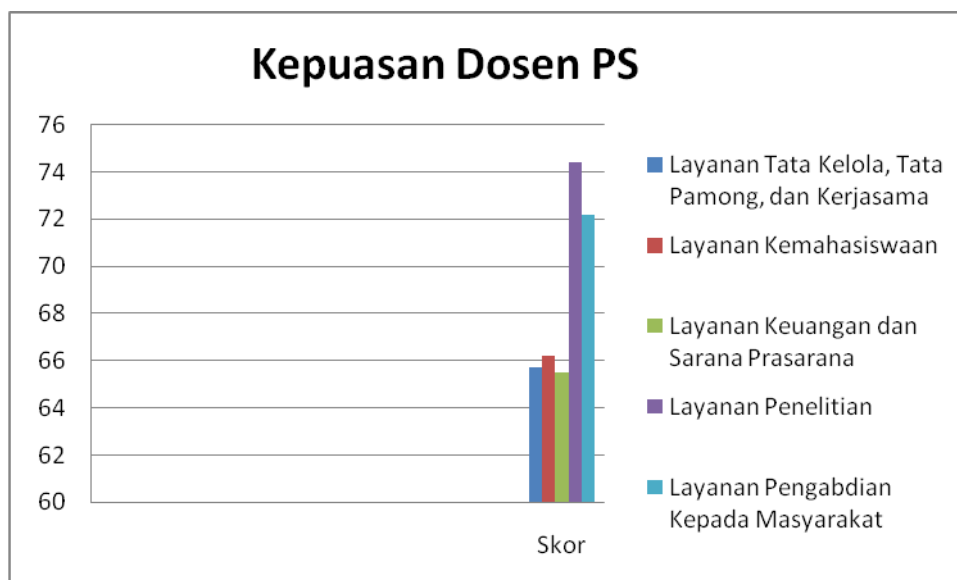
No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	78.	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>78</b>	<b>Paham</b>

**b) Kepuasan Dosen Prodi PS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68.8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.22 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	65.7	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.2	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	65.5	Puas
4	Layanan Penelitian	74.4	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	72.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>68.8</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi PS terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi PS pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, 2) sarana dan prasarana, keuangan dan 3) sumber daya manusia.

**2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS)**

**a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman dosen di Program Studi AKS terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 69.7.

**Tabel 4.23 Pemahaman Dosen Prodi AKS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
----	-----------	--------	----------

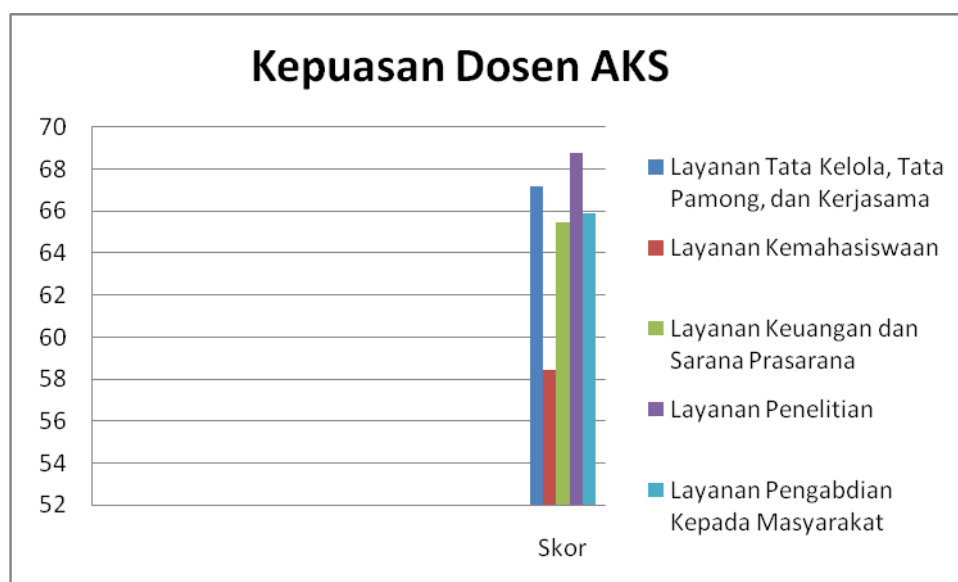
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	69.7	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>69.7</b>	<b>Paham</b>

**b) Kepuasan Dosen Prodi AKS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi AKS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68.8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.24 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	67.2	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	58.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	65.5	Puas
4	Layanan Penelitian	68.8	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	65.9	Puas
<b>Indeks</b>		<b>65.2</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi AKS terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi AKS pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, 2) sarana dan prasarana, keuangan dan 3) sumber daya manusia.

**3. Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI)**  
**a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman dosen di Program Studi HKI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 72.7.

**Tabel 4.25 Pemahaman Dosen Prodi HKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

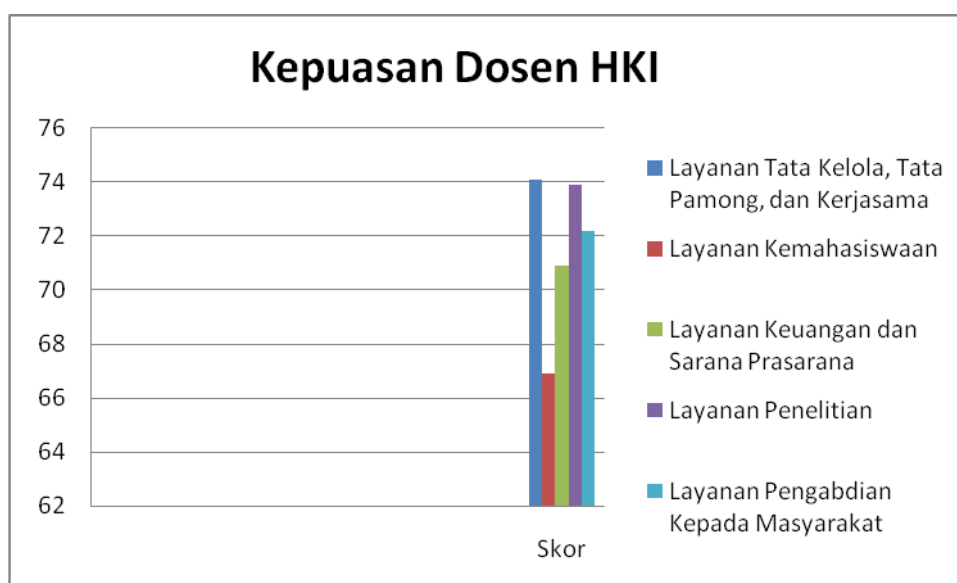
No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	72.7	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>72.7</b>	<b>Paham</b>

**b) Kepuasan Dosen Prodi HKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi HKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 71.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.26 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.1	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.9	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	70.9	Puas
4	Layanan Penelitian	73.9	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	72.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.6</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen Prodi HKI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi HKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan pemahaman dosen FSEI terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 73.5 dengan kategori “Paham”.

**Tabel 4.27 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Perbankan Syariah	78	Paham
2	Akuntansi Syariah	69.7	Paham
3	Hukum Keluarga Islam	72.7	Paham
<b>Indeks</b>		<b>73.5</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di FSEI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 68.5. Adapun Prodi dengan tingkat kepuasan dosen terendah terdapat pada Prodi AKS dengan nilai indeks 68.5.

**Tabel 4.28 Rekapitulasi Kepuasan Dosen FSEI**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
<b>A Perbankan Syariah</b>			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	65.7	Puas
A.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.2	Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	65.5	Puas
A.4	Layanan Penelitian	74.4	Puas
A.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	72.2	Puas
<b>Indeks</b>		<b>68.8</b>	<b>Puas</b>
<b>B Akuntansi Syariah</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	67.2	Puas
B.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	58.4	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	65.5	Puas
B.4	Layanan Penelitian	68.8	Puas
B.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	65.9	Puas
<b>Indeks</b>		<b>62.5</b>	<b>Puas</b>
<b>C Hukum Keluarga Islam</b>			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.1	Puas
C.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.9	Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	70.9	Puas
C.4	Layanan Penelitian	73.9	Puas
C.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	72.2	Puas

<b>Indeks</b>	<b>71.6</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>	<b>68.5</b>	<b>Puas</b>

Jika dilihat dari kelima indikator kepuasan dosen, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Fakultas, yakni 1) layanan keuangan, sarana, dan prasarana dan 2) Layanan sumber daya manusia.

#### **D. Indeks Kepuasan Dosen Program Pascasarjana (PPs)**

##### **1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs PAI)**

##### **a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Pemahaman dosen di Program Studi PPs PAI terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 75.

**Tabel 4.29 Pemahaman Dosen Prodi PPs PAI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

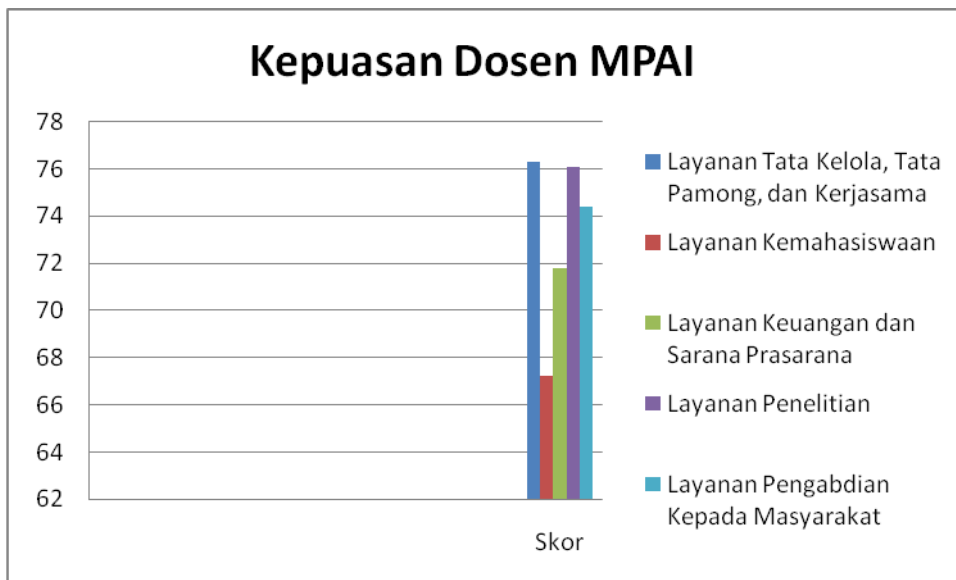
<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kategori</b>
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	75	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>75</b>	<b>Paham</b>

##### **b) Kepuasan Dosen Prodi PPs PAI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.**

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PPs PAI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 73.2. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.30 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kategori</b>
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.3	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	67.2	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	71.8	Puas
4	Layanan Penelitian	76.1	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	74.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.2</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen PPs PAI terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi PAI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, 2) sarana dan prasarana, keuangan dan 3) sumber daya manusia.

## 2. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs Ekonomi Syariah)

### a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PPs Ekonomi Syariah terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.8.

**Tabel 4.31 Pemahaman Dosen Prodi PPs PAI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi**

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
<b>Indeks</b>		<b>74.8</b>	<b>Paham</b>

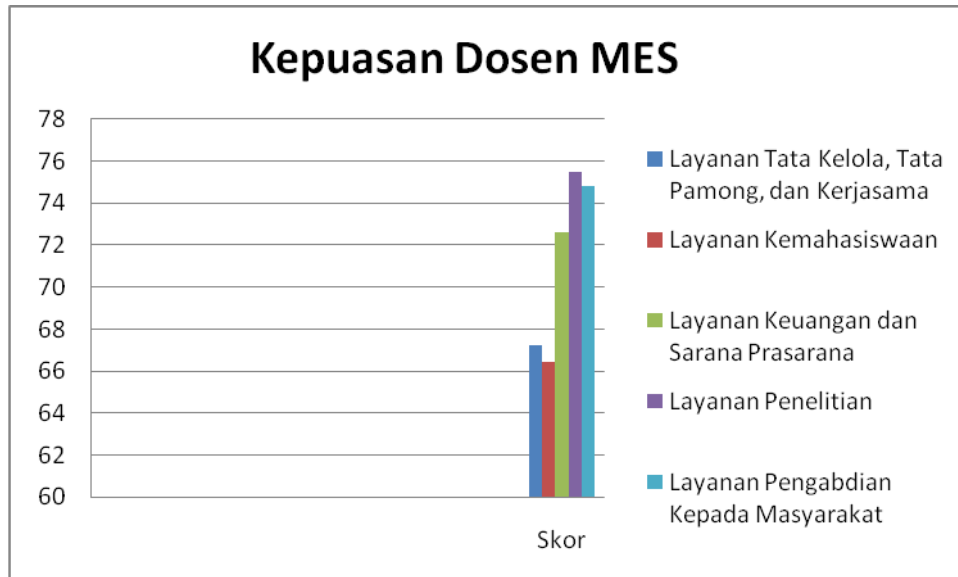
### b) Kepuasan Dosen Prodi PPs Ekonomi Syariah Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, SDM, Pembiayaan, Sarpras, Penelitian, dan PKM.

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PPs Ekonomi Syariah mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, SDM, pembiayaan, sarpras, penelitian, dan PKM masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.2. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.32 Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

No	Aspek	Indeks	Kategori
----	-------	--------	----------

1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	67.2	Puas
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.6	Puas
4	Layanan Penelitian	75.5	Puas
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.3</b>	<b>Puas</b>



Tabel dan grafik di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan dosen PPs Ekonomi Syariah terhadap 5 aspek layanan yang ada di Prodi Ekonomi Syariah pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, dan 2) sumber daya manusia.

Secara keseluruhan pemahaman dosen PPs terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 74.8 dengan kategori “Paham”.

**Tabel 4.33 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Program Pascasarjana**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	75	Paham
2	Ekonomi Syariah	74.5	Paham
<b>Indeks</b>		<b>74.8</b>	<b>Paham</b>

Selain itu, kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di PPs masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 72.2.

**Tabel 4.34 Rekapitulasi Kepuasan Dosen PPs**

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
<b>A</b>	<b>Perbankan Syariah</b>		

A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.3	Puas
A.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	67.2	Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	71.8	Puas
A.4	Layanan Penelitian	76.1	Puas
A.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	74.4	Puas
<b>Indeks</b>		<b>73.2</b>	<b>Puas</b>
<b>B Akuntansi Syariah</b>			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	67.2	Puas
B.2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	66.4	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.6	Puas
B.4	Layanan Penelitian	75.5	Puas
B.5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat	74.8	Puas
<b>Indeks</b>		<b>71.3</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>72.2</b>	<b>Puas</b>

Jika dilihat dari kelima indikator kepuasan dosen, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Program Pascasarjana, yakni 1) layanan keuangan, sarana, dan prasarana dan 2) Layanan sumber daya manusia.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Survei kepuasan Dosen yang dilaksanakan di FTAR, FDKI, FSEI, dan PPs dilaksanakan secara gradual untuk menjamin kualitas dan mutu pelayanan akademik. Adapun tingkat kepuasan Dosen diukur melalui angka indeks sebagai berikut:

1. Indeks Pemahaman VMTS FTAR sebesar 81.94 pada kategori “Puas”
2. Indeks kepuasan dosen FTAR sebesar 72,9 pada kategori “Puas”
3. Indeks Pemahaman VMTS FDKI sebesar 78 pada kategori “Puas”
4. Indeks kepuasan dosen FDKI sebesar 76.9 pada kategori “Puas”
5. Indeks Pemahaman VMTS FSEI sebesar 72.7 pada kategori “Puas”
6. Indeks kepuasan dosen FSEI sebesar 68.5 pada kategori “Puas”
7. Indeks Pemahaman VMTS PPs sebesar 75 pada kategori “Puas”
8. Indeks kepuasan dosen PPs sebesar 72.2 pada kategori “Puas”

### B. Rekomendasi

Pimpinan Fakultas dan PPs perlu melakukan upaya peningkatan layanan bagi dosen terkait dengan pemenuhan aspek sarana dan prasarana dan sumberdaya manusia. Beberapa upaya yang perlu dilakukan terkait dengan hal ini yaitu, a) segera melakukan identifikasi akar persoalan dengan mengadakan pertemuan dengan perwakilan dosen dan tenaga kependidikan, b) menyampaikan hasil identifikasi kepada pimpinan institut untuk segera ditindak lanjuti, c) membangun komitmen dengan tendik terkait dengan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Solekhul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.
- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3 Nomor 1, Januari 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>, diakses tanggal 18 Oktober 2018)
- Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2015, hal. 3.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan-Ikatan Bankir Indonesia (LSPP-IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: LSPP-IBI, 2014)
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen DeReMa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2016, hal. 266.
- Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 2.
- Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1 Tahun 2016, hal. 78.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Nilasari, Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Volume 13 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 5.
- Rahmayanti dan Moses L. Singgih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008 Bidang Teknik Industri*.

- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Chuan, C. L., & Penyelidikan, J. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: A comparison. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 7(1), 78–86.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Rouquette, A., & Falissard, B. (2011). Sample size requirements for the internal validation of psychiatric scales. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 20(4), 235–249.

**Peraturan-Peraturan:**

Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

## Lampiran-Lampiran

### Lampiran 1:

**KUESIONER PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN  
SISTEM TATA PAMONG, TATA KELOLA, KERJASAMA, SDM, PEMBIAYAAN,  
SARPRAS, PENELITIAN, DAN PKM  
(Responden Dosen)**

#### Identitas Responden:

**Jenis Responden:**\*(Pilih salah satu)

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Alumni
5. Mitra Kerjasama/Pengguna Lulusan

a. Fakultas/Prodi : .....

b. Jeniskelamin : Laki-laki/wanita\*)

c. Berapa lama Bapak/ibu/Saudara/i telah bekerja atau mengenal IAIN SAS Bangka Belitung ?

1. < 1 Tahun
2. 1 – 5 Tahun
3. 5 – 10 Tahun
4. > 10 Tahun

**PETUNJUK UMUM :**

Kuesioner ini bersifat tertutup dan jawaban anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang anda rasakan saat ini dan jujur apa adanya. Hasil kesimpulan survey ini akan digunakan untuk kepentingan perbaikan dan peningkatan mutu layanan di IAIN SAS Bangka Belitung. Beri tanda centang (v) untuk setiap pilihan tingkat kepuasan mengikuti ketentuan berikut ini:

Tingkat Pemahaman    1 = Sangat Tidak Paham (STP)  
                                   2 = Tidak Paham (TP)  
                                   3 = Paham (P)  
                                   4 = Sangat Paham (SP)

Tingkat Kepuasan        1 = Sangat Tidak Puas (STP)  
                                   2 = Tidak Puas (TP)  
                                   3 = Puas (P)  
                                   4 = Sangat Puas (SP)

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		SP	TP	P	SP
<b>A</b>	<b>Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung</b>				
1	Memahami Visi dan Misi				
2	Memahami strategi pencapaian Visi dan Misi				
3	Sosialisasi Visi dan Misi mudah dipahami				
4	Darimana anda mengetahui Visi dan Misi IAIN SAS Bangka Belitung a. Website kampus b. Website Fakultas c. Website Program Studi d. Sosialisasi oleh pimpinan institut/Fakultas/Prodi e. Pedoman Akademik f. Media Sosial g. Sepanduk/ Banner h. Media Sosial i. Penjelasan dosen di kelas j. Lainnya....				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
<b>B</b>	<b>Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama</b>				
1	Kehandalan sistem informasi akademik				
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan Dosen				
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada Dosen				
4	Penyampaian informasi bagian administrasi akademik				
5	Pengetahuan, kemampuan, kecakapan, integritas, petugas bagian administrasi akademik				
6	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen				
7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
	saran/pendapat dari Dosen				
8	Keberhasilan kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel				
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan Dosen				
10	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pembelajaran				
11	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pemenuhan fasilitas kampus				
12	Akses kepada Dosen untuk membangun kerjasama dari pihak luar				
<b>C</b>	<b>Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)</b>				
13	Transparansi dan akuntabilitas sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai				
14	Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri dosen				
15	Layanan pengajuan kenaikan jabatan fungsional secara periodik				
16	Layanan kesejahteraan dan kesehatan				
17	Upaya pimpinan untuk memperhatikan kesejahteraan dosen				
18	Ketegasan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> Dosen				
19	Pembinaan Dosen secara berkala				
<b>D</b>	<b>Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana</b>				
20	Transparansi dan akuntabilitas sistem penggajian, tunjangan, dan insentif				
21	Jumlah gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
22	Kenyamanan lingkungan kerja yang bersih, aman, kondusif				
23	Fasilitas pendukung kinerja dosen				
24	Ruang kerja yang mendukung kenyamanan kerja				
<b>E</b>	<b>Layanan Penelitian</b>				
25	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan penelitian				
26	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan penelitian				
27	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan publikasi hasil penelitian				
28	Sistem informasi dan komunikasi (IT) yang menunjang pelaksanaan penelitian				
<b>F</b>	<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>				
29	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat				
30	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan pengabdian kepada masyarakat				
31	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat				
32	Sistem informasi dan komunikasi (IT) yang menunjang pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan di IAIN SAS Bangka Belitung secara singkat dan jelas!

.....  
.....  
.....  
.....