



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP PELAYANAN

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG

2024

Lembaga Penjaminan Mutu
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Tim Penyusun

**Dr. Ahmad Irvani, M.Ag
Nurul Faqih Isro`l, M.Pd
Dr. Syarifuddin, M.Pd.I
Dinar Pratama, M.Pd
Yurinda Withasari, M.Pd
Utin Mutia, M.Pd**

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

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, laporan survey indeks kepuasan tenaga kependidikan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Survey indeks kepuasan tenaga kependidikan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung tahun 2024 ini merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di lembaga kami.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik, serta masukan-masukan yang berguna untuk pengembangan program pendidikan ke depannya. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini menjadi dasar evaluasi bagi kami dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan relevansi kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri dan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada para tenaga kependidikan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik. Tanpa partisipasi aktif dari para tenaga kependidikan, laporan ini tidak akan dapat tersusun dengan baik.

Harapan kami, survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dapat menjadi acuan bagi seluruh civitas akademika dalam merumuskan strategi dan kebijakan peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang. Semoga upaya yang kita lakukan bersama ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan lembaga dan peningkatan daya saing lulusan di dunia kerja. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Ketua LPM,



Dr. Ahmad Irvani, M.A

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| BAB I PENDAHULUAN | 2 |
| A. Latar Belakang..... | 2 |
| B. Dasar Hukum | 3 |
| C. Ruang Lingkup..... | 4 |
| D. Tujuan dan Manfaat | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Konsep Kepuasan..... | 5 |
| B. Konsep Pelayanan | 5 |
| C. Indikator Kepuasan Pelayanan | 6 |
| BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG | 7 |
| A. Rektorat | 7 |
| B. Fakultas | 7 |
| C. Program Studi | 7 |
| D. Laboratorium | 7 |
| E. Ma'had Al Jami'ah | 7 |
| F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) | 8 |
| G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)..... | 8 |
| H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) | 8 |
| I. Unit Perpustakaan Pusat | 8 |
| J. Satuan Pengawasan Internal (SPI)..... | 8 |
| K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB) | 8 |
| L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan..... | 9 |
| M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian | 9 |
| N. Bagian Perencanaan dan Keuangan..... | 9 |
| BAB IV METODE SURVEI..... | 10 |
| A. Populasi dan Sampel | 10 |
| B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data | 10 |
| C. Validitas Instrumen | 10 |
| D. Reliabilitas Instrumen..... | 12 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 12 |
| BAB V INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYAN AKADEMIK | 14 |
| BAB V PENUTUP..... | 15 |
| DAFTAR PUSTAKA | 16 |

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 tenaga kependidikan juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada tenaga kependidikan. Dalam hal ini, tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tinggi rendahnya mutu pelayanan di IAIN SAS Bangka Belitung juga akan berpengaruh terhadap peringkat akreditasi perguruan tinggi. Saat ini akreditasi institusi masih mendapat peringkat “B”.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini tenaga kependidikan merasa tidak puas terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Tenaga kependidikan yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survei terhadap tenaga kependidikan. Hasil survei setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan kegiatan survei di lingkungan 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 DIKTIS 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 survei 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 survei ini disusun untuk menjadi arah bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan survei kepuasan di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung. Adanya pedoman ini diharapkan akan memberikan jaminan atas hasil survei 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) mendefenisikan 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 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 survei kepuasan dilakukan pada unit-unit yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung meliputi,

A. Rektorat

Rektorat yang dimaksud pada pelaksanaan survei 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 survei 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 survei 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 SURVEI

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

A. Populasi dan Sampel

Populasi untuk pelaksanaan survei kepuasan mengacu pada jumlah seluruh subjek dimana hasil survei akan diberlakukan. Misal untuk survei kepuasan mahasiswa Fakultas. Berarti yang menjadi populasinya adalah seluruh mahasiswa di Fakultas tersebut. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel menggunakan formula yang dikemukakan oleh Krecji 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

λ^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

B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data

Pengumpulan data survei 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 pengguna 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 koefisien validitas $\geq 0,20$ item dinyatakan valid
2. Jika koefisien validitas $\leq 0,20$ 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.

Tabel IV.1. Rekapitulasi Uji Validitas Butir Instrumen Tenaga Kependidikan

| No | Komponen Yang Diukur | r_{xy} | Ket |
|----------|--|----------|-------------|
| A | Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung | | |
| 1 | Memahami Visi dan Misi | 0,22 | Valid |
| 2 | Memahami strategi pencapaian visi dan misi | 0,27 | Valid |
| 3 | Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami | 0,13 | Tidak Valid |
| B | Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama | | |
| 1 | Kehandalan sistem informasi untuk menunjang kerja Tendik | 0,72 | Valid |
| 2 | Pimpinan memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan Tendik | 0,92 | Valid |
| 3 | Pimpinan bekerja memiliki standar waktu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan Tendik | 0,89 | Valid |
| 4 | Kemampuan kepala bagian/pimpinan dalam mengkomunikasikan peraturan/kebijakan kepada Tendik | 0,81 | Valid |
| 5 | Penghargaan dan sanksi yang diterapkan pada Tendik | 0,71 | Valid |
| 6 | Pimpinan/Kepala Bagian terbuka atas kritik dan saran Tendik | 0,77 | Valid |
| 7 | Pimpinan/Kepala Bagian merespon cepat atas persoalan yang dihadapi Tendik | 0,88 | Valid |
| 8 | Kebermanfaatankerjasamadenganpihakterkaityang dibangunoleh IAIN SAS Babel untuk kepentingan Tendik | 0,92 | Valid |
| C | Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) | | |
| 13 | Transparansi dan akuntabilitas sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai | 0,88 | Valid |
| 14 | Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri sebagai Tendik | 0,94 | Valid |
| 15 | Layanan pengajuan kenaikan jabatan fungsional/struktural secara periodik | 0,36 | Valid |
| 16 | Layanan kesejahteraan dan kesehatan Tendik | 0,94 | Valid |
| 17 | Upaya pimpinan untuk memperhatikan kesejahteraan Tendik | 0,94 | Valid |
| 18 | Ketegasan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> Tendik | 0,77 | Valid |
| 19 | Pembinaan Tendik secara berkala oleh Kepala Bagian/Pimpinan | 0,95 | Valid |
| D | Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana | | |

| No | Komponen Yang Diukur | r _{xy} | Ket |
|----|---|-----------------|-------|
| 20 | Transparansi dan akuntabilitas sistem penggajian, tunjangan, dan insentif | 0,97 | Valid |
| 21 | Jumlah gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku | 0,71 | Valid |
| 22 | Kenyamanan lingkungan kerja yang bersih, aman, kondusif | 0,92 | Valid |
| 23 | Fasilitas pendukung kerja Tendik | 0,88 | Valid |
| 24 | Ruang kerja yang mendukung kenyamanan kerja | 0,84 | 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).

Tabel IV.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Tenaga Kependidikan

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 16 | 80.0 |
| | Excluded ^a | 4 | 20.0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.741 | 33 |

Berdasarkan tabel IV.2 di atas didapat nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.741. Hal ini berarti instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan akademik dinyatakan reliabel karena koefisien reliabilitas > 0.70 .

E. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil survei 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 antar komponen atau variabel.

Dalam pedoman survei ini, teknik analisis data berpedoman pada Kepmenpan No.14 Tahun 20177 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 dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

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:

| Skor | Interval Indeks Kepuasan | Konversi Indeks Kepuasan | Nilai Mutu | Keterangan |
|------|--------------------------|--------------------------|------------|-------------|
| 4 | 3,26 - 4,00 | 81,26 - 100 | A | Sangat Baik |
| 3 | 2,51 - 3,25 | 63,51 - 81,25 | B | Baik |
| 2 | 1,76 - 2,50 | 42,76 - 62,50 | C | Kurang Baik |
| 1 | 1,00 - 1,75 | 25,00 - 43,75 | D | Tidak Baik |

BAB V

INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN DI LINGKUNGAN IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Tabel berikut ini menunjukkan hasil ringkasan perhitungan analisis data kepuasan mahasiswa IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik terhadap pelayanan akademik yang terdiri dari 6 aspek yaitu; 1) Pemahaman Visi dan Misi IAIN, 2) Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama, 3) Layanan Kemahasiswaan, 4) Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana, dan 5) Layanan Pendidikan.

Tabel V.1. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

| No | Indikator Layanan Akademik | Indeks Persentase (%) | |
|---------------------|---|-----------------------|-------------|
| | | Rerata | Predikat |
| 1. | Pemahaman Visi dan Misi IAIN | 82.43 | Sangat Baik |
| 2. | Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama | 87.91 | Sangat Baik |
| 3. | Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) | 83.42 | Sangat Baik |
| 4. | Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana | 85.77 | Sangat Baik |
| 5. | Layanan Penelitian | 85.81 | Sangat Baik |
| 6. | Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat | 86 | Sangat Baik |
| Rerata Total | | 84 | |

Berdasarkan tabel V.1 di atas, indeks kepuasan Tenaga Kependidikan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik terhadap layanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung sebesar 84% dengan kategori “Sangat Baik”.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis mengenai indeks kepuasan dari tiga jenis responden yakni Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan akademik IAIN SAS Babel dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan pada semua aspek menempati indeks kepuasan dengan kategori “Sangat Baik”.
2. Pada layanan pemahaman visi dan misi IAIN menempati penilaian terendah dari tenaga kependidikan sebesar 82.43%.
3. Pada layanan tata Kelola, tata pamong dan kerjasama menempati penilaian tertinggi dari mahasiswa sebesar 87.91%.
4. Pada layanan Sumber Daya Manusia (SDM) sebesar 83.42%.
5. Pada layanan Keuangan dan Sarana Prasarana sebesar 85.77%.
6. Pada layanan Penelitian sebesar 85.81%.
7. Pada layanan Pengabdian Kepada Masyarakat sebesar 85.86%.

Survei kepuasan yang dilaksanakan di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung dilaksanakan secara gradual untuk menjamin kualitas dan mutu pelayanan. Adanya pedoman ini diharapkan dapat memberikan arahan teknis dalam melaksanakan survei pada tiap-tiap unit. Hasil survei wajib dilaporkan dan disebarakan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang optimal.

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 Suwandaru, 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



lpm@iainsasbabel.ac.id

<https://lpm.iainsasbabel.ac.id>