

PEDOMAN SURVEY

Indeks Kepuasan Pengguna





PEDOMAN SURVEI

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

Tim Penyusun

Dr. Irawan, M.Si

Syarifah, M.S.I

Dinar Pratama, M.Pd

Tata Usaha:

Erniwati, MM

Uci Asnita, S.Kom

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

TAHUN 2019



**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**

NOMOR: 448 TAHUN 2019

TENTANG

**PEDOMAN SURVEY INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN
DI LINGKUNGAN IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan akademik di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung maka dianggap perlu adanya Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
- b. bahwa agar Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung menjadi terarah dan memiliki pijakan, maka perlu disusun Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
- c. bahwa agar Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mempunyai kepastian hukum maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
5. 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. Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan status STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung menjadi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
8. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
9. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5

- Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya;
 12. Kemenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 14. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2018 tentang Organisasi Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;

Memperhatikan : Persetujuan Senat IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tanggal 7 Maret 2019 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Keputusan Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tentang Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
- Pertama : Menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung sebagaimana tersebut dalam lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Dokumen Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung adalah pernyataan tertulis tentang Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
- Ketiga : Pedoman Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung tersusun dalam bentuk buku dan dapat dijadikan sebagai Pedoman dalam melaksanakan Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
- Keempat : Mengesahkan dan Memberlakukan Pedoman dalam melaksanakan Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini;
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Tembusan:

1. Para Wakil Rektor;
2. Kabiro AUAK, Kabag. AUK dan AKK;
3. Para Ketua Lembaga, dan Kepala Unit
4. Para Kasubbag;

Ditetapkan di Bangka
Pada Tanggal, 1 April 2019

REKTOR,



Dr. ZAYADI, M.Ag

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Hukum	4
C. Ruang Lingkup.....	5
D. Tujuan dan Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Kepuasan.....	6
B. Konsep Pelayanan	6
C. Indikator Kepuasan Pelayanan	7
BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG	8
A. Rektorat.....	8
B. Fakultas.....	8
C. Program Studi.....	8
D. Laboratorium.....	8
E. Ma'had Al Jami'ah	8
F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD).....	9
G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M).....	9
H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).....	9
I. Unit Perpustakaan Pusat.....	9
J. Satuan Pengawasan Internal (SPI)	9
K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB).....	9
L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan	10
M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian	10
N. Bagian Perencanaan dan Keuangan	10
BAB IV METODE SURVEY	11
A. Populasi dan Sampel	11
B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data.....	11
C. Validitas Instrumen.....	11
D. Reliabilitas Instrumen.....	12
E. Teknik Analisis Data.....	12
F. Penyusunan Laporan.....	13
BAB V PENUTUP	14
DAFTAR PUSTAKA	15

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 “C”. Hanya 3 program studi yang sudah mendapat akreditasi “B” dari 11 program studi yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung.

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 dilingkungan 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 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) 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 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 mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survey dapat dilakukan oleh LPM atau 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. Misal untuk survey 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.

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

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

Adapun untuk jumlah sampel uji coba, 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.

D. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini. $r_{11} = \frac{2(r_{12})}{1+r_{12}}$. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefisien $\alpha \geq 0,70$ (Arafat, 2015)

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 pedoman 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 dikaji, 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:

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	62,51 – 81,25	B	Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

F. Penyusunan Laporan

Laporan survey kepuasan disusun berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang terdokumentasikan. Selanjutnya hasil survey didesiminasikan kepada pihak-pihak terkait guna menjadi pertimbangan perbaikan ataupun peningkatan pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

BAB V PENUTUP

Survey 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 survey pada tiap-tiap unit. Hasil survey 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

LAMPIRAN



Lampiran 1:

KUESIONER PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
SISTEM TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA
(Responden Mahasiswa)

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
A	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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....				



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
B	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama				
1	Kehandalan sistem informasi akademik				
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa				
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada mahasiswa				
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 mahasiswa				
7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima saran/pendapat dari mahasiswa				
8	Kebermanfaatan kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel				
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan kemahasiswaan				
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 mahasiswa untuk membangun kerjasama dari pihak luar				
C	Layanan Kemahasiswaan				
12	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa				
13	Fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)				
14	Fasilitas layanan bimbingan konseling mahasiswa				
15	Fasilitas layanan kesehatan mahasiswa				
16	Fasilitas layanan alumni				
17	Fasilitas layanan pelatihan karir dan kewirausahaan				
D	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana				
18	Penentuan biaya UKT				
19	Sistem pembayaran UKT				
20	Pelayanan staff bagian keuangan				
21	Keramahan staff bagian keuangan				
22	Tanggapan staff bagian keuangan dalam menghadapi keluhan mahasiswa				
23	Kemudahan mengakses internet di lingkungan kampus				
24	Ketertiban dan keamanan lingkungan kampus				
25	Ketersediaan fasilitas ibadah				
26	Kecukupan sumber buku/referensi di perpustakaan pusat				
27	Ketersediaan kantin dan koperasi mahasiswa				
28	Kemudahan menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
29	Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
E	Layanan Pendidikan				
	1. Tangibles				
30	Ruang perkuliahan tertata rapih dan bersih				
31	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
32	Kelengkapan saran pembelajaran di kelas (papan tulis,				



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
	meja, kursi. Proyektor)				
33	Fasilitas toilet ada di setiap gedung dan senantiasa keadaan bersih				
34	Keyamanan, kerapihan, dan kebersihan perpustakaan Fakultas				
35	laboratorium Fakultas				
36	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Fakultas				
37	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
38	Fasilitas ibadah di Fakultas				
	2. Reliability				
39	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen				
40	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
41	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
42	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif				
43	Dosen datang tepat waktu				
44	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya				
45	Dosen menyampaikan Satuan Acara Perkuliahan di awal perkuliahan				
46	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
47	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
	3. Responsiveness				
48	IAIN SAS Babel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
49	IAIN SAS Babel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
50	IAIN SAS Babel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
51	Pimpinan IAIN SAS Babel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
52	IAIN SAS Babel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
53	IAIN SAS Babel memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
	4. Assurance				
54	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
55	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				
56	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen bimbingan konseling				
57	Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas kuliah pada mahasiswa				
58	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
59	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN SAS Babel dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
	5. Empathy				
60	Kepedulian IAIN SAS Babel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
61	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
62	IAIN SAS Babel memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
63	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah				
64	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
65	IAIN SAS Babel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				

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

.....

.....

.....

.....



Lampiran 2:

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
A	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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				
	k. Website kampus				
	l. Website Fakultas				
	m. Website Program Studi				
	n. Sosialisasi oleh pimpinan institut/Fakultas/Prodi				
	o. Pedoman Akademik				
	p. Media Sosial				
	q. Sepanduk/ Banner				
	r. Media Sosial				
	s. Penjelasan dosen di kelas				
t. Lainnya....					



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
B	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama				
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 saran/pendapat dari Dosen				
8	Kebermanfaatan 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				
C	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)				
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				
D	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana				
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				
E	Layanan Penelitian				
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				
F	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat				



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
29	Akses informasi, pelayanan, dan kesempatan melaksanakan pegabdian 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!

.....

.....

.....

.....



Lampiran 3:

KUESIONER PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
SISTEM TATA PAMONG, TATA KELOLA, KERJASAMA,
SDM, PEMBIAYAAN, DAN SARPRAS
(Responden Tenaga Kependidikan)

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 ?
5. < 1 Tahun
 6. 1 – 5 Tahun
 7. 5 – 10 Tahun
 8. > 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
A	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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....				



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
B	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama				
1	Kehandalan sistem informasi untuk menunjang kerja Tendik				
2	Pimpinan memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan Tendik				
3	Pimpinan bekerja memiliki standar waktu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan Tendik				
4	Kemampuan kepala bagian/pimpinan dalam mengkomunikasikan peraturan/kebijakan kepada Tendik				
5	Penghargaan dan sanksi yang diterapkan pada Tendik				
6	Pimpinan/Kepala Bagian terbuka atas kritik dan saran Tendik				
7	Pimpinan/Kepala Bagian merespon cepat atas persoalan yang dihadapi Tendik				
8	Kebermanfaatan kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel untuk kepentingan Tendik				
C	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)				
13	Transparansi dan akuntabilitas sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai				
14	Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri sebagai Tendik				
15	Layanan pengajuan kenaikan jabatan fungsional/struktural secara periodik				
16	Layanan kesejahteraan dan kesehatan Tendik				
17	Upaya pimpinan untuk memperhatikan kesejahteraan Tendik				
18	Ketegasan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> Tendik				
19	Pembinaan Tendik secara berkala oleh Kepala Bagian/Pimpinan				
D	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana				
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 kerja Tendik				
24	Ruang kerja yang mendukung kenyamanan kerja				
E	Layanan Penelitian				
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				
F	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat				
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				



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id Bangka 33173

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		SP	TP	P	SP
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!

.....

.....

.....

.....



Lampiran 4:

KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

A. IDENTITAS PIMPINAN

Nama :
 NIP : Jabatan:
 Telp/HP : Email:
 Nama Instansi :
 Alamat Instansi :

B. IDENTITAS PEGAWAI YANG DINILAI (ALUMNI)

Nama :
 NIP : Divisi:
 Posisi : Masa Kerja: Tahun
 Telp/HP : Email:
 Asal Jurusan : Prodi:

C. KUESIONER

Berilah tanda *checklist* (v) pada kolom penilaian yang telah disediakan!

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

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		SP	TP	P	SP
	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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 Penilaian	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Penerapan Nilai-Nilai Keislaman				
1.	Ketaatan Beribadah				
2.	Kepribadian/Akhlak				
B.	Integritas, Etika, dan Moral				
1.	Kedisiplinan				
2.	Kejujuran				
3.	Komitmen				
4.	Mampu Beradaptasi				
5.	Keramahan				



Lampiran 5:

KUESIONER KEPUASAN KERJASAMA/MITRA

Petunjuk Umum

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian secara jujur dan objektif terhadap pemahaman Visi dan Misi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dan kepuasan Bapak/Ibu sebagai mitra. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Berilah tanda *checklist* (v) pada kolom penilaian yang telah disediakan!

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

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		SP	TP	P	SP
A	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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 Penilaian	Tingkat Kepuasan Mitra			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Kepuasan Mitra Kerjasama				
1.	Kerjasama dengan IAIN SAS Babel memberikan manfaat dan kontribusi bagi instansi kami				
2.	IAIN SAS Babel menindaklanjuti kerjasama berdasarkan nota kesepahaman				
3.	IAIN SAS melakukan evaluasi kerjasama yang telah dilaksanakan				

Saran:.....



Lampiran 6:

KUESIONER PEMAHAMAN VISI-MISI IAIN SAS BANGKA BELITUNG

Petunjuk Umum

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian secara jujur dan objektif terhadap pemahaman Visi dan Misi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dan kepuasan Bapak/ibu sebagai mitra. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Berilah tanda *checklist* (v) pada kolom penilaian yang telah disediakan!

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

- A. Nama :
- B. Fakultas :
- C. Prodi :
- D. Tahun Masuk :
- E. Tahun Lulus :
- F. IPK :

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		SP	TP	P	SP
	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
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 <ul style="list-style-type: none">a. Website kampusb. Website Fakultasc. Website Program Studid. Sosialisasi oleh pimpinan institut/Fakultas/Prodie. Pedoman Akademikf. Media Sosialg. Sepanduk/ Bannerh. Media Sosiali. Penjelasan dosen di kelasj. Lainnya....				



Sekretariat
Gedung Terpadu Lt. 3 Ruang LPM
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Jl. Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka