

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA



2025

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

**IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIQ
BANGKA BELITUNG**



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ALUMNI

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Tim Penyusun

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

Tata Usaha:
Prayudi Nugraha, S.E

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, laporan survey indeks kepuasan pengguna terhadap alumni tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Survey indeks kepuasan pengguna terhadap alumni ini merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di lembaga kami.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna terhadap alumni, serta masukan-masukan yang berguna untuk pengembangan program pendidikan ke depannya. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui survey kepuasan pengguna terhadap alumni 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 pengguna yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survey kepuasan pengguna terhadap alumni. Tanpa partisipasi aktif dari para pengguna, laporan ini tidak akan dapat tersusun dengan baik.

Harapan kami, survey kepuasan pengguna terhadap alumni 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

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. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data	12
B. Validitas Instrumen.....	12
C. Reliabilitas Instrumen.....	13
D. Teknik Analisis Data	13
BAB V HASIL SURVEI.....	15

1. Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS).....	15
2. Kepuasan Pengguna Lulusan	15
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	17
DAFTAR PUSTAKA	18
Lampiran-Lampiran	20
Lampiran 1:.....	20

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 Sekali”.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini pengguna lulusan merasa tidak puas maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Pengguna lulusan yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi pengguna lulusan lainnya atau bahkan masyarakat umum. Hal ini praktis akan berpengaruh pada kuantitas calon pengguna lulusan 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 pengguna terhadap lulusan IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survey terhadap pengguna lulusan. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan kegiatan survey 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;
15. Permendikisaintek No.39 Tahun 2025 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
16. Peraturan BAN-PT No.13 Tahun 2025 Tentang Instrumen Akreditasi Program Studi untuk Perolehan Status Akreditasi Sementara, Status Terakreditasi dan Status Terakreditasi Unggul.

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 pengguna lulusan 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. Penelitian ini lebih merujuk pada kepuasan pengguna lulusan.

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 pengguna lulusan 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 pengguna terhadap lulusan.

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 kepustakaan 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 pengguna lulusan terhadap alumni IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survey dapat dilakukan oleh LPM atau Gugus Penjaminan Mutu di Fakultas yang dilaksanakan pada setiap tahun.

A. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data

Pengumpulan data survey dilakukan melalui instrumen atau kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun instrumen mengukur kepuasan responden terhadap alumni IAIN SAS Babel dengan tingkat kepuasan yang terdiri dari 1) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Startegi (VMTS), 2) etika berperilaku, 3) kinerja yang terkait dengan kompetensi utama, 4) Kemampuan bekerja dalam tim, 5) Kemampuan berkomunikasi, 6) Kemampuan berbahasa inggris, 7) Kemampuan penggunaan teknologi informasi, dan 8) Upaya pengembangan diri.

B. 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 ujicoba, berdasarkan pendapat Arafat, (2015); Rouquette & Falissard, (2011) bahwa rentang jumlah sampel 100 – 300 sudah cukup memadai. Sampel penelitian ini berjumlah 14 responden. Analisis data untuk validitas item dapat dilakukan menggunakan *software* statistik yang relevan.

1. Validitas Item Instrumen Responden Dosen

Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas item instrumen pengukuran kepuasan pengguna lulusan.

Tabel IV.1 Rekapitulasi Uji Validitas Item

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefesien Validitas	Koefesien Validitas	Ket
VMTS	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung			
1	Memahami Visi dan Misi	0.25	0.98	Valid
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	0.25	0.87	Valid
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami	0.25	0.71	Valid
	Komponen Yang Diukur			
1	Etika berperilaku	0.25	0.94	Valid
2	Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama	0.25	0.93	Valid
3	Kemampuan bekerja dalam tim	0.25	0.57	Valid
4	Kemampuan berkomunikasi	0.25	0.78	Valid
5	Kemampuan berbahasa inggris	0.25	0.82	Valid
6	Kemampuan penggunaan teknologi informasi	0.25	0.84	Valid
7	Upaya pengembangan diri	0.25	0.88	Valid

2. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini. $r_{11} = \frac{2(r_{12})}{1+r_{22}}$. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefesien $\alpha \geq 0,70$ (Arafat, 2015) Berikut ini disajikan hasil analisis uji reliabilitas.

3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden Dosen

Gambar IV.1 . Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Dosen

Cronbach Alpha		
\sum Var Item	0.4	$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$ $\sum \sigma_b^2 =$ jumlah varians butir $\sigma_t^2 =$ varians total
Var.Total	2.58	
\sum Item	10	
\sum Item -1	9	
Koefesien Reliabilitas	1.0	Instrumen Dinyatakan Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefesien reliabilitas $0.89 > 0.70$. Dengan demikian, instrumen kepuasan pengguna responden pengguna lulusan dinyatakan Reliabel.

C. 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:

$N = \text{Bobot nilai per unsur}$

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. 2 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 pengguna alumni di lingkungan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengukur tingkat kepuasan yang terdiri dari aspek, 1) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Startegi (VMTS), 2) etika berperilaku, 3) kinerja yang terkait dengan kompetensi utama, 4) Kemampuan bekerja dalam tim, 5) Kemampuan berkomunikasi, 6) Kemampuan berbahasa inggris, 7) Kemampuan penggunaan teknologi informasi, dan 8) Upaya pengembangan diri.

1. Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman VMTS pengguna lulusan masuk pada kategori “Sangat Paham” dengan indeks 88.1 Berdasarkan gambar V.1.

Tabel V.1 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	88.1	Sangat Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		88.1	Sangat Paham

Terkait dengan pemahaman VMTS ini pemanfaatan media sosial untuk sosialisasi VMTS perlu mendapat perhatian. Fakultas dapat memanfaatkan media sosial sebagai salah satu bentuk penguatan sosialisasi VMTS. Selain itu, pihak pimpinan Fakultas juga perlu melakukan sosialisasi langsung kepada seluruh civitas akademika Fakultas.

2. Kepuasan Pengguna Lulusan

Secara keseluruhan kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni masuk pada kategori “Sangat Puas” dengan indeks 82.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Gambar 5.1 Statistik Kepuasan Pengguna Terhadap Alumni

Rata-Rata	3.58	3.23	3.21	3.42	3.19	3.22	3.26	3.33	3.18	3.42	Kategori
S.Max	40										
Penimbang	0.10										
Tot.Penimb	0.36	0.32	0.32	0.34	0.32	0.32	0.33	0.33	0.32	0.34	
Tot.Indeks	3.30										
Indeks	82.6										Sangat Puas
Mean					4.78					69.05	
Deviasi					0.21					2,43	
SEM					22.76						
Validitas	0.98	0.87	0.71	0.94	0.93	0.57	0.78	0.82	0.84	0.88	
r.kritis	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	
Ket	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni pada kategori “Sangat Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan 1) kemampuan penguasaan bidang, dan 2) kemampuan berbahasa asing.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Indeks pemahaman visi, misi, tujuan, dan strategi pengguna lulusan sebesar 88.1 poin dengan kategori “Sangat Paham”.
2. Indeks kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni sebesar 82.6 poin dengan kategori “Sangat Puas”.

B. Rekomendasi

Pimpinan Fakultas perlu melakukan upaya peningkatan kepuasan bagi pengguna lulusan terkait dengan pemenuhan aspek 1) kemampuan penguasaan bidang, dan 2) kemampuan berbahasa asing.

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 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* (✓) 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				
	Darimana anda mengetahui Visi dan Misi IAIN SAS Bangka Belitung <ol style="list-style-type: none"> 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 Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
A	Etika Berperilaku				
1.	Kedisiplinan				
2.	Kejujuran				
3.	Komitmen				
4.	Mampu Beradaptasi				
5.	Keramahan				
6.	Kesopanan				
7.	Tanggung Jawab				
B	Kinerja yang terkait dengan Kompetensi Utama				
1.	Kemampuan dalam menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan				
2.	Produktivitas Kinerja				
3.	Inovasi dan Kreativitas				
4.	Kemampuan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan				

No.	Komponen Penilaian	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
C	Kemampuan Berjasama dalam Tim				
1.	Keterbukaan terhadap kritik dan saran				
2.	Kecenderungan menghargai pendapat orang lain				
3.	Kemauan berdiskusi untuk memutuskan berbagai pekerjaan				
D	Kemampuan Berkomunikasi				
1.	Kemampuan mengendalikan diri				
2.	Kepercayaan diri				
3.	Etika dalam mengemukakan pendapat/gagasan/ide				
4.	Kemampuan menjalin hubungan baik antar sesama rekan kerja				
E	Kemampuan Berbahasa Inggris				
1.	Kemampuan menggunakan Bahasa Inggris secara lisan				
2.	Kemampuan menggunakan Bahasa Inggris secara tulisan				
F	Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi				
1.	Kemampuan mengoperasikan aplikasi computer (<i>Microsoft office: Word, Excel, Power Point</i>)				
2.	Kemampuan mengoperasikan aplikasi penunjang				
3.	Kemampuan pemanfaatan internet dalam menunjang pekerjaan				
G	Upaya Pengembangan diri				
1.	Memiliki rasa ingin tahu yang kuat terhadap informasi baru				
2.	Memiliki inisiatif dalam pekerjaan				
3.	Memiliki keinginan kuat untuk meningkatkan kapasitas diri				

D. SARAN

.....

.....,

Pengguna Lulusan

(.....)*

*Wajib ditandatangani oleh atasan dan stempel sekolah/perusahaan

Lampiran 2
Analisis Data Kepuasan Dosen

Analisis Data Kepuasan Pengguna Lulusan																		
Responden	Pemahaman VMTS			Skor Total VMTS	Uji Outliers VMTS			Komponen Indikator							Skor Total	Uji Outliers B		
	V1	V2	V3		STAND	ABS	KET	1	2	3	4	5	6	7		STAND	ABS	KET
1	4	4	4	12	1,01	1,01	None	3	2	4	4	3	3	4	23	0,14	0,14	None
2	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
3	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	3	3	3	3	3	19	-0,77	0,77	None
4	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
5	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	3	3	3	4	4	3	3	23	0,14	0,14	None
6	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None
7	4	4	4	12	1,01	1,01	None	3	2	4	4	3	3	4	23	0,14	0,14	None
8	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
9	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	3	3	3	3	3	19	-0,77	0,77	None
10	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
11	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	3	3	3	4	4	3	3	23	0,14	0,14	None
12	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None
13	4	4	4	12	1,01	1,01	None	3	2	4	4	3	3	4	23	0,14	0,14	None
14	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
15	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	3	3	3	3	3	19	-0,77	0,77	None
16	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
17	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	3	3	3	4	4	3	3	23	0,14	0,14	None
18	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None
19	4	4	4	12	1,01	1,01	None	3	2	4	4	3	3	4	23	0,14	0,14	None
20	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
21	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	3	3	3	3	3	19	-0,77	0,77	None
22	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
23	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	3	3	3	4	4	3	3	23	0,14	0,14	None
24	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None
25	4	4	4	12	1,01	1,01	None	3	2	4	4	3	3	4	23	0,14	0,14	None
26	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None
27	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	3	3	3	3	3	19	-0,77	0,77	None
28	4	4	4	12	1,01	1,01	None	4	4	4	4	4	4	4	28	1,26	1,26	None

Analisis Data Kepuasan Pengguna Lulusan																		
Responden	Pemahaman VMTS			Skor Total VMTS	Uji Outliers VMTS			Komponen Indikator							Skor Total	Uji Outliers B		
	V1	V2	V3		STAND	ABS	KET	1	2	3	4	5	6	7		STAND	ABS	KET
176	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	3	3	3	4	4	3	3	23	0,14	0,14	None
177	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None
178	3	3	3	9	-0,94	0,94	None	2	2	4	3	3	2	2	18	-0,99	0,99	None

Parameter Statistik	Statistic Parameter			Kategori	Sangat Paham	Statistic Parameter							Kategori	Puas	
	Mean	Devisi	SEM			Validitas	r.kritis	Ket	Mean	Devisi	SEM	Validitas			r.kritis
Rata-Rata	3,489	3,478	3,478			Rata-Rata	2,888	2,798	3,539	3,517	3,348	3,062	3,247		
S.Max	12					S.Max	28								
Penimbang	0,333					Penimbang	0,143								
Tot.Penimb	1,163	1,159	1,159			Tot.Penimb	0,413	0,4	0,506	0,502	0,478	0,437	0,464		
Tot.Indeks	3,481					Tot.Indeks	3,2								
Indeks	87,03					Indeks	80								
Mean	3,48		10,44			Mean	3,19						22,4		
Devisi	0,52		1,54			Devisi	0,82						4,43		
SEM	0,09					SEM	0,14								
Validitas	0,98	1,00	1,00			Validitas	0,941	0,832	0,569	0,78	0,816	0,871	0,84		
r.kritis	0,25	0,25	0,25			r.kritis	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25		
Ket	Valid	Valid	Valid			Ket	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		
Varians Total	0,26	0,27	0,27	2,38		Varians Total	0,83	0,80	0,50	0,42	0,50	0,53	0,71	19,61	

Cronbach Alpha	
Σ Var Item	5,1
Var. Total	46,80
Σ Item	10
Σ Item -1	9
Koefesien Reliabilitas	1,0
Instrumen	Dinyatakan Reliabel