

LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MITRA KERJASAMA

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MITRA KERJASAMA

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Tim Penyusun

Dr. Ahmad Irvani, M.Ag
Nurul Faqih Isro`l, 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

Sebuah kerjasama yang sukses dan bermanfaat adalah suatu pencapaian yang luar biasa bagi setiap lembaga pendidikan. Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syaikh Abdurrahman Siddik di Bangka Belitung, kami selalu berkomitmen untuk memperkuat kolaborasi dengan berbagai mitra eksternal, termasuk industri, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan banyak pihak lainnya. Kerjasama ini memiliki peran kunci dalam mendukung visi dan misi kami untuk memberikan pendidikan berkualitas, riset yang berdampak, dan pengabdian masyarakat yang bermanfaat. Untuk memastikan bahwa kerjasama kami terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terlibat, kami merasa perlu untuk secara teratur mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama kami. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan kepuasan mitra kami terhadap kerjasama yang telah terjalin selama ini.

Laporan ini berisi hasil survei yang dilakukan terhadap mitra-mitra kerjasama kami, dan mencakup berbagai aspek kerjasama, mulai dari kualitas layanan, responsivitas, hingga dampak yang telah dicapai. Data-data yang kami kumpulkan dalam laporan ini memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu diperbaiki dan poin-poin kekuatan yang perlu diperkuat dalam kerjasama. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua mitra kerjasama yang telah bersedia berpartisipasi dalam survei ini. Partisipasi dan umpan balik dari Anda sangat berarti, dan kami menghargai kontribusi Anda dalam membantu kami memahami kebutuhan dan harapan Anda.

Laporan ini juga akan menjadi panduan penting dalam perbaikan dan pengembangan kerjasama kami dengan mitra eksternal. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan relevansi kerjasama ini, serta menjadikannya sebagai instrumen yang semakin efektif dalam mencapai tujuan bersama.

Terakhir, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim yang terlibat dalam proses penyusunan laporan ini. Tanpa upaya keras mereka, laporan ini tidak akan terwujud. Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi dalam mengoptimalkan hubungan kerjasama kami dengan mitra eksternal.



Ketua LPM,

Dr. Ahmad Irvani, M.A

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan | 2 |
| C. Dasar Hukum | 3 |
| D. Ruang Lingkup..... | 3 |
| BAB II METODE SURVEI..... | 6 |
| A. Periode Survei..... | 6 |
| B. Tahapan Pelaksanaan..... | 6 |
| BAB III HASIL SURVEI | 10 |
| A. Hasil Survei | 10 |
| B. Analisis Temuan..... | 14 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 15 |
| A. Kesimpulan | 15 |
| B. Rekomendasi..... | 15 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 16 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laporan survei mengenai Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama merupakan langkah penting dalam upaya evaluasi dan perbaikan sistem kerjasama antara Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syaikh Abdurrahman Siddik di Bangka Belitung dan para mitra kerjasamanya. Kerjasama antara lembaga pendidikan dan mitra eksternal, seperti industri, organisasi non-profit, atau lembaga pemerintah, memiliki dampak yang signifikan pada pembangunan institusi dan kemajuan masyarakat setempat. Oleh karena itu, pemahaman dan pengukuran tingkat kepuasan mitra kerjasama adalah aspek yang sangat penting dalam memastikan kelangsungan dan efektivitas kolaborasi. Survei indeks kepuasan mitra kerjasama menjadi relevan mengingat pentingnya kerjasama dengan mitra eksternal. IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik telah menjalin berbagai kerjasama dengan beragam mitra eksternal dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, dan lainnya. Mitra-mitra ini memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan strategis institusi, dan oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana mitra merasa puas dengan kolaborasi tersebut.

Selain itu, lingkungan kerja dan dinamika hubungan antara institusi pendidikan dan mitra kerjasama terus berubah. Faktor-faktor seperti perkembangan teknologi, perubahan regulasi, atau perubahan dalam kebutuhan mitra dapat berdampak pada kepuasan mereka terhadap kerjasama dengan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik. Oleh karena itu, survei indeks kepuasan mitra menjadi alat yang penting untuk mengidentifikasi perubahan ini.

Melalui survei indeks kepuasan mitra kerjasama, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik dapat mengukur sejauh mana keberhasilan dan kemajuan telah dicapai dalam kerjasama dengan mitra-mitra. Hasil survei akan memberikan wawasan yang berguna untuk perbaikan dan perubahan yang mungkin diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik. IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik juga dapat lebih fokus pada

aspek-aspek yang memerlukan perhatian khusus. Ini akan membantu dalam upaya memperbaiki kualitas dan dampak positif kerjasama.

Survei indeks kepuasan mitra kerjasama menjadi alat yang penting dalam pengelolaan dan pengembangan kerjasama institusi. Data dan temuan dalam laporan ini dapat digunakan untuk merancang strategi yang lebih efektif, merespons perubahan dalam kebutuhan mitra, dan memastikan bahwa IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik dapat terus memberikan nilai tambah yang maksimal dalam kerjasamanya dengan mitra eksternal.

B. Tujuan

Tujuan survei indeks kepuasan mitra kerjasama IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik di Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan, program, dan kolaborasi yang telah diberikan oleh IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik. Hal ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana mitra merasa puas dengan kerjasama yang telah terjalin.
2. Memahami persepsi mitra kerjasama terhadap kualitas dan nilai yang mereka terima dari kerjasama dengan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik. Hal ini membantu untuk mengidentifikasi poin-poin kekuatan dan kelemahan dalam kerjasama.
3. Mengumpulkan umpan balik yang konstruktif dari mitra kerjasama. Umpan balik ini akan membantu dalam memahami kebutuhan dan harapan mitra, serta memberikan dasar untuk perbaikan yang lebih baik dalam hubungan kerjasama.
4. Mengidentifikasi area-area tertentu yang memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam kerjasama dengan mitra. Dengan mengetahui area-area ini, dapat merancang strategi perbaikan yang lebih efektif.
5. Mengukur dampak positif yang telah dicapai melalui kerjasama dengan mitra. Survei ini membantu dalam menilai sejauh mana kerjasama telah memberikan manfaat bagi mitra dan masyarakat secara keseluruhan.
6. Hasil survei akan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan dan pengembangan kerjasama dengan mitra eksternal. Hal ini akan membantu untuk merancang langkah-langkah yang lebih

efektif dalam mendukung kepentingan mitra dan institusi.

7. Survei ini merupakan langkah dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam hubungan kerjasama. Sehingga dapat menunjukkan komitmen institusi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mitra kerjasama.

C. Dasar Hukum

1. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Mitra Kerjasama ini didasarkan pada:
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Permendikdisaintek No.39 Tahun 2025 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan BAN-PT No.13 Tahun 2025 Tentang Instrumen Akreditasi Program Studi untuk Perolehan Status Akreditasi Sementara, Status Terakreditasi dan Status Terakreditasi Unggul.

D. Ruang Lingkup

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 meliputi;

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapaimaksud dan tujuan.

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 II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik satu tahun sekali. Pendistribusian kuesioner dilakukan pada bulan Juli - September 2025.

B. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen pengukuran pada survei ini menggunakan skala *likert* dengan 5 alternatif jawaban. Sebelum menyusun butir pernyataan, terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen pada tabel berikut ini.

Tabel II.1 Kisi-Kisi Instrumen

| No. | Aspek | Indikator | Item |
|-----|--|--|---|
| 1. | Berwujud atau terbukti nyata (<i>tangible</i>) | Fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan | 1) Ketersediaan kantor kerjasama yang modern 2) Ketersediaan dokumen MoU dan MoA 3) Ketersediaan panduan kerjasama 4) Ketersediaan fasilitas pendukung tindak lanjut kerjasama 5) Penampilan pegawai yang mengelola kerjasama |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 2. | Keandalan (<i>reliability</i>) | Kemampuan sebuah perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya | <ol style="list-style-type: none"> 1) Kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme kerjasama 2) Ketepatan layanan sejak pertama kali 3) Keakuratan pencatatan data mitra 4) Konsistensi terhadap kesepakatan kerjasama 5) Relevansi unit-unit yang terlibat dalam kerjasama |
| 3. | Tanggap/Sigap (<i>responsiveness</i>) | Kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat | <ol style="list-style-type: none"> 1) Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan. 2) Kesiapan menjawab pertanyaan mitra. 3) Kesigapan merespon permintaan mitra. 4) Kecepatan membagikan informasi terkait kerjasama. 5) Kesigapan dalam menangani komplain mitra. |

| | | | |
|----|--------------------------|--|--|
| 4. | Kepastian (Assurance) | Bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Kompetensi karyawan yang mengelola kerjasama 2) Keakuratan layanan dan informasi kerjasama 3) Legalitas dan kredibilitas Lembaga (IAIN SAS Babel) 4) Keamanan dan keselamatan dalam proses kerjasama 5) Kejelasan tindak lanjut dan manfaat kerjasama |
| 5. | Empati (Empathy) | Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan empati | <ol style="list-style-type: none"> 1) Keramahan/kesopanan dalam layanan 2) Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama 3) Kemudahan menggunakan fasilitas Kampus 4) Kemudahan akses informasi terkait kerjasama 5) Pemahaman terhadap kebutuhan mitra |

2. Menentukan Teknik dan Besaran Sampel

Survei ini menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel dihitung dari jumlah populasi ditambah dengan kesalahan pengambilan sampel sebesar 5 persen (0,05), karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka besar sampel minimal sebanyak 12 responden (Sujarweni & Utami, 2019). Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan IAIN SAS Babel yaitu mitra kerjasama.

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan mitra kerjasama yang terdiri dari 25 pernyataan dengan 4 alternatif jawaban. Adapun skala penilaian dari 4 alternatif jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel II.2 Skala Alternatif Jawaban

| Skala | Kriteria |
|-------|-------------|
| 1 | Kurang |
| 2 | Cukup |
| 3 | Baik |
| 4 | Sangat Baik |

4. Menentukan Teknik Analisis Data

Skor hasil survei dihitung menggunakan teknik rata-rata tertimbang untuk masing-masing aspek pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Tabulasi data jawaban responden;
2. Melakukan perhitungan untuk pernyataan pelayanan menggunakan rumus dan nilai *mean* untuk setiap jawaban responden;
3. Memberikan interpretasi hasil analisis data menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel II.3. Kategori Indeks Kepuasan

| Interval Indeks Kepuasan | Konversi Indeks Kepuasan | Nilai Mutu | Keterangan |
|--------------------------|--------------------------|------------|-------------|
| 3,36 - 4,00 | 81,26 - 100 | 4 | Sangat Puas |
| 2,51 - 3,25 | 62,51 - 81,25 | 3 | Puas |
| 1,76 - 2,50 | 43,76 - 62,50 | 2 | Kurang Puas |
| 1,00 - 1,75 | 25,00 - 43,75 | 1 | Tidak Puas |

BAB III

HASIL SURVEI

A. Hasil Survei

Hasil survei dianalisis berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang mencakup aspek, 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Adapun hasil analisis berdasarkan respon dari responden dapat dilihat pada uraian berikut ini.

1. *Tangibles*

Aspek *tangibles* dalam survei ini berkenaan dengan layanan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang terdiri atas peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi. Pada aspek ini terdapat lima (5) pernyataan yang diajukan meliputi ketersediaan kantor kerjasama yang modern, ketersediaan dokumen MoU dan MoA, ketersediaan panduan kerjasama, ketersediaan fasilitas pendukung tindak lanjut kerjasama, dan penampilan pegawai yang mengelola kerjasama. Hasil analisis indeks kepuasan pada aspek ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel III.1 Aspek *Tangibles*

| Statistik | Pernyataan | | | | |
|------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rata-Rata | 3.13 | 3.36 | 3.32 | 3.26 | 3.28 |
| S.Min | 2 | | | | |
| S.Max | 20 | | | | |
| Std. Deviasi | 0.61 | 0.67 | 0.63 | 0.56 | 0.58 |
| Penimbang | 0.2 | | | | |
| Indeks Penimbang | 0.63 | 0.67 | 0.66 | 0.65 | 0.66 |
| Total Indeks Penimbang | 3.27 | | | | |
| Indeks Kepuasan | 81.75 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mitra Kerjasama di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada aspek *tangibles* dinilai **“Sangat Baik”** oleh responden dengan nilai indeks 81.75.

2. Reliability

Pada aspek ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai kemampuan institusi dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya. Aspek ini terdiri atas lima (5) pernyataan yaitu kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme Kerjasama, ketepatan layanan sejak pertama kali, keakuratan pencatatan data mitra, konsistensi terhadap kesepakatan kerjasama, dan relevansi unit-unit yang terlibat dalam kerjasama. Hasil analisis indeks kepuasan pada aspek ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel III.2. Aspek Reliability

| Statistik | Pernyataan | | | | |
|------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rata-Rata | 3.23 | 3.32 | 3.36 | 3.26 | 3.24 |
| S.Min | 2 | | | | |
| S.Max | 20 | | | | |
| Std. Deviasi | 0.61 | 0.63 | 0.60 | 0.61 | 0.61 |
| Penimbang | 0.2 | | | | |
| Indeks Penimbang | 0.65 | 0.66 | 0.67 | 0.65 | 0.65 |
| Total Indeks Penimbang | 3.28 | | | | |
| Indeks Kepuasan | 82.05 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mitra Kerjasama di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada aspek *reliability* dinilai “**Sangat Baik**” oleh responden dengan nilai indeks 82.05.

3. Responsiveness

Pada aspek ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai kemampuan institusi dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya. Aspek ini terdiri atas lima (5) pernyataan yaitu kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan, kesiapan menjawab pertanyaan mitra, kesigapan merespon permintaan mitra, kecepatan membagikan informasi terkait kerjasama, dan kesigapan dalam menangani komplain mitra. Hasil analisis indeks kepuasan pada aspek ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel III.3. Aspek Responsiveness

| Statistik | Pernyataan | | | | |
|------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rata-Rata | 3.18 | 3.29 | 3.27 | 3.31 | 3.32 |
| S.Min | 2 | | | | |
| S.Max | 20 | | | | |
| Std. Deviasi | 0.62 | 0.59 | 0.61 | 0.57 | 0.62 |
| Penimbang | 0.2 | | | | |
| Indeks Penimbang | 0.64 | 0.66 | 0.65 | 0.66 | 0.66 |
| Total Indeks Penimbang | 3.27 | | | | |
| Indeks Kepuasan | 81.85 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mitra Kerjasama di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada aspek *responsiveness* dinilai **“Sangat Baik”** oleh responden dengan nilai indeks 81.85.

4. Assurance

Aspek ini lebih menekankan pada kemampuan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dalam melayani mitra kerjasama serta kemampuan dalam meyakinkan mitra kerjasama. Aspek ini terdiri atas lima (5) pernyataan, meliputi kompetensi karyawan yang mengelola kerjasama, keakuratan layanan dan informasi kerjasama, legalitas dan kredibilitas Lembaga (IAIN SAS Babel), keamanan dan keselamatan dalam proses kerjasama, dan kejelasan tindak lanjut dan manfaat kerjasama. Hasil analisis indeks kepuasan pada aspek ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel III.4 Assurance

| Statistik | Pernyataan | | | | |
|--------------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rata-Rata | 3.19 | 3.29 | 3.31 | 3.32 | 3.28 |
| S.Min | 2 | | | | |
| S.Max | 20 | | | | |
| Std. Deviasi | 0.59 | 0.60 | 0.57 | 0.52 | 0.61 |
| Penimbang | 0.2 | | | | |

| | | | | | |
|------------------------|-------|------|------|------|------|
| Indeks Penimbang | 0.64 | 0.66 | 0.66 | 0.66 | 0.66 |
| Total Indeks Penimbang | 3.28 | | | | |
| Indeks Kepuasan | 81.95 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mitra Kerjasama di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada aspek *assurance* dinilai “**Sangat Baik**” oleh responden dengan nilai indeks 81.95.

5. *Emphaty*

Aspek ini berkaitan dengan pemahaman IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung terkait keinginan atau masalah mitra kerjasamanya. Pernyataan pada aspek ini berjumlah lima (5) pernyataan, meliputi keramahan/kesopanan dalam layanan, kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama, kemudahan menggunakan fasilitas Kampus, kemudahan akses informasi terkait kerjasama, dan pemahaman terhadap kebutuhan mitra.

Tabel 3.5. Aspek *Emphaty*

| Statistik | Pernyataan | | | | |
|------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rata-Rata | 3.21 | 3.29 | 3.32 | 3.34 | 3.36 |
| S.Min | 2 | | | | |
| S.Max | 20 | | | | |
| Std. Deviasi | 0.53 | 0.61 | 0.56 | 0.59 | 0.62 |
| Penimbang | 0.2 | | | | |
| Indeks Penimbang | 0.64 | 0.66 | 0.66 | 0.67 | 0.67 |
| Total Indeks Penimbang | 3.30 | | | | |
| Indeks Kepuasan | 82.6 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mitra Kerjasama di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung pada aspek *emphaty* dinilai “**Sangat Baik**” oleh responden dengan nilai indeks 82.6.

Berdasarkan sajian hasil analisis data di atas, secara keseluruhan dari 5 jenis aspek pelayanan yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung masuk pada kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai indeks sebesar **82.04**. Berikut disajikan rekapitulasi kepuasan mitra kerjasama berdasarkan 5 aspek.

Tabel. 3.6. Rekapitulasi Kepuasan Mitra Kerjasama

| No | Indikator | Indeks | Kategori |
|-------------------------|-----------------------|--------------|--------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> | 81.75 | Sangat Baik |
| 2 | <i>Reliability</i> | 82.05 | Sangat Baik |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | 81.85 | Sangat Baik |
| 4 | <i>Assurance</i> | 81.95 | Sangat Baik |
| 5 | <i>Emphaty</i> | 82.60 | Sangat Baik |
| Rata-rata Indeks | | 82.04 | Sangat Baik |

B. Analisis Temuan

Survei kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan di IAIN SAS Babel dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback* dari mitra pengguna maupun masyarakat yang relevan dengan pengguna alumni terkait dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan akademik maupun non akademik. Berdasarkan hasil analisis data di atas, pada 5 aspek yang diukur secara umum pelayanan di IAIN SAS Babel sudah sangat baik dengan indeks kepuasan sebesar 82.04. Namun, jika diperhatikan bahwa skor kepuasan tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan tertinggi. Karena jika tidak ada upaya peningkatan, maka bisa jadi di tahun mendatang kepuasan mitra kerjasama menurun.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan mitra kerjasama pada aspek *tangible* sebesar 81.75 berada pada kategori sangat baik.
2. Indeks kepuasan mitra kerjasama pada aspek *reliability* sebesar 82.05 beradapada kategori sangat baik.
3. Indeks kepuasan mitra kerjasama pada aspek *responsiveness* sebesar 81.85 berada pada kategori sangat baik.
4. Indeks kepuasan mitra kerjasama pada aspek *assurance* sebesar 81.95 beradapada kategori sangat baik.
5. Indeks kepuasan mitra kerjasama pada aspek *emphaty* sebesar 82.60 berada pada kategori sangat baik.
6. Rata-rata indeks kepuasan mitra kerjasama untuk kelima aspek sebesar 82.04 berada pada kategori sangat baik.

B. Rekomendasi

Menyikapi fakta ini, IAIN SAS Bangka Belitung perlu melakukan upaya peningkatan pelayanan pada semua aspek terutama pada aspek *tangible*. IAIN SAS Babel perlu menyediakan sarana untuk menampung kritik dan saran di setiap unit, fakultas, maupun lembaga. Selain itu, yang lebih penting adalah kritik dan saran tersebut segera ditindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The master book of SPSS*. Anak HebatIndonesia.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RepublikIndonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.