



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA 2023

UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
NOMOR 902 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka untuk menjamin kualitas tridharma Perguruan Tinggi, diperlukan Pedoman Survei Kepuasan Pengguna dalam pengelolaan pendidikan tinggi;
- b. bahwa Pedoman Survei Kepuasan Pengguna dapat memberikan arah serta landasan pengembangan dan penerapan sistem penjaminan mutu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6362);
3. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 119);
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1462);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1239);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1404);
- MEMUTUSKAN :**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA.**

- KESATU : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Pengguna sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU diberlakukan bagi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam melaksanakan pengelolaan mutu perguruan tinggi.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
Pada tanggal 26 Desember 2023



REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG,

ABD. AZIZ

DAFTAR ISI

SK REKTOR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	6
BAB III TAHAPAN DAN METODE SURVEI	14
REFERENSI	22
LAMPIRAN – LAMPIRAN	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penjaminan mutu pada pendidikan tinggi merupakan salah satu program yang sangat penting untuk dilaksanakan oleh setiap perguruan tinggi, guna memberi jaminan atas mutu pendidikan yang diselenggarakan serta memberi kepastian tercapainya Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam Undang-Undang nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi, pada pasal 52, dijelaskan bahwa penjaminan mutu merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020, pasal 2 ayat (2) disebutkan bahwa Standar Nasional Pendidikan Tinggi wajib; (huruf a), dipenuhi oleh setiap Perguruan Tinggi untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional; dan (pada huruf e), dijadikan dasar pengembangan dan penyelenggaraan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Menurut pasal 54 UU Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa standar yang harus digunakan di dalam SPMI setiap Perguruan Tinggi adalah Standar Dikti yang terdiri atas SN Dikti yang ditetapkan oleh Menteri, dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh setiap perguruan tinggi dengan mengacu pada SN Dikti. Menurut pasal 2 ayat 1, Permendikbud Nomor 3 tahun 2020, disebutkan bahwa Standar Nasional pendidikan tinggi terdiri; a) Standar Nasional Pendidikan; b) Standar Penelitian; dan c) Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Pada pasal 2 ayat 1, ditegaskan bahwa tiga standar ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi.

Tentu, masing-masing perguruan tinggi memiliki latar belakang sejarah, nilai dasar yang menjiwai, jumlah program studi yang dimiliki, serta sumber daya berbeda-beda dari perguruan tinggi yang lain. Perbedaan tersebut tentu menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya perbedaan dalam mengembangkan secara otonom Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)-nya. Meskipun demikian, terdapat hal mendasar yang harus ada dalam SPMI yang dikembangkan dan diimplementasikan, yaitu keberadaan siklus PPEPP. Pada pasal 52 ayat (2) UU Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa penjaminan mutu, tentu termasuk internal perguruan tinggi, dilakukan melalui 5 (lima) langkah utama, yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi (pelaksanaan), Pengendalian (pelaksanaan), dan **Peningkatan** standar pendidikan tinggi. Lima langkah utama ini harus ada dalam proses pelaksanaan SPMI, bahkan merupakan inti dari implementasi SPMI di setiap Perguruan Tinggi. Menurut pasal 53 UU

Pendidikan Tinggi, Sistem Penjaminan Mutu pendidikan tinggi terdiri atas SPMI dan SPME. SPMI merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom atau mandiri untuk mengendalikan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi secara sistemik dan berkelanjutan. Tentu, hal ini dapat dicapai bila implementasi pelaksanaan SPMI dilakukan dengan baik dan benar, dan salah satunya melalui kegiatan Survei Kepuasan, terhadap pelaksanaan setiap standar dalam SPMI-nya pada pengguna baik internal maupun eksternal.

Survei kepuasan lingkungan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan kegiatan sistemik, mandiri, terdokumentasi, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pihak internal perguruan tinggi untuk memonitoring, memantau, serta memastikan program telah dilaksanakan atau dipenuhi. Selain itu, ia sekaligus merupakan kegiatan mengevaluasi dan menilai ada tidaknya kesesuaian antara pelaksanaan standar dengan standar yang ditetapkan oleh perguruan tinggi. Kegiatan ini juga sebagai salah satu bentuk persiapan dalam rangka dievaluasi oleh pihak eksternal seperti BAN-PT maupun lembaga akreditasi dan sertifikasi lainnya. Karena itu, kegiatan ini perlu disiapkan dan diimplementasikan dengan optimal, sebagai wujud tanggung jawab penjaminan mutu internal perguruan tinggi.

Mutu pendidikan tinggi perlu dijaga keberlangsungannya, karena menyangkut kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Berbagai dokumen yang diperlukan dalam SPMI, baik dokumen akademik maupun dokumen mutu, mutlak diadakan. Dokumen akademik berisi rencana atau standar yang memuat tentang arah/kebijakan, visi-misi, standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta peraturan akademik. Sedangkan dokumen mutu berisi instrumen untuk mencapai dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dokumen mutu terdiri atas manual mutu, manual prosedur, instruksi kerja, serta dokumen pendukung. Untuk menjamin bahwa standar yang telah ditetapkan itu benar-benar dilaksanakan dan dipenuhi, maka perlu monitoring dan evaluasi melalui survei kepuasan.

Survei kepuasan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dilakukan oleh pihak penyelenggara pendidikan dan/atau pihak-pihak yang mendapatkan amanah sebagai pelaksana Sistem Penjaminan Mutu Internal. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja lembaga sehingga dapat memberikan pelayanan pendidikan kepada penggunanya. Penyelenggaraan monev secara sistemik dan berkelanjutan akan memberi gambaran secara baik tentang perkembangan dan perubahan pada masing-masing tahapan di perguruan tinggi secara sistematis dan kohesif. Dalam rangka mendukung proses pelaksanaan kegiatan

survei ini, diperlukan dokumen buku pedoman pelaksanaan survei kepuasan untuk perguruan tinggi.

Dalam pelaksanaannya, sebelum dilakukan survei kepuasan, setiap perguruan tinggi diharapkan untuk membuat dan menetapkan berbagai dokumen SPMI, baik dokumen akademik maupun dokumen mutu. Selain itu, untuk memaksimalkan implementasi pelaksanaannya, pimpinan perguruan tinggi perlu mendorong dan menginstruksikan kepada setiap pimpinan fakultas dan lembaga serta unit untuk merencanakan dan menganggarkan pelaksanaan kegiatan survei, serta dimasukkan dalam RKAKL perguruan tinggi.

Laporan hasil kegiatan survei, selanjutnya ditindak lanjuti dengan pelaksanaan audit, terutama terhadap kondisi-kondisi yang terindikasi memiliki resiko tinggi (*high risk*). Data hasil laporan survei kepuasan menjadi bahan utama bagi penentuan agenda pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI). Karena itu, laporan kegiatan survei perlu disusun secara sistematis, agar mudah dipahami oleh semua pihak.

1.2 Manfaat dan Tujuan

Buku pedoman ini bertujuan untuk:

1. Memberikan informasi mengenai instrumen, pelaksanaan, metode pengukuran tingkat kepuasan lulusan dan pengguna lulusan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terhadap dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa,
3. Hasil pengukuran indeks kepuasan lulusan dan pengguna lulusan ini akan menjadi masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lulusan dan pengguna lulusan yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Mengetahui bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan.
5. Mengetahui rencana yang dibuat dan kesesuaiannya dengan yang telah ditetapkan.
6. Memberikan masukan terhadap pengambilan keputusan berkaitan perlu atau tidaknya inovasi dan revisi dalam kegiatan

Adapun manfaat dari buku pedoman ini, adalah untu:

1. Memberikan informasi valid tentang kinerja kebijakan, program dan kegiatan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai
2. Memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target
3. Melihat peluang adanya alternatif kebijakan, program, kegiatan yang lebih tepat, layak, efektif, efisien
4. Memberikan umpan balik terhadap kebijakan, program dan proyek
5. Membantu pemangku kepentingan belajar lebih banyak mengenai kebijakan, program dan pelaksanaan
6. Dilaksanakan berdasarkan kebutuhan pengguna utama yang dituju oleh evaluasi

1.3 Landasan Hukum

Landasan hukum pelaksanaan terkait survei kepuasan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 61 tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;

10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pendirian, Perubahan Pembubaran PTN dan PTS;
11. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020, Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 tahun 2018, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2020 tentang Perubahan Perguruan Tinggi Negeri Menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum;
13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
14. Permendikbud Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri;
15. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam;
16. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
17. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
18. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi;
19. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 tahun 2019 tentang Pengajuan Permohonan Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
20. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi;
21. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Mekanisme Akreditasi untuk Akreditasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi;
22. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 tahun 2020 tentang Instrumen Suplemen Konversi;
23. Peraturan Lamdik
24. Peraturan Lamemba
25. Peraturan Langama

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Konsep Kepuasan kualitas layanan

Pengertian Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau *Total Quality Manajemen* yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

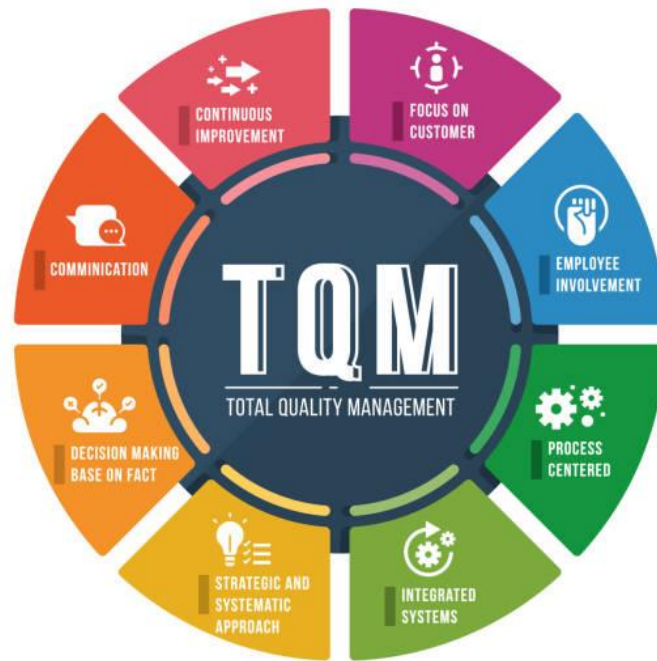
Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun *Total Quality Manajemen* yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya *control* di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik *Total Quality Manajemen* yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di perguruan tinggi menurut konsep *Total Quality Manajemen* TQM (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan sistem pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan sistem yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya *stakeholder* atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Konsep TQM atau *Total Quality Manajemen*:

Sepuluh karakteristik *Total Quality Manajemen* yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan.



Gambar 1. Prinsip dalam TQM

2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

1. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan
3. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu atau memberikan rasa aman,
5. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.3. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi

1. Kepuasan *stakeholder* internal.

Kepuasan layanan *stakeholder* pihak internal adalah pada perguruan tinggi sendiri dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan

2. Kepuasan *stakeholder* eksternal: lulusan, pengguna lulusan dan mitra.

Kepuasan *stakeholder* eksternal adalah tingkat kepuasan kelompok atau individu yang diukur dengan cara membandingkan hasil yang telah diperoleh dengan tujuan suatu perencanaan, yang juga dipengaruhi oleh sudut pandang tiap *stakeholder* atau dengan kata lain respon pengguna dalam hal ini *stakeholders* terhadap kepuasan pelayanan dan Kerjasama dengan pihak perguruan tinggi. Adapun *stakeholders* pihak eksternal pada perguruan tinggi adalah lulusan, pengguna lulusan, dan mitra. melalui kepuasan pelayanan yang diperoleh

3. Manfaat pengukuran tingkat kepuasan *stakeholder*

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di perguruan tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan

kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Selanjutnya Kotler (2007) menyebutkan dua dimensi kepuasan pelanggan yaitu kinerja dan harapan. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan sedangkan harapan, yaitu sesuatu yang diharapkan pelanggan. Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. *Nilai* yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; *Daya saing*, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; *Persepsi pelanggan* yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria menurut Moenir (2006) yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi; dan keramah tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan system manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan *public* yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen (Lihat Gambar 2.2). Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan

mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah di tetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.

2.4. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di perguruan tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna layanan dapat diukur dengan berbagai macam metode. Kotler (2012) menyebutkan ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.
3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan

layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.

4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lulus lama

Setiap pelanggan pasti mengharapkan layanan yang memuaskan, seperti yang dikemukakan oleh Johnson (1998) bahwa aspek atau dimensi *reliability* menjadi sangat penting, namun demikian sekalipun *reliability* merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan, yaitu *service surprise*, *service recovery* dan aspek keadilan. Hal tersebut dapat direalisasikan dalam kinerja pegawai yang baik dan terpuji. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik (Nawawi, 2005) atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Prawirosentono, 2008), oleh sebab itu perlu ditunjuk pegawai sesuai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Cokroaminoto, 2007). Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan. Pada umumnya, dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan.

Unit-unit yang memberikan layanan kepada civitas akademika, diantaranya dosen, layanan kemahasiswaan, layanan Lembaga penjaminan mutu, layanan perpustakaan, layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan bagian umum, layanan bagian akademik, layanan pengembangan pusat Bahasa, layanan pangkala data PT, layanan perencanaan dan keuangan, layanan kepegawaian, dan layanan kepada stakeholders baik mitra maupun pengguna lulusan, serta Alumni.

BAB III

TAHAPAN DAN METODE SURVEI

3.1. Pendahuluan

Pelaksanaan survei kepuasan stakeholder yang dilakukan pada dosen/tendik/mahasiswa/lulusan/pengguna lulusan/mitra. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Instrumen survei kepuasan

Instrumen survei kepuasan yang digunakan adalah dalam bentuk kuesioner. Untuk memperoleh data informasi yang akurat, maka dalam penyusunan angket harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut a) Isi atau materi pertanyaan disesuaikan dengan kemampuan ataupun pengetahuan responden, b) pertanyaan atau pernyataan yang dituliskan harus menggunakan kata dan kalimat yang mudah dipahami responden c) butir pertanyaan/pernyataan tidak terlalu banyak d) Kemasan instrumen menarik, e) tata letak pertanyaan/pernyataan.

Pemberian skor pada alternatif jawaban dapat digunakan model pisah (model semantik), skala tipe Likert atau Thurstone. Dalam penyusunan angket monitoring, skala Likert paling banyak digunakan dari pada yang lain, karena dipandang lebih sederhana dan relatif lebih mudah membuatnya. Semua butir pertanyaan pada satu ubahan memiliki rentang skala yang sama, dan bahkan seluruh butir pertanyaan dalam penelitian yang menggunakan skala Likert. Rentangan skala dapat bervariasi antara 4 sampai dengan 7, dapat ganjil atau genap. Pernyataan kata dalam skala mulai dari sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), tidak puas (TP), dan Sangat tidak puas (STP).

2. Pelaksanaan survei kepuasan

Pelaksanaan dilakukan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif, adapun proses pelaksanaan sebagai berikut:

- a. Sistem survei bersifat periodik. Survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tendik dilakukan setiap semester. Survei kepuasan lulusan, pengguna lulusan dan mitra dilakukan setiap satu tahun satu kali.
- b. Pelaksana survei adalah LPM yang dibantu Gugus Mutu Fakultas maupun Program Studi.
- c. Tim survei menjalankan tugas sesuai dengan tugasnya untuk memantau, mengidentifikasi dan mendistribusikan instrumen survei.
- d. Pengambilan sampel secara acak dengan teknik *purposive sampling* yaitu dalam

menentukan sampel mengambil wakil-wakil dari tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek di dalam masing-masing kelompok tersebut. Yakni tim survei secara acak mendistribusikan instrumen dengan menyesuaikan jumlah yang ada pada unit kerja masing-masing dan program studi dan dianggap representatif terhadap suatu populasi.

- e. Koordinator tim survei melaporkan hasil kegiatan kepada LPM. Adapun laporan akhir survei direkap dan dilaporkan LPM kepada Rektor, kemudian hasil kegiatan survei diekspose
- f. Penyampaian hasil survei dilakukan secara deskripsi kuantitatif, yakni menggunakan skoring.

3. Analisis Metode Survei Kepuasan

Informasi yang diperoleh dari proses survei kepuasan tidak akan berguna tanpa dianalisis dan dimanfaatkan dengan baik. Tujuan utama survei kepuasan adalah untuk mendukung pengambilan keputusan dan perencanaan internal, sehingga informasi yang dikumpulkan perlu benar-benar dianalisis dan dinilai.

Metode yang digunakan adalah untuk mendapatkan informasi tentang data-data yang dibutuhkan dalam melakukan survey di mana responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, dengan menggunakan alat yang berupa daftar pertanyaan atau kuesioner (angket). Kemudian kuesioner tersebut dibagikan kepada pihak-pihak yang dimonitor sebagai responden dengan metode *purposive sampling*. Dengan metode ini dapat dikumpulkan data yang banyak sehingga memudahkan dan relatif cepat. Metode ini terdapat dua jenis yaitu;

- a. Angket tertutup (survei singkat), jenis ini terdiri dari sejumlah butir pertanyaan yang menghendaki jawaban pendek, dengan alternatif jawaban 2 atau lebih. Alternatif berupa jawaban dalam bentuk YA atau TIDAK dan 1, 2, 3,4 dan 5. Alternatif jawaban menunjukkan skala nominal sehingga angka-angka pada alternatif jawaban merupakan kode.
- b. Angket terbuka (survei bebas), angket ini disebut angket tidak terbatas atau survei bebas karena menghendaki jawaban bebas dengan menggunakan kalimat atau kata-kata responden sendiri. Jawaban responden sangat bervariasi karena tidak ada aturan atau rambu-rambu dalam butir pertanyaan. Jawaban responden sangat tergantung dari pendidikan dan pengalaman responden, dan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari pada angket tertutup.

4. tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem.

Hasil pelaksanaan survei kepuasan perlu dikomunikasikan sebagai umpan balik untuk perbaikan program baik selama proses berlangsung maupun setelahnya. Komunikasi hasil survei dapat dilakukan dengan melakukan rapat yang melibatkan pimpinan, lembaga, satuan, dan unit.

Beberapa hal yang perlu dikomunikasikan terhadap hasil survei:

- a. Sejauh mana program telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai dengan program, dan apa yang belum dilaksanakan;
 - b. Hambatan apa saja yang terjadi, dan mengapa hal itu terjadi;
 - c. Upaya apa saja yang akan dilakukan terhadap hambatan yang terjadi;
 - d. Memberikan rekomendasi terhadap program yang telah dilaksanakan dan program yang akan datang;
 - e. Menyampaikan laporan hasil pengawasan, assesmen, dan evaluasi untuk mendapat perhatian dan tindakan perbaikan;
 - f. Melakukan koreksi atau perbaikan untuk memastikan apakah perguruan tinggi atau prodi sudah menerapkan standar nasional pendidikan tinggi.
5. Dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan

Review dilakukan terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan adalah untuk melihat hasil dari survei tersebut terutama pada hasil temuan dan tindak lanjut yang telah direkomendasikan dalam bentuk laporan secara tertulis yang kemudian dilaporkan pada setiap unsur untuk mengetahui ketercapaian program.

6. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh *stakeholder*.

Survei kepuasan yang dilakukan sejak awal kegiatan, berlangsungnya kegiatan hingga akhir kegiatan yang dijadikan rujukan adalah *dashboard sistem* dari perguruan tinggi masing-masing. Tugas ini dapat memberikan informasi dengan cepat, terutama jika semua jenis data Perguruan tinggi tersentralisasi di sebuah unit (Pangkalan Data PT). Tidak menutup kemungkinan bahwa masing-masing unit/fakultas dan program studi bisa punya pangkalan data sendiri. Jika demikian, maka petugas melacak sumber informasi melalui pangkalan data dimaksud. Efektivitas penggunaan sumber informasi online bisa lebih baik jika data sudah terkumpul secara lengkap. Jadi data yang dimasukkan juga sebaiknya data yang mengacu antara lain kepada standard SNPT, instrument BAN PT, indikator kinerja utama atau tambahan yang disusun PT masing-masing. Adapun tugas pokok unit dalam

proses penggunaan sumber informasi online adalah mengupload dan memastikan data yang ada di *dashboard*. Sehingga data yang sudah tersimpan pada *dashboard* monitoring system dapat mudah diakses oleh semua pihak dan *stakeholders*.

3.2. Konsep dan Pengembangan Instrumen Survei

1. Validitas Ahli

Instrumen survei perlu divalidasi terlebih dahulu oleh ahli sebelum digunakan agar dapat dilakukan perbaikan pada pengembangan awal. Validasi ini dilakukan menggunakan lembar validasi yang berisi penilaian dan masukan dari ahli untuk menjadi bahan revisi. Validasi dilakukan oleh dua ahli, yaitu dosen dari Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (Validitas Empiris):

Kelayakan suatu data sangat ditentukan oleh instrumen atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrumen perlu diuji validitas dan reliabilitasnya

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk menentukan tingkat validitas instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal). Untuk menghitung nilai koefisien validitas item kuesioner digunakan metode koefisien *item-total correlation* dengan rumus sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi antara item pertanyaan secara keseluruhan

Σx = jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item Σi jumlah jawaban responden

Σx^2 jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item yang dikuadratkan

Suatu item kuesioner dikatakan valid jika nilai koefisien validitasnya (koefisien *item-total correlation*) ≥ 0.30

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, keajegan atau konsistensi dari kuesioner yang disusun dalam mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrument digunakan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

R11 = reliabilitas yang dicari

N = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\Sigma \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

Σt^2 = varians total

Item-item kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya (koefisien *Cronbach's Alpha*) $\geq 0,7$.

Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS

Validitas Item Instrumen

Validitas yaitu suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Dalam menghitung validitas butir soal pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS16. Kriteria penentuan validitas butir soal dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Penentuan Validitas Butir Soal

Rxy	Taraf Signifikan	Keterangan
$r_{hitung} > r_{tabel}$	$< 0,05$	Valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$	$> 0,05$	Tidak Valid
--------------------------	----------	-------------

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi dengan variabel yang dikorelasikan

Untuk mengukur validitas bisa dilakukan menggunakan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka soal tersebut adalah valid.

Reliabilitas Item Soal

Reliabilitas adalah kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur dapat dipercaya. Adapun kriteria reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Reliabilitas

Nilai	Kriteria
0,80 – 1,00	Sangat tinggi
0,60 – 0,80	Tinggi
0,40 – 0,60	Cukup
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto, 2013

3.3. Tahapan pelaksanaan Survei

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas).

Pelaksanaan survei dapat dilakukan dalam bentuk online maupun *offline*. Dalam bentuk online dapat menggunakan system informasi berbasis web yang dapat diakses ataupun dengan bentuk membagikan link pada setiap responden. Sedangkan dalam bentuk *offline*, dilakukan secara manual dengan cara penyebaran angket.

Survei kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa

indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah defisini dari model *SERVQUAL*:

Tangibles: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen

Reliability: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten

Responsiveness: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap

Assurance: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap

Empathy: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya

3.4. Analisis Data dan Pelaporan

1. Indeks Kepuasan

Analisis ini digunakan untuk melihat bagaimana gambaran kepuasan yang dirasakan oleh dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, serta mitra terhadap layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja di lingkungan kampus. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing- masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{Total responden} \times \text{Nilai penimbang}$$

Perlu dilakukan kategorisasi untuk mengetahui mutu layanan maka dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} / 25$$

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah di dapat:

Table 3.1. Kategorisasi kinerja mutu layanan

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat baik

2. Rancangan Pelaporan Survei:

Contoh: Format laporan survei

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tujuan Studi

Keluaran Yang Diharapkan

Manfaat Keluaran

BAB II. METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Kajian

Tahapan Pelaksanaan

Analisa Data

BAB III. HASIL DAN ANALISIS SURVEI

BAB IV. PENUTUP/KESIMPULAN

BAB V. POLICY BRIEF ATAU REKOMENDASI

Kerangka laporan sebagaimana di atas dapat ditambahi sesuai dengan dinamika kebutuhan di laporan survei.

REFERENSI

- Amin, S., (2017) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika* Vol 4 (2) Oktober 2017.
- Andi, T.P., (2006) TQM dan TQEM, PrePrint. Tersedia pada http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM_T.pdf.
- Andrews, Rhys. (2014) Performance Management and Public Service Improvement Public Policy Institute for wales. Tersedia pada <http://ppi.wales.gov.uk/files/2014/04/Performance-Management-and-Public-Service-Improvement.pdf>
- Cokroaminoto. (2007). Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan. Sumber: www.cokroaminoto.wordpress.com. Diakses pada tanggal, 16 April 2021. Pukul 10.20 WIT.
- Arikunto, S., (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1992. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H., (2000). *Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gasperz, V., (1997), *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis total*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ichwan, (2010) Definisi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010. Tersedia pada <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsip-manfaat-program-total-quality-management-tqm/>
- Ilyas, (2014) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dosen pendidikan agama islam. *Jurnal Penelitian dan Pendidikan* Vol 31 nomor 2 tahun 2014. Tersedia pada:
- Jaedun, A., dan Ishartiwi (t.t) *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Tersedia: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>, diakses pada tanggal 16 Desember 2018
- Jogiyanto (2005) *Analisa dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mowen, J., dan Minor, M., (1998). *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Nasution M.N (2005) *Manajemen Alutu terpadu (Fotal Quality management)* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pedoman Penyusunan LED 9 Kriteria
- Pedoman penyusunan LKPT 9 kriteria.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. SURVEI VISI

Survei visi-misi merupakan suatu proses pengumpulan data yang dilakukan untuk mengevaluasi pemahaman, kesadaran, dan persepsi individu atau kelompok terkait dengan visi, misi, atau tujuan suatu institusi, organisasi, atau lembaga tertentu. Visi dan misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggambarkan arah dan komitmen institusi dalam mencapai tujuan pendidikan dan pengembangan diri mahasiswa serta kontribusi terhadap masyarakat. Survei visi-misi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dapat dilakukan dengan kuesioner berbasis *web-based*. Dalam survei ini, responden yang terlibat dapat meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni atau pihak terkait lainnya. Tujuan utama dari survei visi-misi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah untuk mengevaluasi pemahaman dan kesesuaian persepsi terhadap visi, misi, dan tujuan institusi. Dengan melakukan survei ini, institusi dapat mengevaluasi sejauh mana pemahaman dan kesadaran stakeholder terhadap arah yang diinginkan oleh institusi tersebut. Hasil survei ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan tersebut. Selanjutnya, hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi dan perencanaan yang lebih efektif dalam mencapai tujuan institusi tersebut.

1.1. Validasi Ahli

Hasil validasi ahli "Survei Visi-Misi" menunjukkan bahwa survei tersebut memiliki tingkat validitas yang berbeda-beda untuk setiap aspek yang dievaluasi. Berikut adalah hasil validasi untuk masing-masing aspek:

1. Validitas Konten: Validitas konten dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti bahwa survei sudah mencerminkan konsep atau isu yang ingin diukur secara memadai, namun masih ada beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada konten survei untuk meningkatkan kualitasnya.

2. Validitas Konstruk: Validitas konstruk dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan mayor. Hal ini menunjukkan bahwa survei masih memerlukan perbaikan yang signifikan dalam hal pengukuran dan pemetaan konstruk atau variabel yang ingin diukur. Dalam hal ini, perlu dilakukan langkah-langkah yang lebih substansial untuk meningkatkan validitas konstruk survei.

3. Validitas Faktor: Validitas faktor dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti survei sudah dapat mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang mendasari visi-misi dengan baik, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang perlu dilakukan untuk meningkatkan validitas faktor secara keseluruhan.

4. Validitas Kriteria: Validitas kriteria dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini menunjukkan bahwa survei sudah memberikan hasil yang dapat diandalkan dan

berkorelasi dengan kriteria atau ukuran lain yang relevan, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang dapat dilakukan.

Dalam keseluruhan, survei "Visi-Misi" ini dapat digunakan dengan perbaikan yang diperlukan pada masing-masing aspek validitas. Perbaikan minor dan mayor harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas survei dan memastikan bahwa hasilnya dapat diandalkan dan valid. Disarankan untuk bekerja sama dengan ahli dan melakukan revisi yang diperlukan sebelum menggunakan survei ini secara luas.

1.2. Instrumen Survei Visi-Misi

Keterangan Alternatif Pilihan:

4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll

3 = Puas, baik. Layak, dll

2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll

1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
UNIVERSITAS					
1	Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara (i) sudah bergabung atau mengenal UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?				
2	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) memahami visi dan misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?				
3	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui fungsi visi dan misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai arahan dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi?				
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui tentang program-program apa saja yang harus dilaksanakan untuk mencapai visi dan misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?				
5	Apakah program-program yang dilaksanakan civitas akademika sudah sesuai visi dan misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?				
Narasikan pendapat dan saran bapak/ibu/saudara tentang pemahaman visi dan Misi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung:					

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
FAKULTAS					
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) memahami visi dan misi fakultas?				
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui fungsi visi dan misi fakultas sebagai arahan dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi?				
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui tentang program-program apa saja yang harus dilaksanakan untuk mencapai visi dan misi fakultas?				
9	Apakah program-program yang dilaksanakan program studi sudah sesuai visi dan misi fakultas?				
Narasikan pendapat dan saran bapak/ibu/saudara tentang pemahaman visi dan Misi di Fakultas:					
PROGRAM STUDI					
10	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) memahami visi dan tujuan program studi?				
11	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui visi dan tujuan program studi tersebut harus dilaksanakan ?				
12	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui fungsi visi dan tujuan program studi sebagai arahan dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi?				
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara (i) mengetahui tentang program-program apa saja yang harus dilaksanakan untuk mencapai visi dan tujuan program studi?				
14	Apakah program-program yang dilaksanakan program studi sudah sesuai visi dan tujuan program studi?				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Narasikan pendapat dan saran bapak/ibu/saudara tentang pemahaman visi dan tujuan di Program Studi:					

2. Survei Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM

Survei Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki urgensi yang penting dalam memahami dan meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia (SDM) institusi. Survei ini memungkinkan untuk mengevaluasi kualitas manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dosen adalah entitas penting dalam lembaga pendidikan tinggi, dan kepuasan mereka terhadap manajemen SDM dapat memberikan gambaran mengenai keefektifan kebijakan, proses, dan praktik yang terkait dengan pengelolaan SDM di kampus. Selain itu, survei ini membantu mengidentifikasi kelemahan dalam manajemen SDM yang mungkin ada di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Melalui tanggapan dan umpan balik yang diberikan oleh dosen, institusi dapat mengetahui area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan manajemen SDM secara keseluruhan.

Hasil dari luaran survei ini dapat memberikan kesempatan bagi dosen untuk menyampaikan pandangan, masukan, dan harapan mereka terkait manajemen SDM. Dengan memperhatikan dan merespons masukan ini, institusi dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan dosen, yang pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap kualitas pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hasil survei dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan, program, dan strategi yang lebih baik dalam manajemen SDM. Data dan informasi yang diperoleh dari survei ini dapat membantu pengambil keputusan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk merancang dan menerapkan langkah-langkah yang sesuai guna meningkatkan manajemen SDM secara efektif.

Selain itu, survei ini juga dapat mendorong partisipasi aktif dosen dalam pembangunan kampus. Dosen merasa didengar dan terlibat dalam perbaikan manajemen SDM, yang dapat meningkatkan iklim partisipatif dan transparansi di institusi. Hal ini dapat memperkuat komunikasi dan kerjasama antara dosen dan manajemen kampus. Dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tersebut, penting untuk memastikan bahwa survei ini dirancang dengan baik, menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, dan melibatkan partisipasi yang luas dari dosen di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Selain itu, hasil survei tersebut harus diikuti dengan tindakan konkret dan upaya perbaikan yang nyata untuk memastikan dampak positif pada pengelolaan SDM di institusi tersebut.

1.2. Validasi Ahli

Hasil validasi ahli "Survei Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM" menunjukkan bahwa survei tersebut memiliki tingkat validitas yang berbeda-beda untuk setiap aspek yang dievaluasi. Berikut adalah hasil validasi untuk masing-masing aspek:

1. Validitas Konten: Validitas konten dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti bahwa survei sudah mencerminkan konsep atau isu yang ingin diukur secara memadai, namun masih ada beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada konten survei untuk meningkatkan kualitasnya.

2. Validitas Konstruk: Validitas konstruk dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan mayor. Hal ini menunjukkan bahwa survei masih memerlukan perbaikan yang signifikan dalam hal pengukuran dan pemetaan konstruk atau variabel yang ingin diukur. Dalam hal ini, perlu dilakukan langkah-langkah yang lebih substansial untuk meningkatkan validitas konstruk survei.

3. Validitas Faktor: Validitas faktor dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti survei sudah dapat mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang relevan terkait kepuasan dosen terhadap manajemen SDM dengan baik, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang perlu dilakukan untuk meningkatkan validitas faktor secara keseluruhan.

4. Validitas Kriteria: Validitas kriteria dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini menunjukkan bahwa survei sudah memberikan hasil yang dapat diandalkan dan berkorelasi dengan kriteria atau ukuran lain yang relevan terkait kepuasan dosen terhadap manajemen SDM, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang dapat dilakukan.

Dalam keseluruhan, survei "Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM" ini dapat digunakan dengan perbaikan yang diperlukan pada masing-masing aspek validitas. Perbaikan minor dan mayor harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas survei dan memastikan bahwa hasilnya dapat diandalkan dan valid. Disarankan untuk bekerja sama dengan ahli dan melakukan revisi yang diperlukan sebelum menggunakan survei ini secara luas.

2.1. Instrumen Survei Survei Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
- 3 = Puas, baik. Layak, dll
- 2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
- 1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
1	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk pengembangan kompetensi seperti kegiatan di bawah ini:</p> <p>a. Kesempatan untuk menjadi masyarakat bidang ilmu/asosiasi</p> <p>b. Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri</p> <p>c. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut baik dalam negeri dan luar negeri</p>				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
	<p>d. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus</p> <p>e. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus</p> <p>f. Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian</p>				
2	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk pengembangan karir/jabatan seperti kegiatan di bawah ini:</p> <p>a. Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala</p> <p>b. Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner</p> <p>c. Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional</p> <p>d. Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural</p>				
3	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan penelitian seperti:</p> <p>a. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian</p> <p>b. Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian</p> <p>c. Pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen</p> <p>d. Kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir dan proposal penelitian di review oleh reviewer</p> <p>e. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi hasil penelitian</p>				
4	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan Pengembangan pengabdian kepada masyarakat seperti:</p> <p>a. Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan pengabdian masyarakat</p> <p>b. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian masyarakat</p> <p>c. Pemerataan pengabdian masyarakat berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen</p>				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
	<p>d. Kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian masyarakat dan laporan akhir serta proposal di review oleh reviewer</p> <p>e. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi hasil pengabdian masyarakat</p>				
5	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan tugas tambahan dan kesejahteraan seperti:</p> <p>a. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)</p> <p>b. Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan</p> <p>c. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas</p> <p>d. Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya</p> <p>e. Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat</p> <p>f. Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan.</p>				
<p>Narasikan pendapat dan saran bapak/ibu/saudara tentang Kepuasan Dosen terhadap Manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung:</p>					

3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki urgensi yang penting dalam memahami dan meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia (SDM) pada tingkat tenaga kependidikan di institusi tersebut. Survei ini memberikan kesempatan untuk mengevaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Tenaga kependidikan memainkan peran penting dalam menjalankan berbagai fungsi administratif dan operasional di kampus. Oleh karena itu, kepuasan mereka dengan manajemen SDM dapat memberikan wawasan tentang keefektifan kebijakan, proses, dan praktik yang terkait dengan pengelolaan SDM pada tingkat tenaga kependidikan.

Selain itu, survei ini juga membantu mengidentifikasi kelemahan dalam manajemen SDM yang mungkin terjadi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, khususnya dalam konteks tenaga kependidikan. Tanggapan dan umpan balik yang diberikan oleh tenaga kependidikan melalui survei ini dapat memberikan informasi berharga tentang area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk meningkatkan manajemen SDM secara keseluruhan. Survei ini juga penting untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan tenaga kependidikan di kampus. Dengan memperhatikan masukan dan harapan mereka terkait manajemen SDM, institusi dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kondisi kerja, pengembangan karir, dan dukungan yang diberikan kepada tenaga kependidikan. Hal ini dapat berdampak positif pada motivasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Hasil survei ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan, program, dan strategi yang lebih baik dalam manajemen SDM pada tingkat tenaga kependidikan. Data dan informasi yang diperoleh dari survei ini dapat membantu pengambil keputusan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merancang langkah-langkah yang sesuai untuk memperbaiki manajemen SDM, meningkatkan komunikasi, dan memperkuat kerjasama antara tenaga kependidikan dan manajemen kampus. Dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tersebut, penting untuk memastikan bahwa survei ini dirancang dengan baik, menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, dan melibatkan partisipasi yang luas dari tenaga kependidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Hasil survei ini harus diikuti dengan tindakan konkret dan upaya perbaikan yang nyata untuk memastikan dampak positif pada pengelolaan SDM dan meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan di institusi tersebut.

Validasi Ahli

Hasil validasi ahli "Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM" menunjukkan bahwa survei tersebut dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor dalam semua aspek validitas yang dievaluasi. Berikut adalah hasil validasi untuk masing-masing aspek:

1. Validitas Konten: Validitas konten dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti survei sudah mencerminkan konsep atau isu yang ingin diukur secara memadai, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang perlu dilakukan pada konten survei untuk meningkatkan kualitasnya.
2. Validitas Konstruk: Validitas konstruk dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Hal ini menunjukkan bahwa survei sudah dapat mengukur konstruk atau variabel yang ingin diukur dengan baik, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang perlu dilakukan untuk meningkatkan validitas konstruk secara keseluruhan.
3. Validitas Faktor: Validitas faktor dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini berarti survei sudah dapat mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang relevan terkait kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM dengan baik, namun ada beberapa perbaikan kecil yang perlu dilakukan untuk meningkatkan validitas faktor secara keseluruhan.
4. Validitas Kriteria: Validitas kriteria dinyatakan layak digunakan dengan perbaikan minor. Ini menunjukkan bahwa survei sudah memberikan hasil yang dapat diandalkan dan berkorelasi dengan kriteria atau ukuran lain yang relevan terkait kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM, namun masih ada beberapa perbaikan kecil yang dapat dilakukan.

Dalam keseluruhan, hasil validasi ahli menunjukkan bahwa survei "Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM" dapat digunakan dengan perbaikan minor pada masing-masing aspek validitas. Perbaikan-perbaikan tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas survei dan memastikan bahwa hasilnya dapat diandalkan dan valid. Disarankan untuk bekerja sama dengan ahli dan melakukan revisi yang diperlukan sebelum menggunakan survei ini secara luas.

Instrumen Survei Survei Tenaga Kependidikan Dosen terhadap Manajemen SDM

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
- 3 = Puas, baik. Layak, dll
- 2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
- 1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
1	Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja di UPPS b. Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja c. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui 				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
	<p>kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus</p> <p>d. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus</p> <p>e. Kesempatan untuk Studi Lanjut</p>				
2	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan karir/jabatan seperti:</p> <p>a. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir</p> <p>b. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural</p> <p>c. Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di UPPS</p> <p>d. Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala</p> <p>e. Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas diluar tupoksi</p>				
3	<p>Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan kesejahteraan seperti:</p> <p>a. Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya</p> <p>b. Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan</p> <p>c. Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan</p> <p>d. Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan</p> <p>e. Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat</p>				
<p>Narasikan pendapat dan saran bapak/ibu/saudara tentang Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung:</p>					

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1

4. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN

Survei kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen adalah proses pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen-dosen mereka. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur sejauh mana dosen-dosen tersebut efektif dalam mentransfer pengetahuan, memfasilitasi pembelajaran, dan memenuhi harapan mahasiswa terhadap pengajaran mereka.

Setelah melakukan analisis terhadap instrumen survei "Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Mengajar Dosen", telah diperoleh hasil validasi dari para ahli. Berdasarkan penilaian, instrumen ini memperoleh tingkat kevalidan sebesar 87%. Berikut adalah rangkuman dari hasil validasi beserta saran perbaikan yang diberikan:

4.1. Validitas Konten

Ahli konten / isi menilai bahwa instrumen survei secara umum telah mencakup aspek-aspek penting dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen. Namun, beberapa item dinilai perlu diperjelas deskripsinya untuk menghindari ambiguitas dalam interpretasi.

Saran Perbaikan: Perjelas deskripsi pada beberapa item yang dinilai ambigu agar lebih mudah dipahami oleh responden.

4.2. Validitas Konstruk

Ahli Konstruk menganggap bahwa instrumen ini memiliki konsistensi dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Namun, terdapat beberapa item yang dianggap tidak sepenuhnya relevan dengan konstruk yang diukur.

Saran Perbaikan: Tinjau kembali relevansi beberapa item survei dengan konstruk yang diukur. Evaluasi ulang dapat dilakukan untuk menyesuaikan item-item tersebut agar lebih sesuai.

4.3. Validitas Faktor

Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki struktur faktorial yang sesuai dengan konstruk yang diukur. Namun, ada beberapa item yang memiliki beban faktor ganda atau kurang jelas dalam faktor tertentu.

Saran Perbaikan: Periksa ulang beban faktor untuk setiap item dan pastikan bahwa penempatannya konsisten dengan konstruk yang diukur. Item-item dengan beban faktor ganda perlu diperjelas atau dipertimbangkan untuk penyesuaian.

4.4. Validitas Kriteria

Validitas kriteria instrumen ini dinilai cukup baik, sejalan dengan teori dan penelitian terkait yang telah ada. Namun, terdapat beberapa aspek yang mungkin perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan validitasnya.

Saran Perbaikan: Perluasan pengukuran terhadap beberapa aspek yang belum cukup terwakili dalam instrumen, seperti dukungan akademik dan ketersediaan sumber belajar.

Dengan mempertimbangkan saran perbaikan yang disampaikan oleh para ahli, kami akan melakukan revisi pada instrumen survei ini. Revisi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kejelasan, relevansi, dan konsistensi instrumen sehingga dapat lebih akurat dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen.

Berikut adalah Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen:

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
- 3 = Puas, baik. Layak, dll
- 2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
- 1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Kompetensi Pedagogik					
1	Dosen menyampaikan substansi materi secara daring dan luring dengan menarik				
2	Dosen melakukan proses perkuliahan daring dan luring dengan partisipasi aktif dari mahasiswa.				
3	Dosen memiliki kemampuan memanfaatkan media berbasis internet dalam proses perkuliahan daring dan luring.				
4	Dosen melakukan evaluasi perkuliahan daring dan luring secara objektif.				
5	Dosen menyampaikan umpan balik hasil evaluasi perkuliahan daring dan luring dengan jelas.				
6	Selama pemberlakuan perkuliahan daring dan luring, dosen menyampaikan kontrak belajar dengan jelas.				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Kompetensi Pedagogik					

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Kompetensi Profesional					
7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara daring dan luring dengan baik sesuai rencana perkuliahan.				
8	Dosen menyampaikan substansi materi perkuliahan daring dan luring dengan jelas				
9	Dosen memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi daring dan luring dalam perkuliahan.				
10	Dosen menjelaskan materi secara daring dan luring dengan bahasa yang mudah dipahami.				
11	Dosen mampu mengawali dan mengakhiri perkuliahan daring dan luring tepat waktu.				
12	Dosen menunjukkan sikap yang baik dalam melaksanakan perkuliahan daring dan luring.				
13	Dosen bersikap adil dan tidak mengambil keputusan yang memberatkan mahasiswa terkait proses perkuliahan daring dan luring				
14	Dosen memiliki kepedulian yang kuat dalam melaksanakan perkuliahan daring dan luring				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Kompetensi Profesional					
Kompetensi Sosial					
15	Dosen menerima masukan dari mahasiswa saat perkuliahan daring dan luring berlangsung				
16	Dosen mengenal mahasiswanya dengan baik melalui perkuliahan daring dan luring				
17	Dosen mampu berkomunikasi secara santun, baik, dan mengucapkan salam saat perkuliahan daring dan luring berlangsung				
18	Dosen mampu memahami keberadaan mahasiswa dalam menggunakan media daring dan luring				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Kompetensi Sosial					

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1

5. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik adalah proses pengumpulan data untuk mengevaluasi seberapa puas mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan administrasi akademik yang diberikan oleh UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Tujuan utama survei ini adalah untuk memahami pandangan, kebutuhan, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan administrasi akademik yang mereka terima.

Berikut adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik:

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
- 3 = Puas, baik. Layak, dll
- 2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
- 1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
PELAYANAN AKADEMIK					
1	Bagian Akademik Kemahasiswaan (BAK) merencanakan kalender perkuliahan dengan baik				
2	Fakultas melaksanakan perkuliahan sesuai dengan kalender akademik				
3	Fakultas membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah akademik				
4	Fakultas melayani mahasiswa dengan ramah				
5	Fakultas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Pelayanan Akademik					
PELAYANAN ADMINISTRASI					
6	Pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
7	Pelayanan administrasi dilakukan sesuai jam kerja				
8	Sarana/prasarana penunjang administrasi memenuhi standar				
9	Petugas administrasi bersikap ramah				
10	Petugas administrasi cakap di bidangnya				
11	Keramahan/sikap dalam pelayanan				
12	Kecepatan melayani mahasiswa				
13	Inisiatif staf akademik dalam membantu mahasiswa				
14	Ketuntasan dalam melayani				
15	Petugas mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik				
16	Bersikap penuh perhatian dalam memberi pelayanan				
17	Bersikap adil pada setiap mahasiswa dalam memberikan pelayanan				
18	Berpenampilan menarik				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang pelayanan administrasi					

6. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Survei layanan kemahasiswaan

Terdapat tiga layanan kemahasiswaan:

1. Penalaran, minat dan bakat;
2. Bimbingan karir dan kemahasiswaan;
3. Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan).

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
 3 = Puas, baik. Layak, dll
 2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
 1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
1	Fakultas menyediakan Layanan pada mahasiswa untuk mengembangkan penalaran (bidang akademik)				
2	Fakultas menyediakan organisasi kemahasiswaan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
3	Tersedianya kualitas layanan oleh dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan penalaran, minat dan bakat mahasiswa				
4	Tersedianya kegiatan berbentuk pelatihan/workshop/ seminar untuk mendukung/membimbing pengembangan mahasiswa				
5	Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan Kesehatan)				
6	Tersedianya fasilitas layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada mahasiswa				
7	Tersedianya layanan beasiswa dari UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan di luar UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung bagi mahasiswa				
8	Tersedianya fasilitas layanan kesehatan bagi mahasiswa				
9	Tersedianya santunan asuransi bagi mahasiswa yang mengalami kecelakaan				
10	Tersedianya sosialisasi secara teratur mengenai bimbingan karir oleh dosen pembimbing akademik				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
11	Tersedianya layanan bimbingan karir bagi mahasiswa				
12	Terselenggaranya berbagai pelatihan Kewirausahaan secara berkala				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan					

7. SURVEI KEPUASAN DOSEN UNTUK PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARPRAS

Survei Kepuasan **Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan** terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Salam,

Yth.

Bapak/Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa/i

Perkenalkan kami dari Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung bermaksud mengumpulkan informasi mengenai layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana.

Survei ini ditujukan kepada Bapak/Ibu dan mahasiswa/i sebagai civitas akademika sehingga hasil survei ini kami harapkan dapat meningkatkan kualitas Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kami menjamin kerahasiaan data yang diberikan. Atas waktu dan kesediaannya untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

LPM

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Mohon Bapak/Ibu memberikan respon dengan pilihan sebagai berikut :

1 = Sangat kurang

2 = Kurang

3 = Baik

4 = Sangat Baik

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Layanan keuangan (regulasi, kecukupan, kemampuan keuangan yang dikelola)					
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan program dalam renstra dan renop UPPS				
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun anggaran keuangan (Rencana Kegiatan dan Anggaran Tahunan/RKAT)				
3	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan untuk kegiatan program studi/fakultas				
4	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
5	Layanan segera/cepat bagi pegawai yang membutuhkan informasi keuangan				
6	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Layanan Keuangan:					
Kecukupan dan akseibilitas sarana prasarana					
7	Tersedianya ruang dosen dan ruang kuliah yang representatif dipisah ruang dosen sendiri, ruang kuliah sendiri				
8	Tersedianya pusat studi yang mendukung capaian pembelajaran lulusan				
9	Tersedianya fasilitas untuk mendukung luaran penelitian atau PkM dosen dalam bentuk HaKI, Jurnal, Proseding, dan Hak Paten				
10	Tersedianya Perpustakaan yang memadai untuk mendukung capaian pembelajaran lulusan				
11	Tersedianya ruang unit kegiatan mahasiswa				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Kecukupan dan akseibilitas sarana prasarana:					
Kecukupan dan akseibilitas sistem teknologi informasi					
11	Ketersediaan sarana memperoleh data akademik (KHS, IRS, jadwal kuliah, perwalian)				
12	Tersedianya sistem informasi data dosen dan tenaga kependidikan yang mudah diakses				
13	Tersedianya sistem informasi data perpustakaan yang mudah diakses (e-book, e-journal, repository)				
14	Pengelolaan sistem informasi telah terintegrasi dengan baik				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
15	Tersedianya sistem informasi data inventaris sarana dan prasarana yang mudah diakses				
16	Ketersediaan dan kemudahan akses sistem informasi yang berkaitan dengan pekerjaan saya				
17	Tersedianya sistem informasi Data Dosen yang mudah diakses				
18	Ketersediaan media pembelajaran yang mendukung (Smart TV, LCD proyektor, whiteboard, meja kursi dosen dan mahasiswa, wifi)				
<p>Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Kecukupan dan aksesibilitas sistem teknologi informasi:</p>					

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu telah mengisi kuesioner ini

8. SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Salam,

Yth.

Bapak/Ibu Pengguna Lulusan

Perkenalkan kami dari Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung bermaksud mengumpulkan informasi mengenai kepuasan pengguna lulusan.

Survei ini ditujukan kepada Bapak/Ibu dan mahasiswa/l sebagai civitas akademika sehingga hasil survei ini kami harapkan dapat meningkatkan kualitas Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kami menjamin kerahasiaan data yang diberikan. Atas waktu dan kesediaannya untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

LPM

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
3 = Puas, baik. Layak, dll
2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

1. Survei kepuasan pengguna lulusan

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
1	Etika berperilaku				
2	Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama (Profesionalisme)				
3	Kemampuan bekerja dalam tim (Kolaborasi)				
4	Kemampuan Berkomunikasi				
5	Kemampuan berbahasa Inggris/ Asing				
6	Kemampuan penggunaan teknologi informasi				
7	Upaya pengembangan diri				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Pengguna Lulusan:					

9. SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama

Salam,

Yth.

Bapak/Ibu Mitra

Perkenalkan kami dari Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung bermaksud mengumpulkan informasi mengenai kepuasan mitra kerja sama.

Survei ini ditujukan kepada Bapak/Ibu dan mahasiswa/l sebagai civitas akademika sehingga hasil survei ini kami harapkan dapat meningkatkan kualitas Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kami menjamin kerahasiaan data yang diberikan. Atas waktu dan kesediaannya untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

LPM

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat puas, sangat baik, sangat layak, dll
3 = Puas, baik. Layak, dll
2 = Kurang puas, kurang baik, kurang layak, dll
1 = Tidak puas, tidak baik, tidak layak, dll

2. Survei kepuasan mitra kerja sama

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
1	Staf Kerjasama, pimpinan Prodi dan Fakultas merespon pada kebutuhan kami dengan cepat, tepat, adil dan terpercaya				
2	Pimpinan Fakultas dan Program Studi telah memberikan dampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami.				
3	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami				
4	Kami mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerjasama ini.				
5	Kami akan kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Fakultas atau Prodi FTIK masa mendatang.				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang Pengguna Lulusan:					

10. SURVEI KEPUASAN PENELITIAN

Survei Kepuasan Peneliti Terhadap Layanan dan Proses Penelitian adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan peneliti terhadap layanan dan proses yang mereka alami selama melakukan kegiatan penelitian. Survei ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kebutuhan dan harapan peneliti terpenuhi, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam layanan dan proses penelitian yang disediakan.

Pentingnya survei ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan umpan balik yang berharga bagi penyelenggara layanan penelitian, seperti lembaga penelitian, universitas, atau institusi penelitian lainnya. Dengan memahami persepsi dan pengalaman para peneliti, penyelenggara layanan dapat melakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan dan proses penelitian mereka.

Survei ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan prosedur penelitian, ketersediaan sumber daya, dukungan teknis, kualitas fasilitas, responsivitas terhadap pertanyaan atau masalah, dan komunikasi antara peneliti dan penyelenggara layanan. Data yang diperoleh dari survei ini dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam merencanakan, mengelola, dan menyediakan layanan penelitian yang lebih efektif dan efisien di masa depan.

Survei ini telah diberikan kepada sejumlah ahli dalam bidang penelitian dan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik mengenai validitas dan kualitas instrumen survei. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa survei ini memiliki tingkat kelayakan sebesar 87%, dengan beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh para ahli. Berikut ini adalah rangkuman hasil dari uji validitas:

10.1. Saran Perbaikan:

Terdapat beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh ahli, termasuk revisi pada beberapa pertanyaan untuk meningkatkan kejelasan dan relevansi, serta peninjauan kembali skala penilaian untuk memastikan bahwa skala yang digunakan mencerminkan dengan baik tingkat kepuasan peneliti.

10.2. Hasil Uji Validitas:

10.2.1. Validitas Konten:

Ahli menilai bahwa pertanyaan dalam survei secara keseluruhan mencakup aspek-aspek yang relevan dalam mengukur kepuasan peneliti terhadap layanan dan proses penelitian. Namun, beberapa pertanyaan dianggap perlu untuk diperjelas atau diperbarui agar lebih sesuai dengan kebutuhan penelitian.

10.2.2. Validitas Konstruksi:

Analisis statistik menunjukkan bahwa konstruk yang diukur oleh survei ini secara keseluruhan dapat membedakan antara responden yang memiliki tingkat kepuasan yang

berbeda terhadap layanan dan proses penelitian. Namun, ada beberapa item yang perlu direvisi untuk meningkatkan ketepatan pengukuran.

10.2.3. Reliabilitas:

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan dalam survei memiliki tingkat konsistensi yang dapat diterima. Namun, ada beberapa item yang perlu diperbarui untuk meningkatkan konsistensi internal instrumen.

10.3. Saran Perbaikan:

1. Revisi pertanyaan yang ambigu atau tidak jelas untuk meningkatkan validitas konten.
2. Peninjauan kembali skala penilaian untuk memastikan bahwa skala yang digunakan mencerminkan dengan baik tingkat kepuasan peneliti.
3. Revisi item-item yang memperlihatkan tingkat reliabilitas yang rendah untuk meningkatkan konsistensi pengukuran.

10.4. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil uji validitas oleh ahli, "Survei Kepuasan Peneliti Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian" layak digunakan dengan perbaikan. Langkah-langkah perbaikan yang diusulkan akan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas dan validitas instrumen survei ini.

Keterangan Alternatif Pilihan:

- 4 = Sangat Puas / Sangat Baik / Sangat Layak
 3 = Puas / Baik / Layak
 2 = Kurang Puas / Kurang Baik / Kurang Layak
 1 = Tidak Puas / Tidak Baik / Tidak Layak

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Pelayanan Perencanaan Penelitian					
1	Ketersediaan informasi tentang tema penelitian				
2	Ketersediaan agenda penelitian				
3	Ketersediaan fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian				
4	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian				
5	LP2M/Fakultas melakukan seleksi proposal penelitian secara transparan				
6	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen				
7	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir				
8	FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
9	UPPS mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi				
10	Mensosialisasikan rencana induk penelitian dan road map penelitian kepada dosen/peneliti				
11	FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pada proses perencanaan penelitian:					
Pelayanan Pelaksanaan Penelitian					
12	Pelaksanaan rangkaian kegiatan penelitian termasuk seminar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan pada setiap tahun anggaran				
13	Dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun				
14	Dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian				
15	Tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa sesuai dengan pengembangan prodi				
16	Dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan				
17	Laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga				
18	LP2M/Fakultas melaksanakan monitoring penelitian				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pada proses pelaksanaan penelitian:					
Pelayanan Pasca Penelitian					
19	LP2M/Fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
20	LP2M/Fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/ memanfaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya				
21	LP2M/Fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa				
22	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah				
23	Publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian				
24	Dilakukan FGD untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya				
25	LP2M/Fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pasca penelitian:					

11. SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PENGABDIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM)

Survei kepuasan pelaksana pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksana pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian serta proses yang mereka alami selama melakukan kegiatan pengabdian. Survei ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kebutuhan dan harapan pelaksana pengabdian terpenuhi, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam layanan dan proses pelaksana pengabdian yang disediakan.

Pentingnya survei ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan umpan balik yang berharga bagi penyelenggara layanan pengabdian, seperti lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat (LP2M) universitas, atau institusi lainnya. Dengan memahami persepsi dan pengalaman pelaksana pengabdian, penyelenggara layanan dapat melakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan dan proses pelaksanaan pengabdiannya.

Survei ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan prosedur pengabdian, ketersediaan sumber daya, dukungan teknis, kualitas fasilitas, responsivitas terhadap pertanyaan atau masalah, dan komunikasi antara pelaksana pengabdian dengan penyelenggara layanan pelaksanaan proses pengabdian. Data yang diperoleh dari survei ini dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam merencanakan, mengelola, dan menyediakan layanan pengabdian yang lebih efektif dan efisien di masa depan.

Survei ini telah diberikan kepada sejumlah ahli dalam bidang pengabdian dan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik mengenai validitas dan kualitas instrumen survei. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa survei ini memiliki tingkat kelayakan sebesar 85%, dengan beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh para ahli. Berikut ini adalah rangkuman hasil dari uji validitas:

11.1. Saran Perbaikan:

Terdapat beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh ahli, termasuk revisi pada beberapa pertanyaan untuk meningkatkan kejelasan dan relevansi, serta peninjauan kembali skala penilaian untuk memastikan bahwa skala yang digunakan mencerminkan dengan baik tingkat kepuasan pelaksana pengabdian.

11.2. Hasil Uji Validitas:

11.2.1. Validitas Konten:

Ahli menilai bahwa pertanyaan dalam survei secara keseluruhan mencakup aspek-aspek yang relevan dalam mengukur kepuasan pelaksana pengabdian terhadap layanan dan proses pengabdian. Namun, beberapa pertanyaan dianggap perlu untuk diperjelas atau diperbarui agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengabdian.

11.2.2. Validitas Konstruksi:

Analisis statistik menunjukkan bahwa konstruk yang diukur oleh survei ini secara keseluruhan dapat membedakan antara responden yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap layanan dan proses pengabdian. Namun, ada beberapa item yang perlu direvisi untuk meningkatkan ketepatan pengukuran.

11.2.3. Reliabilitas:

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan dalam survei memiliki tingkat konsistensi yang dapat diterima. Namun, ada beberapa item yang perlu diperbarui untuk meningkatkan konsistensi internal instrumen.

11.3. Saran Perbaikan:

1. Revisi pertanyaan yang ambigu atau tidak jelas untuk meningkatkan validitas konten.
2. Peninjauan kembali skala penilaian untuk memastikan bahwa skala yang digunakan mencerminkan dengan baik tingkat kepuasan pelaksana pengabdian.
3. Revisi item-item yang memperlihatkan tingkat reliabilitas yang rendah untuk meningkatkan konsistensi pengukuran.

11.4. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil uji validitas oleh ahli, "Survei Kepuasan Peneliti Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian" layak digunakan dengan perbaikan. Langkah-langkah perbaikan yang diusulkan akan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas dan validitas instrumen survei ini.

Keterangan Alternatif Pilihan:

4 = Sangat Memuaskan / Sangat Baik / Sangat Layak

3 = Memuaskan / Baik / Layak

2 = Kurang Memuaskan / Kurang Baik / Kurang Layak

1 = Tidak Memuaskan / Tidak Baik / Tidak Layak

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
Pelayanan Perencanaan Pengabdian kepada Masyarakat					
1	Sosialisasi PkM oleh Unit Pengelola PkM				
2	Pedoman memandu dosen dan mahasiswa dalam PkM				
3	Roadmap mengarahkan dosen dan mahasiswa menentukan tema PkM				
4	Transparansi seleksi Proposal PkM oleh Unit Pengelolaan PkM				
5	Transparansi hasil Penilaian Proposal PkM oleh Unit Pengelola PkM				
6	Pelayanan Administratif PkM oleh Unit Pengelola PkM				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pada proses perencanaan Pengabdian kepada Masyarakat:					
Pelayanan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat					
4	Alokasi waktu kegiatan PkM oleh Unit Pengelola PkM				
5	Kesesuaian pelaksanaan PKM oleh dosen dan mahasiswa dengan peta jalan				
6	Pelaksanaan PkM oleh dosen melibatkan mahasiswa program studi				
7	Kecukupan dana PkM oleh Unit Pengelola PkM				

No	Item kepuasan	Alternative Pilihan			
		4	3	2	1
8	Ketersediaan Sarana dan Prasarana PkM oleh Unit Pengelola PkM				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pada proses pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat:					
Pelayanan Pasca Pengabdian kepada Masyarakat					
13	PkM Dosen dan Mahasiswa menghasilkan luaran				
14	Efektifitas Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan PkM oleh Unit Pengelola PkM				
15	Efektifitas AMI dalam kegiatan PkM				
16	Sosialisasi hasil Monev kegiatan PkM oleh LP2M				
17	Sosialisasi hasil AMI kegiatan PkM				
18	Sosialisasi hasil tindak lanjut kegiatan PkM				
Narasikan pendapat dan saran saudara tentang layanan pada proses pasca Pengabdian kepada Masyarakat:					