



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA DAN MITRA TERHADAP LAYANAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG

---

# 2023

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Civitas Akademika dan Mitra  
Terhadap Layanan  
Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung  
Tahun 2024

<b>PENGESAHAN</b> <b>Tulungagung, 18 Desember 2023</b>	
<b>Disusun oleh</b> <b>Koordinator Tim Survei</b>	<b>Diperiksa dan disetujui oleh</b> <b>Ketua Lembaga Penjaminan Mutu</b>
	
<b>Dr. Adi Wijayanto, M.Pd.</b> <b>NIP.198110072014031002</b>	<b>Prof. Dr. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.</b> <b>NIP.198108012009121004</b>

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2023 ini dapat terselesaikan dengan baik. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dengan sukacita ingin menyampaikan kabar gembira mengenai terbitnya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan. Survei ini adalah bagian dari komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas dan pelayanan di kampus kita tercinta.

Survei kepuasan ini adalah salah satu instrumen penting bagi kami untuk mengukur sejauh mana harapan dan kebutuhan pengguna layanan kami telah terpenuhi. Masukan yang berharga dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, peneliti, mitra kegiatan penelitian, pelaksana PkM, mitra kerja sama, serta pengguna lulusan menjadi landasan utama bagi kami dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan pengalaman mereka terkait dengan layanan dan pelaksanaan proses akademik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Survei kepuasan ini adalah salah satu instrumen penting dalam upaya berkelanjutan kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, serta proses akademik dan non-akademik. Data dan analisis yang disajikan dalam laporan ini akan menjadi dasar yang kuat bagi kami untuk merumuskan kebijakan, program, dan strategi yang lebih baik di masa mendatang, demi mewujudkan visi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai perguruan tinggi unggul dan berdaya saing.

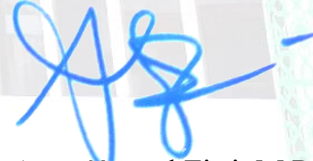
Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan berharga dalam survei ini. Partisipasi aktif Anda adalah kunci keberhasilan laporan ini. Apresiasi juga kami sampaikan kepada tim survei dan semua pihak yang terlibat dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan laporan ini

Kami berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh civitas akademika. Laporan Pelaksanaan Survei akan menjadi acuan bagi kami dalam mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan proses akademik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Mari kita bersama-sama menjadikan kampus ini sebagai tempat yang berkualitas, inklusif, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi bapak/ibu/saudara/i semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Tulungagung, 18 Desember 2023

Ketua LPM



Prof. Dr. Agus Zaenul Fitri, M.Pd



**SUSUNAN KEPENGURUSAN  
LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)**

Ketua LPM	: Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.
Sekretaris LPM	: Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.
Kepala Pusat Audit Mutu Internal	: Dr. Moh. Arif, M.Pd.
Kepala Pusat Standar Mutu	: Dr. Ida Isnawati, M.Pd.
Kepala Pusat Kurikulum dan Pengembangan	: Dr. Syaiful Hadi, M.Pd.
Kepala Pusat Assessment Mutu	: Dr. Adi Wijayanto, M.Pd.
Staf LPM	: Fahmi Arif, M.H. Lilis Anifiah Zulfa, M.Pd. Fitria Rismaningtyas, M.Sos. Hawwin Muzakki, M.Pd.I

## KALENDER SURVEI

JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
SURVEI KEPUASAN PENELITI DAN MITRA KEGIATAN PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PkM DAN MITRA KEGIATAN PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PkM					
JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN					SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN	N/A	N/A	N/A	N/A	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN					SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SUSUNAN KEPENGURUSAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KALENDER SURVEI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	6
PENDAHULUAN .....	7
METODE PERHITUNGAN .....	8
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 0
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
SURVEI KEPUASAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN .....	20
SURVEI KEPUASAN PENELITI DAN MITRA KEGIATAN PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN .....	25
SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PKM DAN MITRA KEGIATAN PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM.....	27
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN DAN MITRA KERJA TERHADAP KINERJA LULUSAN .....	29

## PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi, perguruan tinggi perlu secara berkala melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan seluruh pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, dan pengguna lulusan. Survei kepuasan menjadi salah satu instrumen penting untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan, serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan survei kepuasan ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, seperti layanan akademik, layanan administrasi, sarana dan prasarana, serta dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan. Data yang dikumpulkan dari hasil survei ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan institusi dalam memberikan layanan, serta sebagai bahan evaluasi untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas.

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan yang telah dilakukan dalam periode tertentu, termasuk metode pelaksanaan survei, hasil analisis data, serta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan rencana tindak lanjut oleh pihak pengelola perguruan tinggi.

## METODE PERHITUNGAN

Berikut penjelasan metode perhitungan dalam survei kepuasan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Setiap unsur dinilai oleh responden menggunakan skala 4 poin, yaitu:

Skor	Interpretasi
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Adapun beberapa komponen yang digunakan dalam perhitungan survey sebagai berikut.

### 1. NRR/Unsur (Nilai Respon Rata-rata per Unsur)

$$NRR/Unsur = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unit}}{\text{Total Terisi}}$$

Keterangan:

- Total Dari Nilai Persepsi Per Unit = Jumlah skor dari semua responden untuk suatu unit/indikator.
- Total Terisi = Jumlah responden yang memberikan penilaian
- NRR/Unsur = rata-rata nilai persepsi per responden untuk suatu unit

### 2. NRR Tertimbang/Unsur (Nilai Respon Rata-rata Tertimbang per Unsur)

$$NRR \text{ Tertimbang/Unsur} = NRR/Unsur \times \text{Bobot}$$

Keterangan :

- NRR Tertimbang dinormalisasi ke skala 0-1 dengan mengalikan NRR/Unsur oleh bobot (misalnya dalam suatu survey terdapat 5 indikator maka bobotnya  $1/5=0,20$ )
- Tujuannya untuk memudahkan interpretasi atau perbandingan dengan indikator lain yang mungkin memiliki bobot berbeda

### 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$IKM = NRR \text{ Tertimbang} \times \text{Bobot} \times 25$$

Keterangan:

NRR Tertimbang = Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

Faktor 25 digunakan untuk mengkonversi skala 0-1 ke skala 0-100 (karena  $4 \times 25 = 100$ , jika skala maksimal 4)

### 4. Konversi IKM

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

### 5. Nilai Mutu Pelayanan

Berdasarkan Pasal 13 PermenPAN-RB No. 14/2017, konversi IKM ke huruf:

Rentang IKM (0-100)	Nilai Mutu	Kategori
90,01 – 100	A	Sangat Baik
80,01 – 90,00	B	Baik
60,01 – 80,00	C	Cukup
≤ 60	D	Kurang

## 1. SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

Survei Kepuasan Layanan Manajemen Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan alat evaluasi yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta pemangku kepentingan lainnya terhadap mutu layanan manajemen di perguruan tinggi. Tujuan utama survei ini adalah untuk mengumpulkan masukan yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan efektivitas, efisiensi, serta mutu layanan baik di bidang akademik maupun non-akademik. Pelaksanaan survei ini dilakukan satu kali setiap tahun.

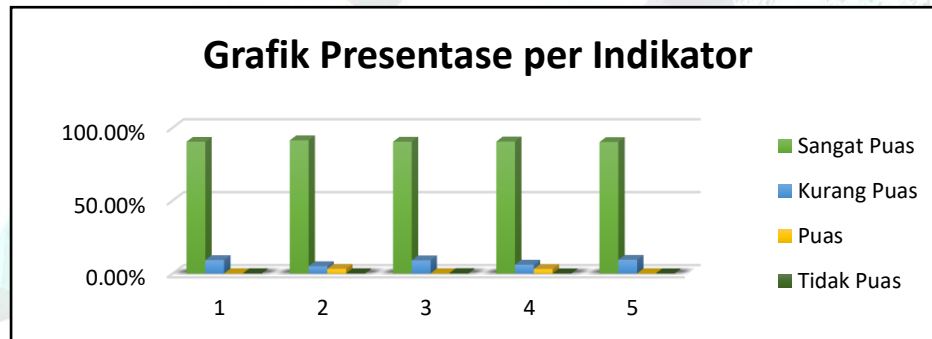
### Indikator Survei Kepuasan Layanan Manajemen

1. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (Tangible: Transparan).
2. Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi, dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability: Kredibilitas).
3. Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Responsiveness: Adil).
4. Pelayanan pimpinan dan/atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (Assurance: Tanggung Jawab).
5. Layanan prima manajemen di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dilakukan sesuai dengan prosedur (Empathy: Akuntabilitas).

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
JULI 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
6034	MAHASISWA, DOSEN, TENDIK, DAN MITRA		
JUMLAH RESPONDEN	ENTITAS RESPONDEN		

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		5456	5518	5459	5467	5446
3		561	306	548	369	572
2		6	198	9	190	6
1		11	12	18	8	10
TOTAL		6034	6034	6034	6034	6034

Presentase per Indikator					
Sangat Puas	90,42%	91,45%	90,47%	90,60%	90,26%
Puas	9,30%	5,07%	9,08%	6,12%	9,48%
Kurang Puas	0,10%	3,28%	0,15%	3,15%	0,10%
Tidak Puas	0,18%	0,20%	0,30%	0,13%	0,17%
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sebagian besar responden (rata-rata 90,64%) menyatakan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Indikator 2 (91,45%), sedangkan terendah adalah Indikator 5 (90,26%).
- Rata-rata 7,81% responden menyatakan Puas, dengan persentase tertinggi di Indikator 5 (9,48%) dan terendah di Indikator 2 (5,07%)
- Rata-rata 1,38% responden menyatakan kurang puas. Persentase Kurang Puas tertinggi ada di Indikator 2 & 4 (sekitar 3,2%), sementara di indikator lain di bawah 0,2%.
- Hanya 0,19% responden yang menyatakan Tidak Puas, menunjukkan bahwa keluhan sangat jarang terjadi.

Secara keseluruhan, 99,5% lebih responden memberikan penilaian Puas hingga Sangat Puas, menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan konsisten di semua indikator

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23530	23398	23516	23363	23522
Total Terisi	6034	6034	6034	6034	6034
NRR/Unsur	3,90	3,88	3,90	3,87	3,90
NRR Tertimbang/Unsur	0,78	0,78	0,78	0,77	0,78

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,20
INDEKS KEPUASAN	3,89
KONVERSI IKM	97,22
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan skala penilaian PermenPAN-RB, nilai A (dengan rentang 90,01-100) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Pencapaian ini mencerminkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan layanan kepada civitas akademika UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## 2. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai program dan layanan yang diselenggarakan oleh bagian kemahasiswaan. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna menciptakan lingkungan kampus yang lebih suportif dan berkualitas. Survei ini dilakukan sekali dalam setahun..

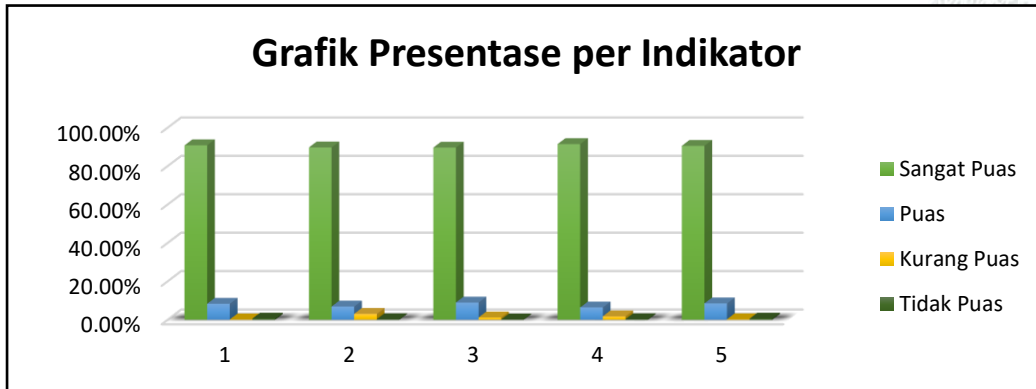
### Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan:

1. Bagian Akademik Kemahasiswaan merencanakan kalender perkuliahan dengan baik.
2. Fakultas melaksanakan perkuliahan sesuai dengan kalender akademik.
3. Fakultas membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswa dengan ramah.
4. Pelayanan administrasi kemahasiswaan berjalan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
5. Sarana/prasarana penunjang administrasi kemahasiswaan memenuhi standar.

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
JULI 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
5779	MAHASISWA ENTITAS RESPONDEN		
JUMLAH RESPONDEN			

	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
SKALA	4	5250	5185	5181	5287	5234
	3	482	398	519	372	493
	2	11	179	70	104	17
	1	36	17	9	16	35
TOTAL		5779	5779	5779	5779	5779

Presentase per Indikator						
Sangat Puas	90,85%	89,72%	89,65%	91,49%	90,57%	
Puas	8,34%	6,89%	8,98%	6,44%	8,53%	
Kurang Puas	0,19%	3,10%	1,21%	1,80%	0,29%	
Tidak Puas	0,62%	0,29%	0,16%	0,28%	0,61%	
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%	



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Seluruh indikator memperoleh penilaian Sangat Puas di atas 89%, dengan pencapaian tertinggi pada Indikator 4 (91,49%) dan terendah pada Indikator 3 (89,65%)
- Rata-rata kepuasan di kategori ini mencapai 90,46%, menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik secara keseluruhan
- Sebanyak 5-9% responden menyatakan Puas, dengan persentase tertinggi di Indikator 3 (8,98%)
- Keluhan Kurang Puas terpusat pada Indikator 2 (3,10%), sementara indikator lain berada di kisaran 0,19-1,80%.
- Untuk Tidak Puas, seluruh indikator berada di bawah 1%, dengan nilai tertinggi di Indikator 1 (0,62%) dan Indikator 5 (0,61%).

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan telah sangat memuaskan bagi pelanggan dengan tingkat kepuasan konsisten di atas 98%. Beberapa indikator tertentu memerlukan penyempurnaan kecil untuk mencapai tingkat ideal di semua aspek pelayanan

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	22504	22309	22430	22488	22484
Total Terisi	5779	5779	5779	5779	5779
NRR/Unsur	3,894	3,860	3,881	3,891	3,891
NRR Tertimbang/Unsur	0,779	0,772	0,776	0,778	0,778

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,20
INDEKS KEPUASAN	3,884
KONVERSI IKM	97,09
NILAI PELAYANAN	A

Dengan indeks kepuasan sebesar 3.884, organisasi kami berhasil mencapai 97.09 dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi. Pencapaian nilai A (97.09). Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai standar PermenPAN-RB. Hal ini membuktikan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar nasional. Hasil ini menjadi dasar untuk terus meningkatkan kualitas layanan menuju kesempurnaan.

### 3. SURVEI KEPUASAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan alat evaluasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, terhadap berbagai program dan layanan yang berkaitan dengan pengelolaan serta pengembangan Sumber Daya Manusia di lingkungan perguruan tinggi. Survei ini ditujukan untuk menghimpun masukan yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan kualitas layanan SDM, mendorong pengembangan profesional, serta menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan mendukung. Pelaksanaan survei ini dilakukan satu kali setiap tahun.

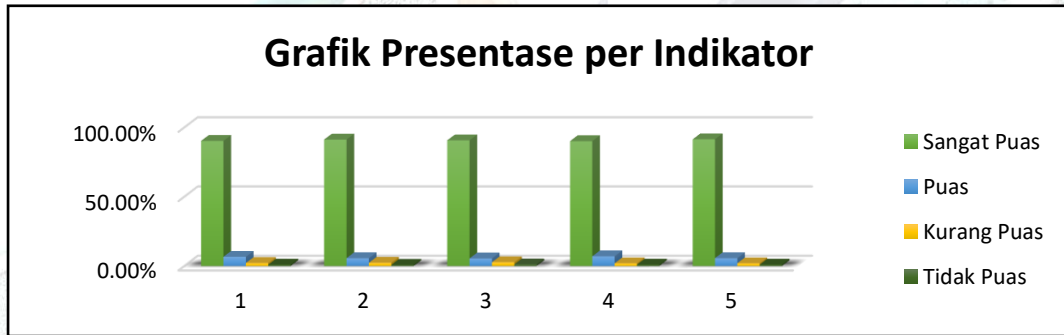
#### Indikator Survei Kepuasan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM:

1. Kesempatan dalam pengembangan kompetensi
2. Kesempatan dalam pengembangan karir/jabatan
3. Kesempatan dalam pengembangan penelitian
4. Kesempatan dalam pengembangan pengabdian kepada masyarakat
5. Kesempatan dalam pengembangan tugas tambahan dan kesejahteraan

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
514	DOSEN DAN TENDIK ENTITAS RESPONDEN		
JUMLAH RESPONDEN			

SKALA	INDIKATOR					
	4	3	2	1	5	6
4	464	469	466	463	470	
3	34	29	28	36	29	
2	11	12	14	10	10	
1	5	4	6	5	5	
TOTAL	514	514	514	514	514	

Presentase per Indikator					
Sangat Puas	90,27%	91,25%	90,66%	90,08%	91,44%
Puas	6,61%	5,64%	5,45%	7,00%	5,64%
Kurang Puas	2,14%	2,33%	2,72%	1,95%	1,95%
Tidak Puas	0,97%	0,78%	1,17%	0,97%	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Tingkat kepuasan keseluruhan sangat tinggi, dengan rata-rata 90.94% responden menyatakan Sangat Puas di seluruh indikator
- Indikator 2 (91.25%) dan Indikator 5 (91.44%) menjadi yang terbaik dengan tingkat kepuasan tertinggi
- Indikator 4 (90.08%) memiliki tingkat kepuasan tertinggi yang relatif lebih rendah dibanding lainnya
- Kelompok Puas: berkisar antara 5.45%-7.00%, dengan persentase tertinggi di Indikator 4
- Kelompok Kurang Puas: berada di kisaran 1.95%-2.72%, dengan nilai tertinggi di Indikator 3
- Kelompok Tidak Puas: berkisar 0.78%-1.17%, dengan angka tertinggi di Indikator 3

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan telah sangat memuaskan bagi pelanggan dengan tingkat kepuasan konsisten di atas 90,94%. Beberapa indikator tertentu memerlukan penyempurnaan kecil untuk mencapai tingkat ideal di semua aspek pelayanan

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	1985	1991	1982	1985	1992
Total Terisi	514	514	514	514	514
NRR/Unsur	3,862	3,874	3,856	3,862	3,875
NRR Tertimbang/Unsur	0,772	0,775	0,771	0,772	0,775

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,866
KONVERSI IKM	96,644
NILAI PELAYANAN	A

Nilai IKM 96,644 termasuk dalam kategori A (90,01-100) yang berarti pelayanan diberikan dengan kualitas Sangat Baik. Pencapaian ini menunjukkan 96,6% harapan dosen dan tendik telah terpenuhi. Pencapaian nilai A (96,644) membuktikan komitmen unit pelayanan dalam memberikan layanan prima sesuai standar nasional.

#### 4. SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

Survei Kepuasan Civitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan alat evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan seluruh elemen kampus—termasuk dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa—terhadap layanan pengelolaan keuangan serta ketersediaan dan mutu sarana dan prasarana di perguruan tinggi. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengumpulkan masukan guna meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan, mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas kampus, serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang lebih nyaman dan produktif. Survei ini dilaksanakan satu kali setiap tahun.

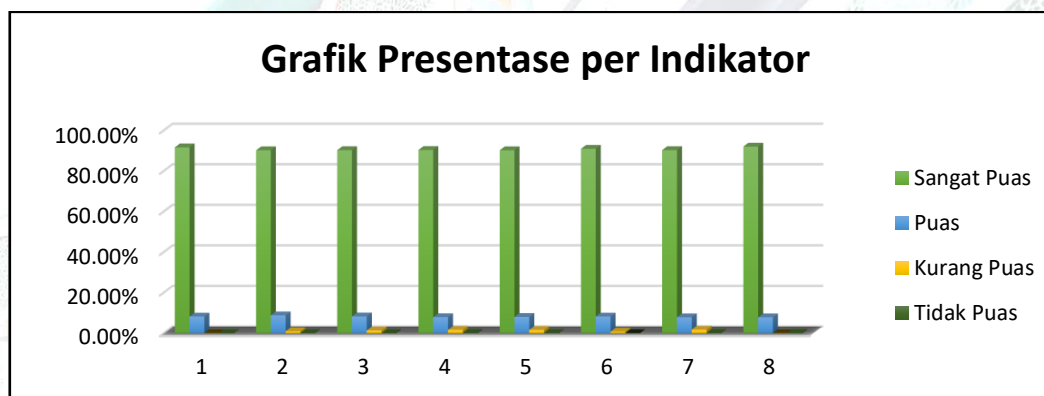
#### Indikator Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana:

1. Ketersediaan pelayanan pembayaran UKT dan keuangan.
2. Ketersediaan peralatan pendidikan (LCD proyektor, whiteboard, meja kursi mahasiswa, meja kursi dosen, internet).
3. Ketersediaan buku, buku elektronik, dan repositori.
4. Ketersediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
5. Ketersediaan sarana olahraga, sarana berkesenian, dan ruang unit kegiatan mahasiswa.
6. Ketersediaan sarana fasilitas umum.
7. Ketersediaan ruang kelas.
8. Ketersediaan perpustakaan

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
6039		MAHASISWA, DOSEN, DAN TENDIK	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

	INDIKATOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8
SKALA	4	5533	5447	5452	5455	5450	5492	5451	5557
	3	496	529	498	475	484	496	473	471
	2	3	56	81	99	96	46	105	0
	1	7	7	8	10	9	5	10	11
TOTAL		6039	6039	6039	6039	6039	6039	6039	6039

Presentase per Indikator								
Sangat Puas	91,62%	90,20%	90,28%	90,33%	90,25%	90,94%	90,26%	92,02%
Puas	8,21%	8,76%	8,25%	7,87%	8,01%	8,21%	7,83%	7,80%
Kurang Puas	0,05%	0,93%	1,34%	1,64%	1,59%	0,76%	1,74%	0,00%
Tidak Puas	0,12%	0,12%	0,13%	0,17%	0,15%	0,08%	0,17%	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan sangat tinggi dengan rata-rata 90,94% responden menyatakan Sangat Puas terhadap pelayanan
- Indikator 8 mencatat prestasi terbaik dengan 92,02% Sangat Puas dan 0% Keluhan (Kurang Puas). Indikator 1 juga menunjukkan performa kuat dengan 91,62% Sangat Puas. Indikator dengan performa terbaik pada rentang 90,20% - 92,02% yaitu pada indikator 8,1, dan 6. Indikator terendah yaitu indikator 2 dengan presentase 90,20%.
- Tingkat kepuasan menengah (Puas) rentang: 7,80% - 8,76% tertinggi di indikator 2 (8,76%) dan terendah di Indikator 8 (7,80%).
- Kurang puas dengan rentang: 0,00% - 1,74% dengan indikator 7,4, dan 5 yang perlu diperhatikan.
- Tidak puas persentase sangat rendah 0,08% - 0,18%, nilai tertinggi di indikator 8 dan terendah di indikator 6

Kualitas pelayanan secara keseluruhan sangat baik dengan rata-rata 90,94% Sangat Puas. 99,16% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas. Hanya 0,84% yang menyatakan Kurang Puas/Tidak Puas. Indikator 7, 4, dan 5 menjadi fokus perbaikan utama. Indikator 1 dan 8 dapat menjadi acuan standar pelayanan terbaik.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23633	23494	23472	23453	23453	23553	23443	23652
Total Terisi	6039	6039	6039	6039	6039	6039	6039	6039
NRR/Unsur	3,913	3,890	3,887	3,884	3,884	3,900	3,882	3,917
NRR Tertimbang/Unsur	0,489	0,486	0,486	0,485	0,485	0,488	0,485	0,490

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,125
INDEKS KEPUASAN	3,895
KONVERSI IKM	97,36
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, diperoleh nilai yang sangat mengembirakan. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,125, indeks kepuasan mencapai 3,895 pada skala 1-4 yang kemudian dikonversi menjadi nilai IKM 97,36 dalam skala 0-100. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai standar PermenPAN-RB, dimana rentang nilai A adalah 90,01-100.

## 5. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan alat evaluasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Survei ini mencakup penilaian terhadap mutu pembelajaran, ketersediaan fasilitas pendukung, layanan administrasi akademik, serta layanan lain yang berdampak langsung pada pengalaman belajar mahasiswa. Survei ini diselenggarakan dua kali dalam satu tahun.

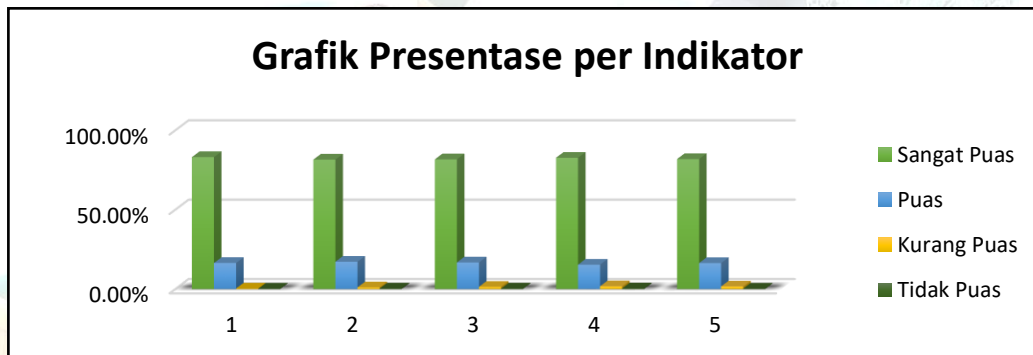
### Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan:

1. Keandalan (reliability): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (assurance): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana pendidikan.

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
JULI 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
6080		MAHASISWA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4	5052	4957	4966	5026	4978	
3	997	1045	1016	931	994	
2	19	62	83	103	97	
1	12	16	15	20	11	
TOTAL	6080	6080	6080	6080	6080	

Presentase per Indikator					
Sangat Puas	83,09%	81,53%	81,68%	82,66%	81,88%
Puas	16,40%	17,19%	16,71%	15,31%	16,35%
Kurang Puas	0,31%	1,02%	1,37%	1,69%	1,60%
Tidak Puas	0,20%	0,26%	0,25%	0,33%	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sangat Puas (81,53% - 83,09%) merupakan kategori dengan persentase tertinggi di semua indikator. Indikator 1 mencapai nilai tertinggi (83,09%). Indikator 2 mencatat nilai terendah (81,53%). Rata-rata persentase: 82,17%.
- Puas (15,31% - 17,19%) Persentase relatif stabil di semua indikator. Indikator 2 memiliki nilai tertinggi (17,19%). Indikator 4 mencatat nilai terendah (15,31%).
- Kurang Puas (0,31% - 1,69%) dengan indikator 4 mencatat nilai tertinggi (1,69%), indikator 1 memiliki nilai terendah (0,31%). Perlu perhatian khusus pada Indikator 3,4,5 (di atas 1,37%)
- Tidak Puas (0,18% - 0,33%) persentase terendah di semua kategori. Indikator 4 mencapai nilai tertinggi (0,33%), indikator 5 mencatat nilai terendah (0,18%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan civitas akademika dan mitra terhadap pelayanan tergolong baik, dengan 99,49%-99,69% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas, namun tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada indikator-indikator yang masih menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas rata-rata.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23249	23103	23093	23123	23099
Total Terisi	6080	6080	6080	6080	6080
NRR/Unsur	3,824	3,800	3,798	3,803	3,799
NRR Tertimbang/Unsur	0,765	0,760	0,760	0,761	0,760

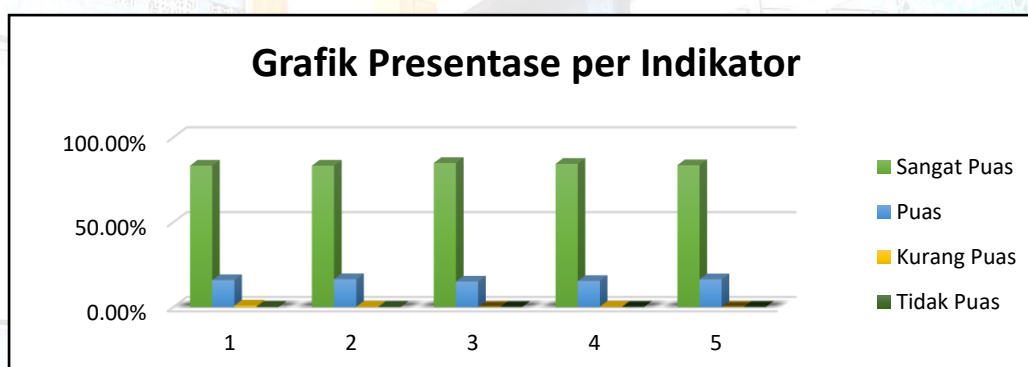
INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,805
KONVERSI IKM	95,12
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,805 dengan bobot nilai tertimbang 0,2. Setelah dikonversi ke skala 0-100, nilai IKM mencapai 95,12 yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik), dimana rentang nilai A adalah 90,01-100. Pencapaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi 95,12% harapan masyarakat, dengan hanya menyisakan 4,88% ruang untuk perbaikan. Nilai indeks kepuasan 3,805 yang mendekati skor maksimal 4 mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
6047 JUMLAH RESPONDEN		MAHASISWA ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		5038	5040	5134	5104	5054
3		956	991	907	927	987
2		47	9	4	11	1
1		6	7	2	5	5
TOTAL		6047	6047	6047	6047	6047

Presentase per Indikator					
Sangat Puas	83,31%	83,35%	84,90%	84,41%	83,58%
Puas	15,81%	16,39%	15,00%	15,33%	16,32%
Kurang Puas	0,78%	0,15%	0,07%	0,18%	0,02%
Tidak Puas	0,10%	0,12%	0,03%	0,08%	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sangat Puas (81,53% - 84,90%) merupakan kategori dengan persentase tertinggi di semua indikator. Indikator 3 mencapai nilai tertinggi (84,90%). Indikator 2 mencatat nilai terendah (83,35%). Rata-rata persentase: 83,91%.
- Puas (15,00% - 16,39%) Persentase relatif stabil di semua indikator. Indikator 2 memiliki nilai tertinggi (16,39%). Indikator 1 mencatat nilai terendah (15,00%).
- Kurang Puas (0,02% - 0,78%) dengan indikator indikator 1 memiliki nilai tertinggi (0,78%). Perlu perhatian khusus pada Indikator 5 terendah (0,02%)

- Tidak Puas (0,03% - 0,12%) persentase terendah di semua kategori. Indikator 2 mencapai nilai tertinggi (0,12%), indikator 3 mencatat nilai terendah (0,03%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tergolong baik, dengan 83,31%-84,90% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas, namun tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada indikator-indikator yang masih menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas rata-rata.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23120	23158	23267	23224	23184
Total Terisi	6047	6047	6047	6047	6047
NRR/Unsur	3,823	3,830	3,848	3,841	3,834
NRR Tertimbang/Unsur	0,765	0,766	0,770	0,768	0,767

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,835
KONVERSI IKM	95,88
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil pengukuran kepuasan pelayanan menunjukkan capaian yang sangat baik. Dengan Indeks Kepuasan sebesar 3,835 (dari skala 1–4) dan konversi IKM sebesar 95,88%, pelayanan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik (Kelas A) karena berada pada rentang nilai 90–100%. Bobot nilai tertimbang sebesar 0,2 mengindikasikan bahwa IKM berkontribusi sebesar 20% dalam penilaian kinerja keseluruhan instansi. Hasil ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan civitas akademika dan mitra dengan standar kualitas yang tinggi, sehingga layak diberikan apresiasi dan dipertahankan secara berkelanjutan.

## 6. SURVEI KEPUASAN PENELITI DAN MITRA KEGIATAN PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN

Survei ini merupakan alat evaluasi yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan peneliti, baik dari kalangan dosen maupun mahasiswa, serta mitra penelitian seperti industri atau lembaga, terhadap berbagai aspek pelaksanaan kegiatan penelitian di perguruan tinggi. Tujuan dari survei ini adalah untuk menghimpun masukan yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan mutu layanan dan proses penelitian. Survei ini dilaksanakan satu kali setiap tahun.

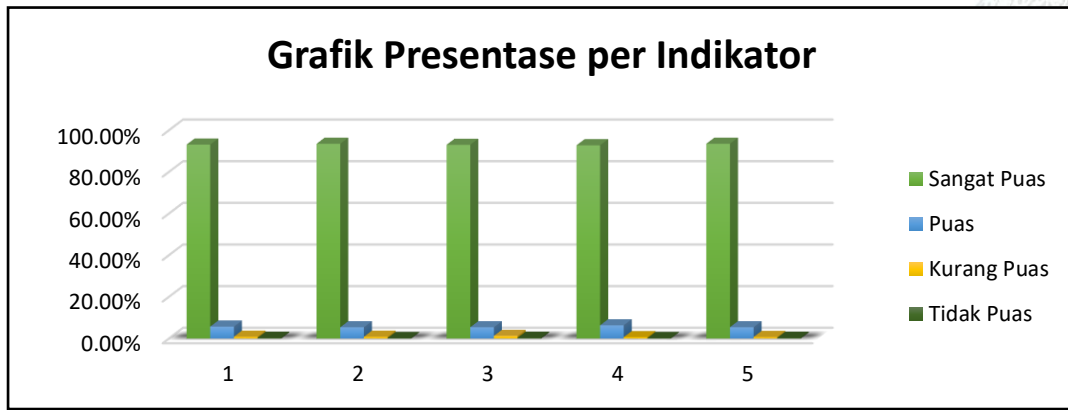
### Indikator Survei Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian:

1. Adanya layanan yang diberikan oleh pihak kampus pada saat proses penelitian.
2. Tim Peneliti merespon kebutuhan dengan cepat, tepat, adil, dan terpercaya.
3. Pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan harapan kami.
4. Telah mendapatkan hal yang bermanfaat dari penelitian ini.
5. Berencana untuk menjalin kembali kegiatan penelitian di masa mendatang.

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
JANUARI 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
961		PENELITI DAN MITRA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

		INDIKATOR				
		1	2	3	4	5
SKALA	4	895	899	894	892	899
	3	55	52	52	61	52
	2	8	8	12	6	7
	1	3	2	3	2	3
TOTAL		961	961	961	961	961

Presentase per Indikator					
Sangat Puas	93,13%	93,55%	93,03%	92,82%	93,55%
Puas	5,72%	5,41%	5,41%	6,35%	5,41%
Kurang Puas	0,83%	0,83%	1,25%	0,62%	0,73%
Tidak Puas	0,31%	0,21%	0,31%	0,21%	0,31%
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sangat Puas (92,82% – 93,55%) merupakan kategori dengan persentase tertinggi di semua indikator. Indikator 2 dan 5 mencapai nilai tertinggi (93,55%). Indikator 4 mencatat nilai terendah (92,82%).
- Puas (5,41% – 6,35%) Persentase relatif stabil di semua indikator. Indikator 4 memiliki nilai tertinggi (6,35%) dan indikator 2, 3, dan 5 mencatat nilai terendah (5,41%).
- Kurang Puas (0,62% – 1,25%) dengan indikator indikator 3 memiliki nilai tertinggi (1,25%) dan indikator 4 terendah (0,62%).
- Tidak Puas (0,21% – 0,31%) persentase terendah di semua kategori. Indikator 1, 3, 5 mencapai nilai tertinggi (0,31%), indikator 2 dan 4 mencatat nilai terendah (0,21%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan tergolong baik, dengan 92,82% – 93,55% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas, namun tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada indikator-indikator yang masih menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas rata-rata.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	3764	3770	3759	3765	3769
Total Terisi	961	961	961	961	961
NRR/Unsur	3,917	3,923	3,912	3,918	3,922
NRR Tertimbang/Unsur	0,783	0,785	0,782	0,784	0,784

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,918
KONVERSI IKM	97,955
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil pengukuran kepuasan pelayanan menunjukkan capaian yang sangat baik. Dengan Indeks Kepuasan sebesar 3,981 (dari skala 1–4) dan konversi IKM sebesar 97,955%, pelayanan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik (Kelas A) karena berada pada rentang nilai 90–100%. Bobot nilai tertimbang sebesar 0,2 mengindikasikan bahwa IKM berkontribusi sebesar 20% dalam penilaian kinerja keseluruhan instansi. Hasil ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan civitas akademika dan mitra dengan standar kualitas yang tinggi, sehingga layak diberikan apresiasi dan dipertahankan secara berkelanjutan.

## 7. SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PkM DAN MITRA KEGIATAN PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PkM

Survei ini merupakan instrumen evaluasi yang bersifat komprehensif dan dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), yang meliputi dosen dan mahasiswa, serta mitra PkM seperti masyarakat atau instansi, terhadap berbagai aspek pelaksanaan kegiatan PkM di perguruan tinggi. Survei ini berperan penting sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Pelaksanaan survei ini dilakukan satu kali setiap tahun.

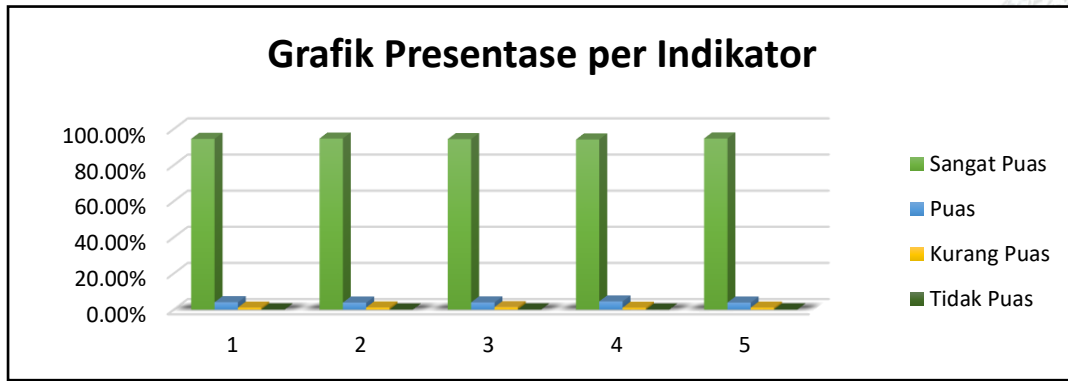
### Indikator Survei Kepuasan Pelaksana PkM dan Mitra Kegiatan PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM

1. Adanya layanan yang diberikan oleh pihak kampus pada saat proses penelitian.
2. Tim PkM merespon kebutuhan dengan cepat, tepat, adil, dan terpercaya.
3. Pelaksanaan PkM ini sesuai dengan harapan kami.
4. Telah mendapatkan hal yang bermanfaat dari PkM ini.
5. Berencana untuk menjalin kembali kegiatan PkM di masa mendatang

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
JANUARI 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujsurveyuinsatu">bit.ly/ujsurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
2010		TIM PkM DAN MITRA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
SKALA	4	1901	1904	1898	1894	1905
	3	83	79	81	92	79
	2	23	25	28	22	23
	1	3	2	3	2	3
TOTAL		2010	2010	2010	2010	2010

Presentase per Indikator						
Sangat Puas	94,58%	94,73%	94,43%	94,23%	94,78%	
Puas	4,13%	3,93%	4,03%	4,58%	3,93%	
Kurang Puas	1,14%	1,24%	1,39%	1,09%	1,14%	
Tidak Puas	0,15%	0,10%	0,15%	0,10%	0,15%	
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%	



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sangat Puas (94,23% - 94,78%) merupakan kategori dengan persentase tertinggi di semua indikator. Indikator 5 mencapai nilai tertinggi (94,78%). Indikator 4 mencatat nilai terendah (94,23%).
- Puas (3,93% - 4,58%) Persentase relatif stabil di semua indikator. Indikator 4 memiliki nilai tertinggi (4,58%) Indikator 2 dan 5 mencatat nilai terendah (3,93%)
- Kurang Puas (1,09% - 1,39%) dengan indikator indikator 3 memiliki nilai tertinggi (1,39%) dan indikator 4 terendah (1,09%)
- Tidak Puas (0,10% - 0,15%) persentase terendah di semua kategori. Indikator 1,3,5 mencapai nilai tertinggi (0,15%), indikator 2 dan 4 mencatat nilai terendah (0,10%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan tergolong baik, dengan 94,23% - 94,78% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas, namun tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada indikator-indikator yang masih menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas rata-rata.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	7902	7905	7894	7898	7906
Total Terisi	2010	2010	2010	2010	2010
NRR/Unsur	3,931	3,933	3,927	3,929	3,933
NRR Tertimbang/Unsur	0,786	0,787	0,785	0,786	0,787

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,931
KONVERSI IKM	98,271
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil pengukuran kepuasan pelayanan menunjukkan capaian yang sangat baik. Dengan Indeks Kepuasan sebesar 3,931 (dari skala 1–4) dan konversi IKM sebesar 98,271%, pelayanan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik (Kelas A) karena berada pada rentang nilai 90–100%. Bobot nilai tertimbang sebesar 0,2 mengindikasikan bahwa IKM berkontribusi sebesar 20% dalam penilaian kinerja keseluruhan instansi. Hasil ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan civitas akademika dan mitra dengan standar kualitas yang tinggi, sehingga layak diberikan apresiasi dan dipertahankan secara berkelanjutan.

## 8. SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN DAN MITRA KERJA TERHADAP KINERJA LULUSAN

Survei ini merupakan instrumen strategis yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan perusahaan pengguna lulusan dan mitra industri terhadap kompetensi serta kinerja alumni perguruan tinggi. Survei ini memegang peranan penting dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi serta dalam menjembatani keterkaitan dan kesesuaian (link and match) antara dunia pendidikan dan dunia industri. Survei ini diselenggarakan satu kali setiap tahun.

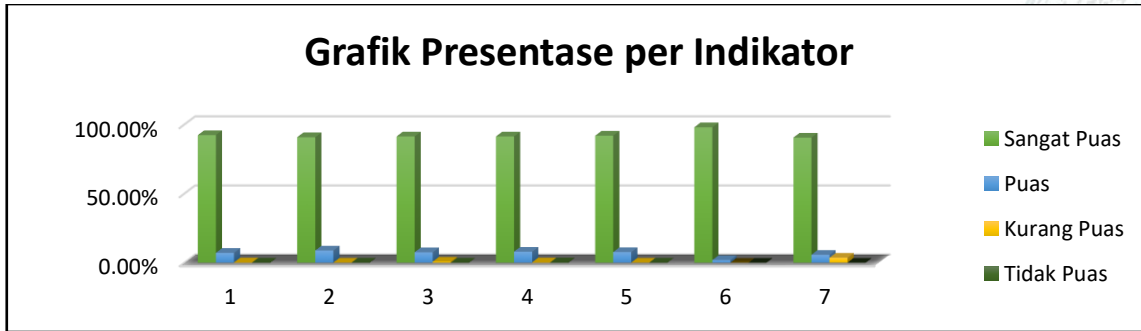
### Indikator Survei Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan:

1. Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama (Profesionalisme)
2. Kemampuan bekerja dalam tim (Kolaborasi)
3. Etika berperilaku
4. Kemampuan Berkomunikasi
5. Kemampuan penggunaan teknologi informasi
6. Upaya pengembangan diri
7. Kemampuan berbahasa Inggris/Asing

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2023	<a href="#">Survei SATU Pintu UIN SATU</a>	<a href="http://bit.ly/ujisurveyuinsatu">bit.ly/ujisurveyuinsatu</a>	<a href="http://bit.ly/datasurveyuinsatu">bit.ly/datasurveyuinsatu</a>
709	PENGGUNA LULUSAN		
JUMLAH RESPONDEN	ENTITAS RESPONDEN		

SKALA	INDIKATOR							
		1	2	3	4	5	6	7
4		655	644	648	648	652	695	642
3		51	63	54	57	55	14	41
2		2	1	6	2	1	0	26
1		1	1	1	2	1	0	0
TOTAL		709	709	709	709	709	709	709

Presentase per Indikator							
Sangat Puas	92,38%	90,83%	91,40%	91,40%	91,96%	98,03%	90,55%
Puas	7,19%	8,89%	7,62%	8,04%	7,76%	1,97%	5,78%
Kurang Puas	0,28%	0,14%	0,85%	0,28%	0,14%	0,00%	3,67%
Tidak Puas	0,14%	0,14%	0,14%	0,28%	0,14%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Dari hasil survei yang dituangkan dalam tabel dan grafik dapat diketahui bahwa:

- Sangat Puas (90,55% - 98,03%) merupakan kategori dengan persentase tertinggi di semua indikator. Indikator 6 mencapai nilai tertinggi (98,03%). Indikator 7 mencatat nilai terendah (90,55%).
- Puas (1,97% - 8,89%) Persentase relatif stabil di semua indikator. Indikator 2 memiliki nilai tertinggi (8,89%) Indikator 6 mencatat nilai terendah (1,97%)
- Kurang Puas (0,00% - 3,67%) dengan indikator indikator 7 memiliki nilai tertinggi (3,67%) dan indikator 6 terendah (0,00%)
- Tidak Puas (0,00% - 0,28%) persentase terendah di semua kategori. Indikator 4 mencapai nilai tertinggi (0,28%), indikator 6 dan 7 mencatat nilai terendah (0,00%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan tergolong baik, dengan 94,23% - 94,78% responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas, namun tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada indikator-indikator yang masih menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas rata-rata.

	1	2	3	4	5	6	7
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	2778	2768	2767	2769	2776	2822	2743
Total Terisi	709	709	709	709	709	709	709
NRR/Unsur	3,918	3,904	3,903	3,906	3,915	3,980	3,869
NRR Tertimbang/Unsur	0,784	0,781	0,781	0,781	0,783	0,796	0,774

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,909
KONVERSI IKM	97,73
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil pengukuran kepuasan pelayanan menunjukkan capaian yang sangat baik. Dengan Indeks Kepuasan sebesar 3,909 (dari skala 1–4) dan konversi IKM sebesar 97,73%, pelayanan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik (Kelas A) karena berada pada rentang nilai 90–100%. Bobot nilai tertimbang sebesar 0,2 mengindikasikan bahwa IKM berkontribusi sebesar 20% dalam penilaian kinerja keseluruhan instansi. Hasil ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan civitas akademika dan mitra dengan standar kualitas yang tinggi, sehingga layak diberikan apresiasi dan dipertahankan secara berkelanjutan.