



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN

**20
24**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG

LEMBAR PENGESAHAN

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

PENGESAHAN Tulungagung, 20 Desember 2024	
Disusun oleh Koordinator Tim Survei	Diperiksa dan disetujui oleh Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
	
Dr. Adi Wijayanto, M.Pd. NIP.198110072014031002	Prof. Dr. Agus Zaenul Fitri, M.Pd. NIP.198108012009121004

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 2024 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.

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	2
KATA PENGANTAR.....	3
SUSUNAN KEPENGURUSAN	4
KALENDER SURVEI.....	5
DAFTAR ISI.....	6
PENDAHULUAN	7
METODE PERHITUNGAN	8
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN	10
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN.....	13
SURVEI KEPUASAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM	16
SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA	19
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN	22
SURVEI KEPUASAN PENELITI DAN MITRA KEGIATAN PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN	27
SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PKM DAN MITRA KEGIATAN PKM TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM.....	30
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN DAN MITRA KERJA TERHADAP KINERJA LULUSAN	33

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 dilaksanakan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah sebuah instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan stakeholder lainnya terhadap kualitas layanan manajemen di lingkungan perguruan tinggi. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan akademik maupun non-akademik. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun.

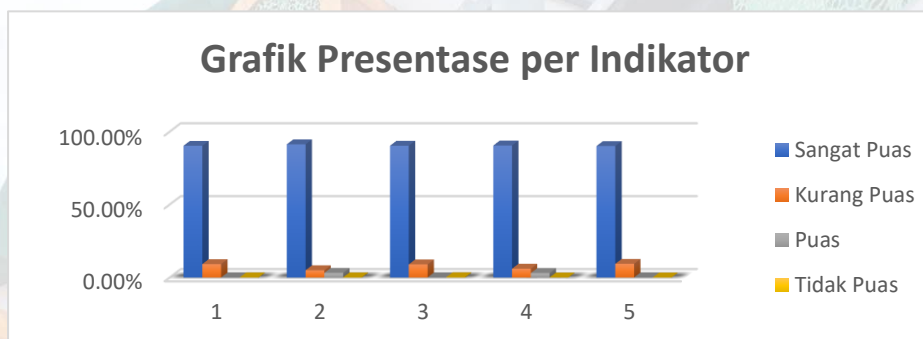
Indikator Survei Kepuasan Layanan Manajemen

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
5983	MAHASISWA, DOSEN, TENDIK, DAN MITRA		
JUMLAH RESPONDEN	ENTITAS RESPONDEN		

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		5405	5467	5408	5416	5395
3		561	306	548	369	572
2		6	198	9	190	6
1		11	12	18	8	10
TOTAL		5983	5983	5983	5983	5983

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	90,34%	91,38%	90,39%	90,52%	90,17%
Puas	9,38%	5,11%	9,16%	6,17%	9,56%
Kurang Puas	0,10%	3,31%	0,15%	3,18%	0,10%
Tidak Puas	0,18%	0,20%	0,30%	0,13%	0,17%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Berdasarkan hasil survei terhadap lima indikator layanan, tingkat kepuasan responden secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik. Mayoritas responden menyatakan sangat puas, dengan persentase berkisar antara 90,17% hingga 91,38%. Indikator ke-2 memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dalam kategori "Sangat Puas", yaitu sebesar 91,38%, diikuti oleh indikator ke-4 dengan 90,52%.
- Responden yang menyatakan puas berada dalam rentang 5,11% hingga 9,56%, menunjukkan bahwa sebagian kecil responden masih merasa cukup puas meskipun tidak dalam kategori tertinggi. Indikator ke-5 mencatat persentase tertinggi dalam kategori "Puas", yaitu 9,56%, sementara indikator ke-2 memiliki nilai terendah pada kategori ini (5,11%).
- Untuk kategori kurang puas, jumlah responden relatif sangat kecil, yaitu antara 0,10% hingga 3,31%. Indikator ke-2 dan ke-4 menunjukkan persentase "Kurang Puas" tertinggi, masing-masing sebesar 3,31% dan 3,18%, yang mengindikasikan perlunya perhatian dan evaluasi terhadap layanan pada dua indikator tersebut.
- Sementara itu, tingkat ketidakpuasan (Tidak Puas) sangat rendah dan merata di semua indikator, dengan kisaran 0,13% hingga 0,30%, menunjukkan bahwa hampir seluruh responden tidak memiliki keluhan serius terhadap layanan yang dinilai.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan dengan sangat baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada indikator-indikator dengan tingkat kepuasan di bawah rata-rata atau yang menunjukkan peningkatan nilai ketidakpuasan.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23326	23194	23312	23159	23318
Total Terisi	5983	5983	5983	5983	5983
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	97,20
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dihitung sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,89 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Setelah dikonversi ke dalam skala 25–100, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 97,20, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dengan nilai tersebut, mutu pelayanan secara keseluruhan mendapatkan predikat "A", menunjukkan bahwa instansi atau unit layanan telah memberikan pelayanan publik yang sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan civitas akademika dan mitra. Hasil ini juga menjadi indikator bahwa proses pelayanan telah berjalan efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

2. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan yang dilaksanakan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah sebuah alat evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan dan program yang disediakan oleh bagian kemahasiswaan di perguruan tinggi. Survei ini bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan mahasiswa, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan kampus yang lebih mendukung dan berkualitas. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun.

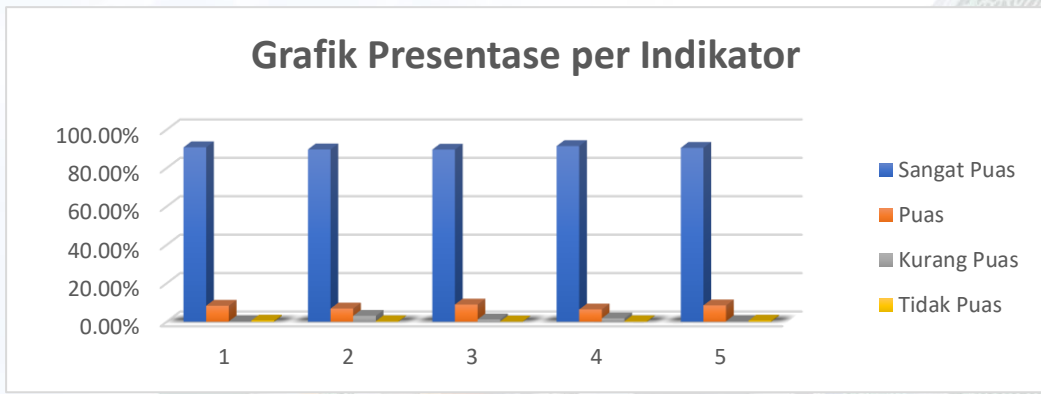
Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan:

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
5830		MAHASISWA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		5301	5236	5232	5338	5285
3		482	398	519	372	493
2		11	179	70	104	17
1		36	17	9	16	35
TOTAL		5830	5830	5830	5830	5830

	Presentase per Indikator				
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	90,93%	89,81%	89,74%	91,56%	90,65%
Puas	8,27%	6,83%	8,90%	6,38%	8,46%
Kurang Puas	0,19%	3,07%	1,20%	1,78%	0,29%
Tidak Puas	0,62%	0,29%	0,15%	0,27%	0,60%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap lima indikator layanan secara umum berada pada kategori sangat baik. Mayoritas responden memberikan penilaian “Sangat Puas”, dengan persentase tertinggi pada Indikator 4 sebesar 91,56%, diikuti oleh Indikator 1 (90,93%) dan Indikator 5 (90,65%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan responden.
- Kategori “Puas” berada dalam kisaran 6,38% hingga 8,90%. Indikator 3 menunjukkan angka tertinggi pada kategori ini, yaitu 8,90%, yang dapat diartikan bahwa meskipun belum mencapai tingkat "Sangat Puas", layanan pada indikator ini masih dinilai cukup baik oleh sebagian responden.
- Sebaliknya, kategori “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” menunjukkan proporsi yang sangat kecil, meskipun tetap perlu menjadi perhatian. Indikator 2 mencatat persentase tertinggi pada kategori “Kurang Puas” yaitu 3,07%, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada aspek tertentu dalam indikator tersebut. Adapun tingkat “Tidak Puas” tertinggi terdapat pada Indikator 1 dan 5, masing-masing 0,62% dan 0,60%.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, indikator-indikator dengan presentase "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" yang relatif lebih tinggi tetap perlu dievaluasi lebih lanjut agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	22708	22513	22634	22692	22688
Total Terisi	5830	5830	5830	5830	5830
NRR/Unsur	3,895	3,862	3,882	3,892	3,892
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	3,885
KONVERSI IKM	97,11
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,885 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah dikalikan dengan bobot konversi sebesar 25, diperoleh nilai IKM sebesar 97,11. Berdasarkan hasil tersebut, mutu pelayanan yang diberikan mendapatkan predikat “A” dan termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Capaian ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah mampu memberikan layanan yang optimal, sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa pengguna layanan.

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

Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM yang dilaksanakan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan instrumen evaluasi yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen dan tenaga kependidikan) terhadap berbagai layanan dan program pengelolaan serta pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di perguruan tinggi. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik guna meningkatkan kualitas layanan SDM, mengoptimalkan pengembangan profesional, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan produktif. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun

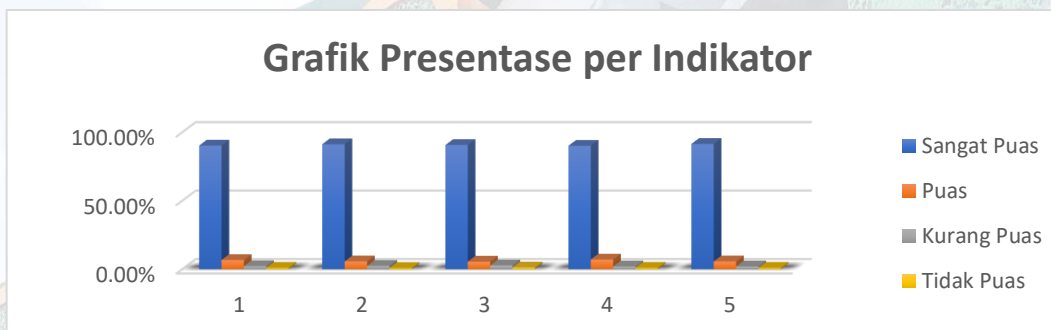
Indikator Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM:

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
499		DOSEN DAN TENDIK	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		449	454	451	448	455
3		34	29	28	36	29
2		11	12	14	10	10
1		5	4	6	5	5
TOTAL		499	499	499	499	499

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	89,98%	90,98%	90,38%	89,78%	91,18%
Puas	6,81%	5,81%	5,61%	7,21%	5,81%
Kurang Puas	2,20%	2,40%	2,81%	2,00%	2,00%
Tidak Puas	1,00%	0,80%	1,20%	1,00%	1,00%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap lima indikator layanan yang dinilai. Persentase tertinggi untuk kategori “Sangat Puas” dicapai oleh Indikator 5, yakni sebesar 91,18%, diikuti oleh Indikator 2 (90,98%) dan Indikator 3 (90,38%). Sementara itu, Indikator 4 dan Indikator 1 masing-masing memperoleh 89,78% dan 89,98%. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan pada seluruh indikator telah memberikan pengalaman yang sangat baik bagi sebagian besar responden.
- Pada kategori “Puas”, persentase tertinggi terdapat pada Indikator 4 sebesar 7,21%, diikuti oleh Indikator 1 (6,81%). Meskipun tidak setinggi kategori “Sangat Puas”, hasil ini tetap menunjukkan bahwa layanan pada indikator tersebut masih dianggap memuaskan oleh sejumlah responden.
- Untuk kategori “Kurang Puas”, nilai tertinggi ditemukan pada Indikator 3 sebesar 2,81%, disusul oleh Indikator 2 (2,40%) dan Indikator 1 (2,20%). Hal ini menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa layanan pada indikator tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.
- Kategori “Tidak Puas” secara umum berada di tingkat yang sangat rendah dan relatif merata, yaitu antara 0,80% hingga 1,20%, dengan angka tertinggi pada Indikator 3.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sangat tinggi dan konsisten di seluruh indikator. Namun, perhatian dan evaluasi lanjutan tetap diperlukan terutama pada indikator-indikator yang memiliki persentase lebih tinggi dalam kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas", guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	1925	1931	1922	1925	1932
Total Terisi	499	499	499	499	499
NRR/Unsur	3,858	3,870	3,852	3,858	3,872
NRR Tertimbang/Unsur	0,772	0,774	0,770	0,772	0,774

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,862
KONVERSI IKM	96,543
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei yang dihitung sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,862 dari skala 1 sampai 4. Angka ini menunjukkan bahwa dosen dan tendik merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan bobot konversi sebesar 25, indeks tersebut dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 96,543. Berdasarkan klasifikasi yang ditetapkan dalam PermenPAN-RB, nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, dengan mutu pelayanan bernilai “A”. Hasil ini mencerminkan bahwa unit penyelenggara layanan telah mampu memberikan pelayanan publik yang prima, sesuai standar, dan sangat responsif terhadap kebutuhan dosen dan tendik.

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

Survei Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang dilaksanakan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan instrumen evaluasi yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan seluruh warga kampus (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) terhadap layanan pengelolaan keuangan serta ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana di perguruan tinggi. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik guna meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan, optimalisasi fasilitas kampus, dan penciptaan lingkungan akademik yang lebih kondusif. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun.

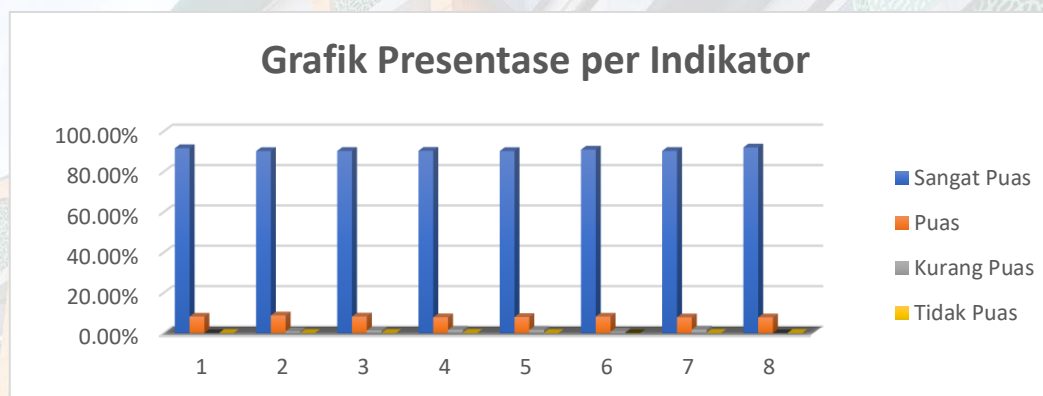
Indikator Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana:

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU_q	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
6135		MAHASISWA, DOSEN, DAN TENDIK	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8
SKALA	4	5544	5491	5492	5486	5450	5588	5539	5641
	3	581	578	552	539	580	496	476	474
	2	3	59	83	100	96	46	110	9
	1	7	7	8	10	9	5	10	11
TOTAL		6135	6135	6135	6135	6135	6135	6135	6135

Presentase per Indikator								
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sangat Puas	90,37%	89,50%	89,52%	89,42%	88,83%	91,08%	90,29%	91,95%
Puas	9,47%	9,42%	9,00%	8,79%	9,45%	8,08%	7,76%	7,73%
Kurang Puas	0,05%	0,96%	1,35%	1,63%	1,56%	0,75%	1,79%	0,15%
Tidak Puas	0,11%	0,11%	0,13%	0,16%	0,15%	0,08%	0,16%	0,18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan pada seluruh indikator. Persentase tertinggi untuk kategori “Sangat Puas” terdapat pada Indikator 8 dengan nilai 91,95%, diikuti oleh Indikator 6 (91,08%) dan Indikator 1 (90,37%). Hal ini menandakan bahwa layanan pada ketiga indikator tersebut sangat berhasil memenuhi harapan pengguna layanan.
- Kategori “Puas” juga menunjukkan proporsi yang cukup tinggi, berkisar antara 7,73% hingga 9,47%. Indikator 1 memiliki nilai tertinggi dalam kategori ini (9,47%), menandakan bahwa meskipun tidak masuk kategori “Sangat Puas”, responden tetap menilai layanan tersebut baik. Sebaliknya, Indikator 8 menunjukkan nilai “Puas” paling rendah (7,73%), yang bisa diartikan bahwa sebagian besar responden langsung menilai layanan pada indikator ini sebagai “Sangat Puas”.
- Sementara itu, kategori “Kurang Puas” masih dalam kisaran rendah namun menunjukkan perbedaan antar indikator. Persentase tertinggi ditemukan pada Indikator 7 (1,79%) dan Indikator 4 (1,63%), yang menunjukkan perlunya perhatian dan evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas layanan pada dua indikator tersebut. Adapun Indikator 1 memperoleh angka terendah dalam kategori ini (0,05%), yang menandakan layanan pada indikator ini telah sangat memuaskan bagi hampir seluruh responden.
- Kategori “Tidak Puas” sangat kecil dan hampir merata, berkisar antara 0,08% hingga 0,18%, dengan nilai tertinggi pada Indikator 8 (0,18%) dan terendah pada Indikator 6 (0,08%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan terhadap seluruh layanan sangat minim.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat tinggi, dengan dominasi responden yang menyatakan “Sangat Puas” terhadap semua indikator. Namun demikian, indikator-indikator dengan persentase “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” yang relatif lebih tinggi, seperti Indikator 7 dan 4, dapat menjadi fokus evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23932	23823	23798	23771	23741	23937	23814	24015
Total Terisi	6135	6135	6135	6135	6135	6135	6135	6135
NRR/Unsur	3,901	3,883	3,879	3,875	3,870	3,902	3,882	3,914
NRR Tertimbang/Unsur	0,488	0,485	0,485	0,484	0,484	0,488	0,485	0,489

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,125
INDEKS KEPUASAN	3,888
KONVERSI IKM	97,20
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang disusun mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,888 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini menunjukkan bahwa civitas akademika merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,125, indeks tersebut dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 97,20 melalui pengalihan ke skala 25–100. Berdasarkan klasifikasi dalam peraturan tersebut, nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”. Capaian ini menegaskan bahwa unit pelayanan telah berhasil memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi, profesional, serta memenuhi harapan civitas akademika secara optimal.

5. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang dilaksanakan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah instrumen evaluasi yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Survei ini mencakup penilaian terhadap kualitas pembelajaran, fasilitas pendukung, administrasi akademik, dan layanan terkait lainnya yang langsung mempengaruhi pengalaman belajar mahasiswa. Survei ini dilaksanakan **dua kali** dalam setahun

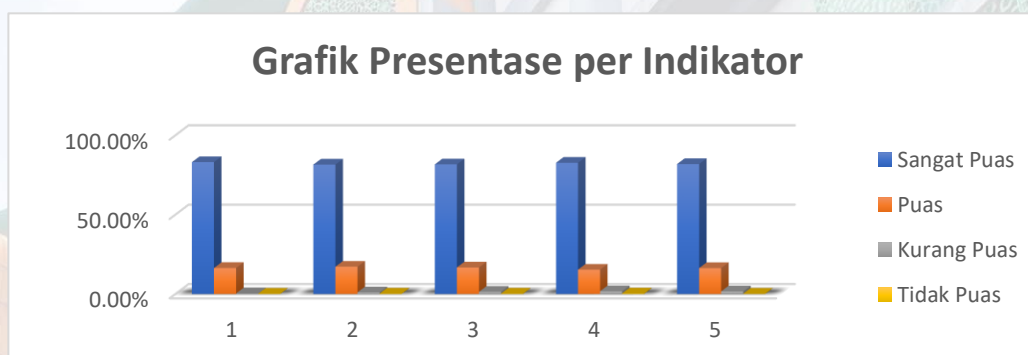
Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan:

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
6123		MAHASISWA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
	4	1	2	3	4	5
4	5095	4958	4998	5062	4996	
3	997	1087	1016	938	994	
2	19	62	94	103	122	
1	12	16	15	20	11	
TOTAL	6123	6123	6123	6123	6123	

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	83,21%	80,97%	81,63%	82,67%	81,59%
Puas	16,28%	17,75%	16,59%	15,32%	16,23%
Kurang Puas	0,31%	1,01%	1,54%	1,68%	1,99%
Tidak Puas	0,20%	0,26%	0,24%	0,33%	0,18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan responden berada pada kategori tinggi, dengan dominasi penilaian pada kategori “Sangat Puas” dan “Puas” untuk seluruh indikator.
- Kategori “Sangat Puas” menjadi penilaian terbanyak pada semua indikator, dengan persentase tertinggi tercatat pada Indikator 1 sebesar 83,21%, diikuti oleh Indikator 4 (82,67%) dan Indikator 3 (81,63%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa layanan yang diterima sangat memuaskan.
- Kategori “Puas” memiliki kisaran antara 15,32% hingga 17,75%, dengan nilai tertinggi pada Indikator 2 (17,75%). Hal ini mencerminkan bahwa meskipun sebagian responden tidak memberikan penilaian tertinggi, mereka tetap menilai layanan tersebut secara positif.
- Sebaliknya, kategori “Kurang Puas” menunjukkan angka yang relatif rendah, namun patut menjadi perhatian. Persentase tertinggi dalam kategori ini terdapat pada Indikator 5 sebesar 1,99%, yang mengindikasikan adanya sebagian kecil responden yang merasa layanan belum sesuai harapan pada indikator tersebut.
- Kategori “Tidak Puas” menunjukkan hasil yang sangat kecil, berkisar antara 0,18% hingga 0,33%, dengan angka tertinggi pada Indikator 4. Walaupun jumlahnya sangat sedikit, keberadaan nilai ini tetap perlu dicermati sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, survei ini mencerminkan bahwa sebagian besar layanan telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh responden. Namun demikian, indikator dengan persentase kepuasan yang sedikit lebih rendah atau ketidakpuasan yang muncul, seperti pada Indikator 5 dan 4, dapat menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas layanan ke depannya.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23421	23233	23243	23288	23221
Total Terisi	6123	6123	6123	6123	6123
NRR/Unsur	3,825	3,794	3,796	3,803	3,792
NRR Tertimbang/Unsur	0,765	0,759	0,759	0,761	0,758

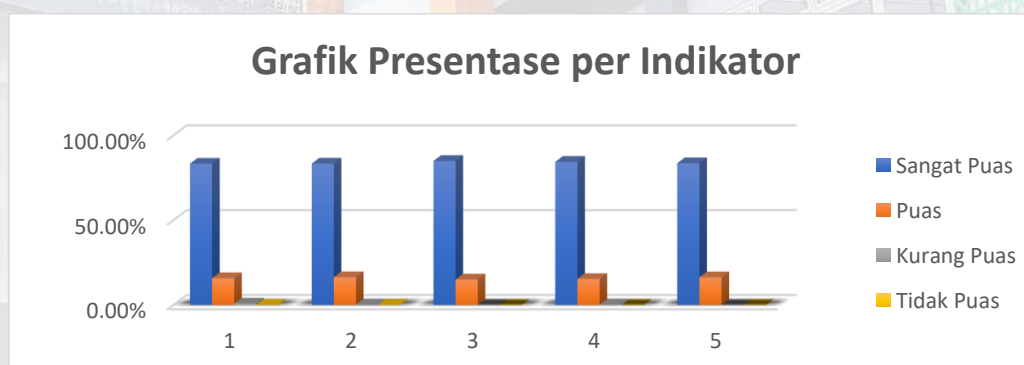
INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,802
KONVERSI IKM	95,06
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dihitung sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,802 dari skala 1 hingga 4. Nilai ini mencerminkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,2, indeks tersebut dikonversi ke dalam skala 25–100 dan menghasilkan nilai IKM sebesar 95,06. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan, angka ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dan memperoleh predikat mutu “A”. Hasil ini menunjukkan bahwa unit pelayanan telah mampu memberikan layanan yang profesional, efisien, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujsurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
6120 JUMLAH RESPONDEN		MAHASISWA ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		5108	5055	5206	5168	5127
3		957	1048	908	935	987
2		48	9	4	11	1
1		7	8	2	6	5
TOTAL		6120	6120	6120	6120	6120

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	83,46%	82,60%	85,07%	84,44%	83,77%
Puas	15,64%	17,12%	14,84%	15,28%	16,13%
Kurang Puas	0,78%	0,15%	0,07%	0,18%	0,02%
Tidak Puas	0,11%	0,13%	0,03%	0,10%	0,08%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap lima indikator layanan berada pada kategori sangat baik, dengan dominasi penilaian pada kategori “Sangat Puas”.
- Kategori “Sangat Puas” memiliki proporsi terbesar di semua indikator, dengan persentase tertinggi tercatat pada Indikator 3 sebesar 85,07%, disusul oleh Indikator 4 (84,44%) dan Indikator 5 (83,77%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai layanan yang diberikan telah melampaui ekspektasi mereka.

- Kategori “Puas” juga menunjukkan proporsi yang signifikan, dengan nilai tertinggi terdapat pada Indikator 2 sebesar 17,12%, dan nilai terendah pada Indikator 3 sebesar 14,84%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pada seluruh indikator tetap dinilai baik oleh sebagian responden, meskipun tidak semua memberikan penilaian tertinggi.
- Sementara itu, kategori “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” menunjukkan nilai yang sangat kecil. Persentase “Kurang Puas” tertinggi tercatat pada Indikator 1 sebesar 0,78%, sedangkan indikator lainnya berada di bawah 0,2%. Untuk kategori “Tidak Puas”, seluruh indikator memiliki nilai di bawah 0,15%, dengan angka tertinggi pada Indikator 2 (0,13%) dan terendah pada Indikator 3 (0,03%).

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dan puas terhadap layanan yang mereka terima. Meski tingkat ketidakpuasan sangat rendah, indikator-indikator dengan persentase “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” sedikit lebih tinggi, seperti Indikator 1 dan 2, tetap perlu menjadi perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	23406	23390	23558	23505	23476
Total Terisi	6120	6120	6120	6120	6120
NRR/Unsur	3,825	3,822	3,849	3,841	3,836
NRR Tertimbang/Unsur	0,765	0,764	0,770	0,768	0,767

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,834
KONVERSI IKM	95,86
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang disusun mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,834 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,2, indeks tersebut dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 95,86 dalam skala 25–100. Berdasarkan klasifikasi dalam peraturan tersebut, capaian ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”. Hasil ini mencerminkan bahwa unit penyelenggara pelayanan telah berhasil memberikan layanan yang optimal, profesional, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

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

Survei ini merupakan instrumen evaluasi yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan peneliti (dosen/mahasiswa) dan mitra penelitian (industri/lembaga) terhadap berbagai aspek penyelenggaraan kegiatan penelitian di perguruan tinggi. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik guna meningkatkan kualitas layanan dan proses penelitian. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun

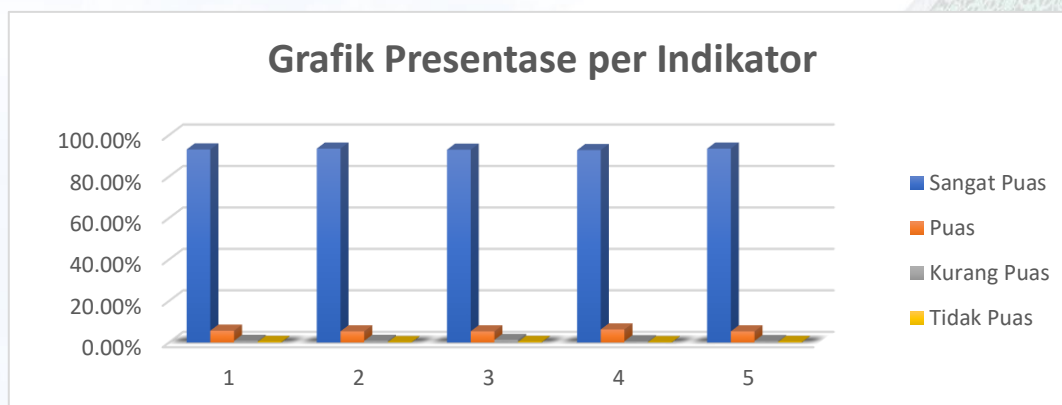
Indikator Survei Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian:

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
899		PENELITI DAN MITRA	
JUMLAH RESPONDEN		ENTITAS RESPONDEN	

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		833	837	832	830	837
3		55	52	52	61	52
2		8	8	12	6	7
1		3	2	3	2	3
TOTAL		899	899	899	899	899

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	92,66%	93,10%	92,55%	92,32%	93,10%
Puas	6,12%	5,78%	5,78%	6,79%	5,78%
Kurang Puas	0,89%	0,89%	1,33%	0,67%	0,78%
Tidak Puas	0,33%	0,22%	0,33%	0,22%	0,33%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Berdasarkan hasil survei terhadap lima indikator layanan, diketahui bahwa tingkat kepuasan responden secara umum sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi penilaian pada kategori “Sangat Puas” yang konsisten di atas 92% pada seluruh indikator.
- Kategori “Sangat Puas” memperoleh persentase tertinggi pada Indikator 2 dan 5, masing-masing sebesar 93,10%, diikuti oleh Indikator 1 (92,66%), Indikator 3 (92,55%), dan Indikator 4 (92,32%). Angka-angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat mengapresiasi kualitas layanan yang diberikan.
- Sementara itu, kategori “Puas” menunjukkan angka yang relatif kecil, berkisar antara 5,78% hingga 6,79%. Indikator 4 mencatat nilai tertinggi untuk kategori ini, yakni 6,79%, yang mengindikasikan bahwa meskipun tidak semua responden merasa sangat puas, mereka tetap menilai layanan sebagai memuaskan.
- Kategori “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” berada pada tingkat yang sangat rendah. Indikator 3 mencatat persentase tertinggi dalam kategori “Kurang Puas” sebesar 1,33%, sedangkan indikator lainnya berada di bawah 1%. Untuk kategori “Tidak Puas”, seluruh indikator menunjukkan angka sangat kecil, yaitu antara 0,22% hingga 0,33%, dengan Indikator 1, 3, dan 5 mencatat nilai tertinggi sebesar 0,33%.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden sangat baik, dengan mayoritas responden memberikan penilaian tertinggi. Meskipun demikian, adanya sedikit ketidakpuasan terutama pada Indikator 3, menjadi catatan penting untuk perbaikan layanan agar kepuasan pengguna semakin optimal ke depannya.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	3516	3522	3511	3517	3521
Total Terisi	899	899	899	899	899
NRR/Unsur	3,911	3,918	3,905	3,912	3,917
NRR Tertimbang/Unsur	0,782	0,784	0,781	0,782	0,783

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,913
KONVERSI IKM	97,814
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,913 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini menunjukkan bahwa peneliti dan mitra merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan menggunakan bobot nilai tertimbang sebesar 0,2, nilai tersebut dikonversi ke dalam skala 25–100, sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,814. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan yang ditetapkan, capaian ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai pelayanan “A”. Hasil ini menjadi indikator bahwa unit pelayanan publik telah memberikan pelayanan yang sangat baik, profesional, dan memenuhi ekspektasi peneliti dan mitra.

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

Survei ini merupakan instrumen evaluasi komprehensif yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) (dosen/mahasiswa) dan mitra PkM (masyarakat/instansi) terhadap seluruh aspek penyelenggaraan kegiatan PkM di perguruan tinggi. Survei ini menjadi komponen krusial dalam sistem penjaminan mutu tridharma perguruan tinggi. Survei ini dilaksanakan **satu kali** dalam setahun.

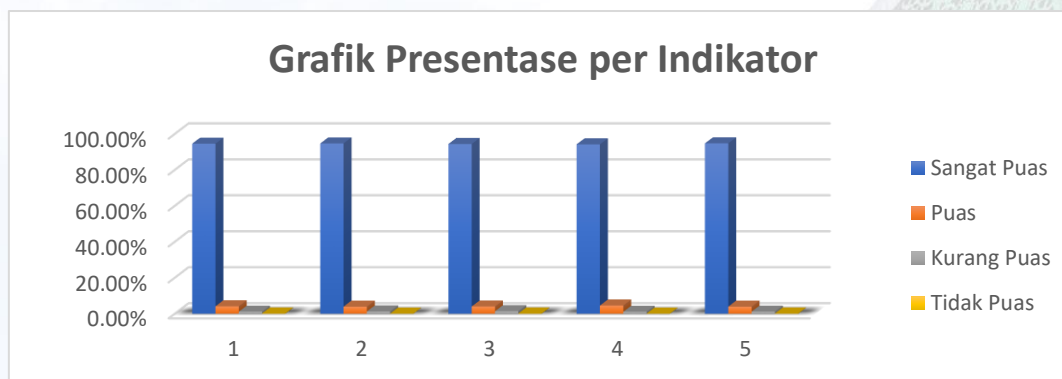
Indikator Survei Kepuasan Pelaksana PkM dan Mitra Kegiatan PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM

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 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
1996	TIM PkM DAN MITRA		
JUMLAH RESPONDEN	ENTITAS RESPONDEN		

SKALA	INDIKATOR					
		1	2	3	4	5
4		1887	1890	1884	1880	1891
3		83	79	81	92	79
2		23	25	28	22	23
1		3	2	3	2	3
TOTAL		1996	1996	1996	1996	1996

Presentase per Indikator					
	1	2	3	4	5
Sangat Puas	94,54%	94,69%	94,39%	94,19%	94,74%
Puas	4,16%	3,96%	4,06%	4,61%	3,96%
Kurang Puas	1,15%	1,25%	1,40%	1,10%	1,15%
Tidak Puas	0,15%	0,10%	0,15%	0,10%	0,15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap lima indikator layanan sangat tinggi, dengan proporsi penilaian tertinggi berada pada kategori “Sangat Puas” untuk seluruh indikator.
- Kategori “Sangat Puas” mendominasi hasil survei, dengan persentase tertinggi tercatat pada Indikator 5 sebesar 94,74%, disusul oleh Indikator 2 (94,69%), Indikator 1 (94,54%), Indikator 3 (94,39%), dan Indikator 4 (94,19%). Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap layanan yang mereka terima di semua aspek yang diukur.
- Kategori “Puas” juga menunjukkan angka yang positif, meskipun lebih kecil, yaitu berkisar antara 3,96% hingga 4,61%. Persentase tertinggi tercatat pada Indikator 4, yang menunjukkan adanya kelompok kecil responden yang merasa layanan sudah baik, meskipun belum mencapai tingkat kepuasan tertinggi.
- Untuk kategori “Kurang Puas”, persentasenya tergolong sangat rendah, dengan nilai tertinggi pada Indikator 3 sebesar 1,40%, dan indikator lainnya berada di kisaran 1,10% hingga 1,25%. Meski jumlahnya kecil, temuan ini tetap menjadi indikator bahwa ada ruang untuk perbaikan pada layanan tertentu.
- Kategori “Tidak Puas” menunjukkan angka yang sangat minim dan merata, yaitu antara 0,10% hingga 0,15%, menunjukkan bahwa hampir tidak ada responden yang benar-benar kecewa terhadap layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa layanan pada kelima indikator telah berjalan sangat baik dan memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna. Namun, evaluasi tetap diperlukan terhadap aspek-aspek yang memperoleh nilai “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

	1	2	3	4	5
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	7846	7849	7838	7842	7850
Total Terisi	1996	1996	1996	1996	1996
NRR/Unsur	3,931	3,932	3,927	3,929	3,933
NRR Tertimbang/Unsur	0,786	0,786	0,785	0,786	0,787

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,930
KONVERSI IKM	98,259
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dihitung mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,930 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini mencerminkan bahwa peneliti dan mitra merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,2, nilai tersebut dikonversi ke dalam skala 25–100 dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,259. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan, capaian ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai pelayanan “A”. Hasil ini menunjukkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan peneliti dan mitra secara optimal, memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

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

Survei ini merupakan instrumen strategis untuk mengukur tingkat kepuasan perusahaan pengguna lulusan dan mitra industri terhadap kompetensi dan kinerja alumni perguruan tinggi. Survei ini menjadi komponen kritis dalam quality assurance system pendidikan tinggi dan link and match dunia pendidikan dengan industri. Survei ini dilaksanakan **sat** kali dalam setahun..

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

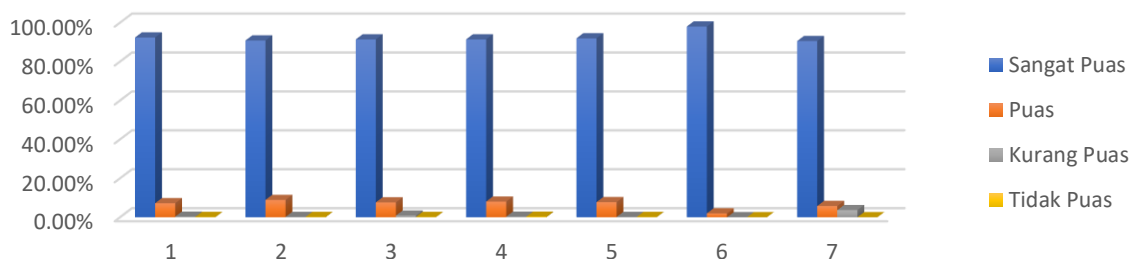
1. Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama (Profesionalisme)
2. Kemampuan bekerja dalam tim (Kolaborasi)
3. Etika berperilaku
4. Kemampuan Berkomunikasi
5. Kemampuan penggunaan teknologi informasi
6. Upaya pengembangan diri
7. Kemampuan berbahasa Inggris/Asing

PELAKSANAAN	TAUTAN SURVEI	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	TAUTAN DATA SURVEI
DESEMBER 2024	Survei SATU Pintu UIN SATU	bit.ly/ujisurvey2024	bit.ly/datasurvey2024
801	PENGGUNA LULUSAN		
JUMLAH RESPONDEN	ENTITAS RESPONDEN		

	INDIKATOR							
		1	2	3	4	5	6	7
SKALA	4	719	696	699	684	718	781	734
	3	79	103	93	113	81	20	41
	2	2	1	8	2	1	0	26
	1	1	1	1	2	1	0	0
TOTAL		801	801	801	801	801	801	801

Presentase per Indikator							
	1	2	3	4	5	6	7
Sangat Puas	89,76%	86,89%	87,27%	85,39%	89,64%	97,50%	91,64%
Puas	9,86%	12,86%	11,61%	14,11%	10,11%	2,50%	5,12%
Kurang Puas	0,25%	0,12%	1,00%	0,25%	0,12%	0,00%	3,25%
Tidak Puas	0,12%	0,12%	0,12%	0,25%	0,12%	0,00%	0,00%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Grafik Presentase per Indikator



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

- Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap layanan yang diukur melalui tujuh indikator. Hal ini ditunjukkan dengan dominasi kategori “Sangat Puas” di hampir semua indikator, yang menandakan bahwa secara umum kualitas layanan dinilai sangat baik.
- Kategori “Sangat Puas” paling tinggi tercatat pada Indikator 6 sebesar 97,50%, diikuti oleh Indikator 7 (91,64%), Indikator 1 (89,76%), dan Indikator 5 (89,64%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diukur melalui indikator-indikator tersebut sangat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.
- Pada kategori “Puas”, proporsi tertinggi terdapat pada Indikator 4 dengan 14,11%, yang mengindikasikan bahwa sebagian responden masih merasa cukup puas walaupun belum pada tingkat yang sangat tinggi. Sebaliknya, Indikator 6 memiliki persentase “Puas” paling rendah yaitu 2,50%, menguatkan pencapaian tingkat “Sangat Puas” yang sangat dominan pada indikator tersebut.
- Kategori “Kurang Puas” dan “Tidak Puas” secara umum berada pada tingkat yang sangat rendah. Nilai “Kurang Puas” tertinggi tercatat pada Indikator 7, yaitu sebesar 3,25%, yang menjadi catatan penting untuk ditindaklanjuti sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan. Sementara itu, sebagian besar indikator mencatat nilai “Tidak Puas” hanya 0,12%, bahkan 0% pada Indikator 6 dan 7, menunjukkan bahwa hampir tidak ada responden yang benar-benar kecewa terhadap layanan pada kedua indikator tersebut.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan sangat tinggi, dengan penekanan khusus pada Indikator 6 sebagai indikator dengan tingkat kepuasan terbaik. Namun demikian, adanya sedikit ketidakpuasan, terutama pada Indikator 7, tetap menjadi perhatian penting dalam proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

	1	2	3	4	5	6	7
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	3118	3096	3092	3081	3118	3184	3111
Total Terisi	801	801	801	801	801	801	801
NRR/Unsur	3,893	3,865	3,860	3,846	3,893	3,975	3,884
NRR Tertimbang/Unsur	0,779	0,773	0,772	0,769	0,779	0,795	0,777

INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TAHUN 2017	
BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,2
INDEKS KEPUASAN	3,871
KONVERSI IKM	96,79
NILAI PELAYANAN	A

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,871 dari skala 1 sampai 4. Nilai ini mencerminkan bahwa pengguna lulusan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan bobot nilai tertimbang sebesar 0,2, indeks tersebut dikonversi ke dalam skala 25–100 dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,79. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan dalam peraturan tersebut, nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai pelayanan “A”. Hasil ini menunjukkan bahwa unit pelayanan telah menjalankan tugasnya dengan sangat baik, memberikan layanan publik yang profesional, responsif, dan sesuai dengan harapan pengguna lulusan.