

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN



KAMPUS ASWAJA

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR
2020**



YAYASAN PENDIDIKAN TINGGI UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR

JL. MOH. NOH NUR NO. 112 LEUWILIANG BOGOR 16640 Telp. (0251) 8649408

KEPUTUSAN REKTOR
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR

Nomor: 067/A1/IUQI/SKEP-H/XII/2020

Tentang
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR

REKTOR INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan petunjuk teknis Survei Kepuasan Layanan di Institut Ummul Quro Al- Islami Bogor dalam pengukuran tingkat kepuasan lulusan dan pengguna lulusan maka perlu disusun Pedoman Survei Kepuasan Layanan.
- b. Bahwa hasil pengukuran indeks kepuasan lulusan dan pengguna lulusan ini akan menjadi masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lulusan dan pengguna lulusan yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung dalam peningkatan kualitas pendidikan di Institut Ummul Quro Al- Islami Bogor.
- c. Bahwa untuk melaksanakan sesuai dengan maksud ayat (a) dan (b) diatas, maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor. 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor. 7235 Tahun 2016 tanggal 22 Desember 2016 tentang Izin Pendirian Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor;
4. Peraturan Pengurus Yayasan PTUQI Bogor Nomor. 01/KEP/Yayasan PTUQI Bogor/I/2016 tanggal 21 Januari 2016, tentang Statuta Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor tahun 2016;
5. Keputusan Pengurus Yayasan PTUQI Bogor Nomor. 10/KEP/Yayasan PTUQI Bogor/II/2017 tanggal 21 Januari 2017, tentang Pengangkatan Rektor Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor Masa Bakti 2017-2021
- Memperhatikan : Hasil rapat Rektorat dengan Pejabat Struktural pada tanggal 26 November 2020 perihal pengesahan pedoman-pedoman di lingkungan Institut Ummul Quro Al- Islami Bogor

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN**
- Pertama : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor dengan dokumen sebagaimana yang terdapat dalam lampiran pada Surat Keputusan ini.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan atau perubahan di kemudian hari, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
Pada tanggal : 07 Desember 2020

Rektor,



Dr. H. Saiful Falah, M.Pd.I.
NIRP. 200 116 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Para Wakil Rektor
2. Para Dekan
3. Para Ka. Prodi
4. Para Kepala Biro
5. Peringgal

SAMBUTAN REKTOR
INSTITUT UMMUL QURO AL-ISLAMI BOGOR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT, Alhamdulillah semua kegiatan pendidikan di Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor dapat berjalan sesuai dengan perencanaan. Semoga Allah terus melimpahi kita dengan nikmat iman, ilmu dan amal sehingga kita bisa melaksanakan kewajiban sebagai hamba Allah sekaligus khalifah-Nya di muka bumi.

Salawat dan salam selalu kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, berkat cahaya ilmu yang beliau pancarkan, dunia menjadi cerah dan kita pun tercerahkan. Semoga cahaya ilmu yang terang benderang tersebut dapat kita manfaatkan untuk menerangi diri, keluarga, lingkungan sekitar dan masyarakat dunia.

Saya menyambut gembira diterbitkannya buku Pedoman Survei Kepuasan Layanan. Buku Pedoman ini disusun untuk memberikan arahan dan panduan yang jelas terkait Survei Kepuasan Layanan Institut Ummul Quro Al Islami Bogor. Dengan pedoman ini, diharapkan semua pihak dapat mendukung kegiatan belajar mengajar dan riset yang berkualitas. Saya atas nama pribadi dan lembaga mengapresiasi kerja tim penyusun Buku Pedoman.

Harapan saya, dengan buku pedoman ini seluruh civitas akademika dapat menggunakannya dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan anugerah-Nya kepada kita semua. Aamiin

Bogor, Desember 2020

Rektor IUQI



Dr. Saiful Falah, M.Pd.I.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kepada kami inayah-Nya dan kemampuan untuk menyusun dan menyelesaikan Buku Pedoman Survei Kepuasan Pengguna. Salawat dan salam semoga selalu tercurah keharibaan baginda nabi Muhammad SAW kepada keluarganya, para sahabatnya, serta kepada kita selaku umatnya yang senantiasa berusaha mengikuti teladannya.

Buku Pedoman ini dimaksudkan untuk membantu dan juga sebagai panduan bagi para dosen, pembimbing, penelaah, penguji, serta menjaga keseragaman format penulisan dan penelitian yang sesuai dengan kaidah kaidah penulisan karya ilmiah di lingkungan Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor (IUQI).

Walau penyusunan buku pedoman ini telah diupayakan secara optimal, tetapi tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari seluruh pihak sangat kami harapkan demi penyempurnaan buku panduan ini di masa yang akan datang,

Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh civitas akademika Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor atas dukungan dan sarannya dalam penulisan buku pedoman ini. Semoga kemanfaatan buku panduan ini menjadi wasilah diturunkannya keberkahan dari Allah SWT kepada kita semua. Aamiin

Bogor, Desember 2020

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

SK REKTOR.....	i
SAMBUTAN REKTOR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat	2
C. Landasan Hukum	3
BAB II KAJIAN TEORI	5
A. Konsep Kepuasan Kualitas Layanan.....	5
B. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi	6
C. Metode Pengukuran Kepuasan Pelayanan	8
BAB III METODE SURVEI	10
A. Instrumen survei kepuasan	10
B. Pelaksanaan survei kepuasan	12
C. Analisis Metode Survei Kepuasan	13
BAB IV PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI, DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	15
A. Penyusunan Laporan.....	15
B. Publikasi Hasil Laporan.....	15
C. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei.....	15
BAB V PENUTUP	16
REFERENSI	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan penjaminan mutu pada pendidikan tinggi bertujuan untuk memberikan jaminan atas mutu pendidikan yang diselenggarakan serta memberi kepastian tercapainya Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Standar Pendidikan Tinggi (Standar Dikti) diatur dalam pasal 54 Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, bahwa Standar Pendidikan Tinggi terdiri atas; Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh menteri, dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh setiap Perguruan Tinggi. Sementara Standar Pendidikan Tinggi meliputi sejumlah standar dalam bidang akademik dan non akademik yang melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Dalam Undang-Undang nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi, pada pasal 52, dijelaskan bahwa penjaminan mutu merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Kemudian Permendikbudristek nomor 53 tahun 2023 mengatur tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Pada pasal 68, SPMI diimplementasikan melalui siklus kegiatan yang terdiri atas 5 langkah utama yakni: penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi. Siklus ini dilaksanakan untuk menjamin pemenuhan standar pendidikan tinggi. Lima langkah utama ini harus ada dalam proses pelaksanaan SPMI, bahkan merupakan inti dari implementasi SPMI di setiap Perguruan Tinggi. Sistem Penjaminan Mutu pendidikan tinggi terdiri atas SPMI dan SPME.

Berbagai dokumen yang diperlukan dalam SPMI, baik dokumen akademik maupun dokumen mutu, mutlak diadakan. Dokumen akademik berisi rencana atau standar yang memuat tentang arah/kebijakan, visi-misi, standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta peraturan akademik. Sedangkan dokumen mutu berisi instrumen untuk mencapai dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dokumen mutu terdiri atas manual mutu, manual prosedur, instruksi kerja, serta dokumen pendukung.

Adapun evaluasi pemenuhan standar pendidikan tinggi sebagaimana dimaksud di atas dilaksanakan secara berkala melalui pemantauan, evaluasi diri, audit mutu internal, asesmen, dan/atau cara lain yang ditetapkan perguruan tinggi. Evaluasi pemenuhan standar pendidikan tinggi dilaksanakan oleh pejabat atau dosen yang ditugaskan oleh pimpinan perguruan tinggi. Untuk menjamin bahwa standar yang telah ditetapkan itu benar-benar dilaksanakan dan dipenuhi, maka perlu monitoring dan evaluasi melalui Survei Kepuasan terhadap pelaksanaan setiap standar dalam SPMI pada pengguna baik internal maupun eksternal.

Survei kepuasan di lingkungan IUQI Bogor merupakan kegiatan sistemik,

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

Survei kepuasan di IUQI Bogor dilakukan oleh pihak penyelenggara pendidikan dan/atau pihak-pihak yang mendapatkan amanah sebagai pelaksana Sistem Penjaminan Mutu Internal. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja lembaga sehingga dapat memberikan pelayanan pendidikan kepada pengguna. Penyelenggaraan monev secara sistemik dan berkelanjutan akan memberi gambaran secara baik tentang perkembangan dan perubahan pada masing-masing tahapan di perguruan tinggi secara sistematis dan kohesif. Dalam rangka mendukung proses pelaksanaan kegiatan survei ini, diperlukan dokumen buku pedoman pelaksanaan survei kepuasan untuk perguruan tinggi.

Dalam pelaksanaannya, sebelum dilakukan survei kepuasan, setiap perguruan tinggi diharapkan untuk membuat dan menetapkan berbagai dokumen SPMI, baik dokumen akademik maupun dokumen mutu. Pedoman ini menjadi panduan yang jelas dan terarah tentang pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan. Dengan adanya pedoman diharapkan pelaksanaan survei dilakukan secara berkala, menggunakan instrumen yang valid dan andal, dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Selain itu, untuk memaksimalkan implementasi pelaksanaannya, pimpinan perguruan tinggi perlu mendorong dan menginstruksikan kepada setiap pimpinan fakultas dan lembaga serta unit untuk merencanakan dan menganggarkan pelaksanaan kegiatan survei.

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

B. Tujuan dan Manfaat

Buku pedoman ini bertujuan untuk:

1. Memberikan informasi mengenai instrumen, pelaksanaan, metode

- pengukuran tingkat kepuasan lulusan dan pengguna lulusan di IUQI Bogor.
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di IUQI Bogor terhadap dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.
 3. Hasil pengukuran indeks kepuasan lulusan dan pengguna lulusan ini akan menjadi masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lulusan dan pengguna lulusan yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di IUQI Bogor.

Adapun manfaat dari buku pedoman ini, adalah untuk:

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

C. Landasan Hukum

Landasan hukum pelaksanaan terkait survei kepuasan di IUQI Bogor adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 tentang

- Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 61 tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi;
 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
 10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pendirian, Perubahan Pembubaran PTN dan PTS;
 11. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020, Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 tahun 2018, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2020 tentang Perubahan Perguruan Tinggi Negeri Menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum;
 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
 14. Permendikbud Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri;
 15. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam;
 16. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
 17. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
 18. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi;
 19. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 tahun 2019 tentang Pengajuan Permohonan Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
 20. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi;
 21. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Mekanisme Akreditasi untuk Akreditasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi;
 22. (Statuta)

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Kepuasan Kualitas Layanan

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

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun *Total Quality Manajemen* yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya *control* di dalam proses, begitu pula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas.

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas, maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan.

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

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan sistem pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitu pula dengan sistem yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi

terhadap hasil belajar mahasiswa.

3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (*civitas akademika*) maupun masyarakat di luar kampus misalnya *stakeholder* atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimaksudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

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

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

B. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi

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

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh.

Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. *Nilai* yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; *Daya saing*, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; *Persepsi pelanggan* yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh pancaindera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

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

Berdasarkan peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, mensyaratkan adanya pengukuran kepuasan pengguna dalam penyusunan laporan evaluasi diri program studi, yang meliputi:

1. Kepuasan para pemangku kepentingan yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen (C.2.8.)
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan (C.3.8.).
3. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM (C.4.8.).
4. Kepuasan civitas academica terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana (C.5.8.).
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (C.6.8.).
6. Kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian (C.7.8.).
7. Kepuasan pelaksana PKM dan mitra kegiatan PKM terhadap layanan dan proses PKM (C.8.8.).

8. Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan (C.9.5.).

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Menggunakan instrumen yang sahih, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif.
3. Dianalisis dengan metode tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan sistem manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan *public* yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya melakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrumen pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen yang lama ke sistem manajemen yang baru.

C. Metode Pengukuran Kepuasan Pelayanan

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

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

1. Sistem keluhan dan saran. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*costumer*

oriented).

2. Survei kepuasan pelanggan. Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.
3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lama lulus.

Setiap pelanggan pasti mengharapkan layanan yang memuaskan. Hal ini dapat direalisasikan melalui kinerja pegawai yang baik dan terpuji. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik (Nawawi, 2005) atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Agar capaian kinerja diperoleh secara optimal, maka perlu ditunjuk pegawai sesuai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Cokroaminoto, 2007). Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan.

Pada umumnya, dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan.

BAB III

METODE SURVEI

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

A. Instrumen survei kepuasan

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

Pemberian skor pada alternatif jawaban menggunakan skala tipe Likert. Skala Likert digunakan karena dipandang lebih sederhana dan relatif lebih mudah membuatnya. Setiap butir pertanyaan/pernyataan pada satu ubahan memiliki rentang skala yang sama. Rentangan skala bervariasi antara 1 sampai dengan 5. Pernyataan kata dalam skala mulai dari sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), tidak puas (TP), dan Sangat tidak puas (STP).

1. Pengujian Instrumen

Kelayakan suatu data sangat ditentukan oleh instrumen atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrumen perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

a. Uji Validitas Ahli

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

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

Validitas eksternal instrumen diuji dengan cara membandingkan antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Sementara reliabilitas instrumen diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Validitas instrumen ditentukan dengan membandingkan skor koefisien dari masing-masing item kuesioner dengan skor total instrumen. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap Valid. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

2. Jenis Layanan dan Sasaran Survei

Adapun jenis layanan dan sasaran survei adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Sasaran survei				
		Dosen	Tendik	Mahasiswa	Alumni	Pengguna lulusan
1	C1 Survey Kepuasan Pemahaman Visi Misi					
2	C2.1 Kepuasan Mahasiswa					
3	C2.2 Kepuasan dosen					

4	C2.3 Kepuasan Tendik					
5	C2.4 Kepuasan Lulusan					
6	C3.1 Survei pengembangan minat bakat					
7	C3.2 Survei Pembinaan soft skill					
8	C3.3 Survei Bimbingan Konseling					
9	C3.4 Survei Layanan Beasiswa					
10	C3.5 Survei Layanan Kesehatan					
11	C3.6 Survei Karir dan Bimbingan Kewirausahaan					
12	C4.2 Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM					
13	C5.1 Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarpras					
14	C5.2 Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras					
15	C5.3 Survei Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras					
16	C6. Pendidikan					
17	C7.1 Survei Kepuasan Dosen terhadap Penelitian					
18	C8. 1 Survei Kepuasan Dosen terhadap Pelaksanaan PKM					
19	C9 Survei Kepuasan Pengguna					

B. Pelaksanaan survei kepuasan

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 5 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (cukup puas), 4 (puas) dan 5 (sangat puas).

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

Survei kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

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

- a. Sistem survei bersifat periodik. Survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tendik dilakukan setiap semester. Survei kepuasan lulusan, pengguna lulusan dan mitra dilakukan setiap satu tahun satu kali.
- b. Pelaksana survei adalah LPM yang dibantu Gugus Penjamin Mutu Fakultas maupun Program Studi.
- c. Tim survei menjalankan tugas sesuai dengan tugasnya untuk memantau, mengidentifikasi dan mendistribusikan instrumen survei.
- d. Pengambilan sampel secara acak dengan teknik purposive sampling yaitu dalam menentukan sampel mengambil wakil-wakil dari tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek di dalam masing-masing kelompok tersebut.
- e. Koordinator tim survei melaporkan hasil kegiatan kepada LPM. Adapun laporan akhir survei direkap dan dilaporkan LPM kepada Rektor, kemudian hasil kegiatan survei diekspose melalui web institut.
- f. Penyampaian hasil survei dilakukan secara deskripsi kuantitatif, yakni menggunakan skoring.

C. Analisis Metode Survei Kepuasan

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

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

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

Cara mengetahui mutu layanan adalah dengan melakukan kategorisasi yakni dengan mengkonversi nilai IKM. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut.

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

Berikut adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM.

Table 3.1. Kategorisasi kinerja mutu layanan

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

Informasi terkait data yang diperlukan dari hasil survei dikomunikasikan melalui rapat yang melibatkan pimpinan, lembaga, satuan, dan unit. Dari hasil survei dapat diperoleh informasi sejauh mana program telah dilaksanakan, hambatan yang terjadi, dan mengapa hal tersebut terjadi, upaya mengatasi hambatan, rekomendasi perbaikan, serta tindakan koreksi untuk memastikan apakah perguruan tinggi atau prodi sudah menerapkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Review dilakukan terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan untuk melihat hasil temuan survei serta tindak lanjut yang direkomendasikan dalam bentuk laporan tertulis yang kemudian dilaporkan pada setiap unsur untuk mengetahui ketercapaian program. Survei kepuasan dilakukan melalui dashboard sistem dari perguruan tinggi dalam hal ini menggunakan sistem akademik IUQI Bogor yakni sevima. Sehingga informasi dapat diperoleh dengan cepat, efektif, dan data terkumpul secara lengkap. Data yang tersimpan pada dashboard monitoring sistem dapat mudah diakses oleh semua pihak dan stakeholders.

BAB IV

PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI, DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Penyusunan Laporan

Tim pelaksana wajib menyusun laporan hasil survei kepuasan layanan, dimana laporan ini merupakan salah satu media untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan hasil survei kepuasan layanan disusun mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut.

- BAB I. Pendahuluan, mencakup latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum.
- BAB II. Metodologi, menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengolahan data, yang meliputi tim pelaksana, penetapan instrumen, penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data
- BAB III. Hasil dan Pembahasan, berisikan data hasil survei dan analisisnya, serta pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.
- BAB IV. Penutup, berisikan kesimpulan dan saran.
- BAB V. Rekomendasi

B. Publikasi Hasil Laporan

Hasil survei kepuasan layanan wajib diinformasikan kepada publik minimal pada ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, atau media jejaring sosial lainnya. Publikasi juga dapat dilakukan dengan mempublikasikan laporan hasil survei kepuasan layanan di website <https://iuqibogor.ac.id/>.

C. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan layanan, pimpinan Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor (IUQI Bogor) wajib melaksanakan rapat tinjauan manajemen (RTM) untuk menyusun rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 24 bulan).

BAB V

PENUTUP

Buku pedoman disusun sebagai acuan seluruh prodi/fakultas/institut untuk mengukur tingkat kepuasan layanan terhadap unit-unit di lingkungan IUQI Bogor. Survei kepuasan layanan ini penting dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan kepada sivitas akademika di seluruh unit seperti unit akademik dan kemahasiswaan, keuangan, TU fakultas dan program studi, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan penunjang lainnya. Hasil yang diperoleh dari kegiatan survei kepuasan layanan di IUQI Bogor digunakan untuk memperbaiki kualitas institusi secara umum sehingga bisa terus bersaing menjadi institusi yang bermutu dan berkualitas.

REFERENSI

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik

Angket Kepuasan Mahasiswa IUQI Bogor

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik dan non akademik di IUQI Bogor, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Mahasiswa untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam angket. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IUQI Bogor. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden:

Nama :
NIM :
Program Studi :
Angkatan :
Jenis Kelamin :
Umur :

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
1	Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)				
2	Kemudahan Memahami VMTS				
3	Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)				
4	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan				
5	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian				
6	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat				
C2.1 Kepuasan Mahasiswa					

1	Ketersediaan Ruang laboratorium nyaman dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa				
2	Ketersediaan Ruang pelayanan dan ruang tunggu administrasi akademik nyaman				
3	Ketersediaan waktu Pimpinan fakultas beserta jajarannya bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
4	Kemudahan Pembimbing akademik membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
5	Kemampuan staff akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
6	Ketersediaan waktu Dosen untuk diskusi dan tanya jawab				
7	Kesantunan Staff administrasi akademik dalam memberikan pelayanan				
8	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa				
9	Kemampuan Prodi memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya dalam mengembangkannya				
10	Keterbukaan Dosen dalam bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
C3. 1 Survey pengembangan minat dan bakat					
1	Ketersediaan Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa				
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa				
4	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan				
5	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa				
6	Kemudahan Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa				
7	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa				
8	Ketersediaan Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan				
C3.2 Survey Pembinaan Soft Skill					
1	Ketersediaan Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau				

2	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa				
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling				
4	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling				
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
7	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling				
8	Kesesuaian Program kegiatan Bimbingan dan Konseling dengan kebutuhan mahasiswa				
C3.4 Survey Layanan Beasiswa					
1	Ketersediaan unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau				
2	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa				
3	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa				
4	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa				
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Kejelasan kriteria penerima beasiswa				
7	Keterbukaan seleksi penerima beasiswa				
8	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa				
C3.5 Survey Layanan Kesehatan					
1	Ketersediaan unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa				
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan				
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Kesehatan				
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan Kesehatan				
C3.6 Survey Karir dan Bimbingan Kewirausahaan					

1	Ketersediaan unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan				
3	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan				
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan				
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan				
C5.1 Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarpras					
1	Ketersediaan Gedung yang lengkap dan terawat				
2	Ketersediaan Perpustakaan yang nyaman, bersih, rapi, lengkap, dan memadai				
3	Ketersediaan Ruang layanan administrasi akademik fakultas (Tata Usaha) bersih, nyaman, dan terdapat ruang tunggu				
4	Ketersediaan Taman dan ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik				
5	Keakuratan Program sistem akademik dalam menyediakan data administrasi				
6	Ketepatan Waktu penyelenggaraan kegiatan akademik				
7	ketepatan Tata letak buku di perpustakaan				
8	Kecepatan dan ketepatan Staf administrasi akademik dalam melayani mahasiswa				
9	kemudahan akses sistem informasi				
10	Keramahan Staf administrasi akademik bersikap ramah				
11	Kecepatan pencairan dana kegiatan				
12	Kemampuan menyediakan dan mengelola e-library				
13	Kepedulian Staf perpustakaan membantu masalah pengguna perpustakaan				
C6 Pendidikan					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				

2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.				

Lampiran 2. Kepuasan Dosen

Angket Kepuasan Dosen Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Dosen. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Dosen untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam angket. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IUQI Bogor. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :
Jabatan Akademik :
Program Studi :
Fakultas :

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
1	Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)				
2	Kemudahan Memahami VMTS				
3	Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)				
4	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan				
5	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian				
6	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat				
C2.2 Kepuasan Dosen					
1	Ketersediaan bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
2	Ketersediaan Infrastruktur yang lengkap				
3	Kemampuan melayani dengan tanggap dan baik				

4	Kemampuan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur				
5	Kemampuan memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu				
6	Kemampuan membantu jika ada permasalahan dosen				
7	Ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap				
8	Ketepatan waktu pelayanan				
9	Keadilan dalam memberikan pelayanan				
10	Keramahan dalam memberikan pelayanan				
C4.1 Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan SDM					
1	Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)				
2	Keterbukaan Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (reliability)				
3	Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)				
4	Keterlaksanaan Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (assurance)				
5	Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (responsiveness)				
6	Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (responsiveness)				
7	Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)				
8	Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)				
9	Kemudahan dan Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (BKD, SISTER) (tangible)				
10	ketersediaan sarana dan prasaran penunjang yang berkualitas dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (tangible)				
C5.2 Instrumen Survei Kepuasan Dosen terhadap layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras					
1	Ketersediaan Ruang dosen wali akademik nyaman untuk berkegiatan konsultasi				

2	Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai				
3	Ketersediaan dana untuk kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen				
4	Ketersediaan Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan				
5	Ketersediaan Literatur di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan				
6	Kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik				
7	Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat				
8	Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap professional dalam melayani				
9	Ketersediaan prosedur dalam pelayanan				
10	Keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani				
C7.1 Survey Kepuasan Dosen terhadap Pelaksanaan Penelitian					
1	Ketersediaan sarana dan prasarana bagi dosen untuk kelancaran pelaksanaan penelitian				
2	Kemudahan memperoleh informasi terkait kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan penelitian berjalan lancar				
3	Ketersediaan fasilitas kegiatan penelitian yang jelas mencakup jadwal penelitian secara berkala				
4	Ketersediaan sistem penghargaan bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian				
5	Ketersediaan peta jalan penelitian yang mendukung Visi Misi				
6	Ketersediaan pedoman penelitian yang berorientasi pada luaran				
7	Ketersediaan mekanisme evaluasi penelitian sesuai dengan peta jalan				
8	Ketersediaan sumber pendanaan dari internal dan bantuan memperoleh pendanaan dari eksternal				
9	Kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait penelitian				
10	Ketepatan proses publikasi ilmiah				

11	Ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi				
12	Ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala				
13	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian				
14	Kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi penelitian dosen				
15	Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian				
16	Ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil penelitian keterlibatan mahasiswa dalam penelitian				
C8.1 Survey Kepuasan Dosen terhadap Pelaksanaan PKM					
1	Ketersediaan sarana dan prasarana bagi dosen untuk kelancaran pelaksanaan PKM				
2	Kemudahan memperoleh informasi terkait kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan PKM berjalan lancar				
3	Ketersediaan fasilitas kegiatan PKM yang jelas mencakup jadwal PKM secara berkala				
4	Ketersediaan sistem penghargaan bagi dosen yang berprestasi dalam bidang PKM				
5	Ketersediaan peta jalan PKM yang mendukung Visi Misi				
6	Ketersediaan pedoman PKM yang berorientasi pada luaran				
7	Ketersediaan mekanisme evaluasi PKM sesuai dengan peta jalan				
8	Ketersediaan sumber pendanaan dari internal dan bantuan memperoleh pendanaan dari eksternal				
9	Kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait PKM				
10	Ketepatan proses publikasi ilmiah				
11	Ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi				
12	Ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala				
13	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan				

	PKM				
14	Kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi PKM dosen				
15	Keterlibatan mahasiswa dalam PKM				
16	Ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil PKM				

Lampiran 3. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan

Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Tenaga Kependidikan untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam angket. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IUQI Bogor. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih. Identitas Responden

Nama :
Jabatan :
Program Studi :
Fakultas :

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
1	Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)				
2	Kemudahan Memahami VMTS				
3	Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)				
4	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan				
5	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian				
6	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat				
C2.3 Survey Kepuasan Tendik					
1	keterbukaan Penempatan dan penugasan tenaga kependidikan 2 3 4 5 6				
2	Kesesuaian penugasan tenaga kependidikan dengan kompetensi yang dimiliki				

3	ketersediaan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja				
4	kemudahan akses IT berkaitan dengan pekerjaan				
5	keterbukaan Akses tenaga kependidikan dalam panitia kegiatan				
6	Keterbukaan Penyelenggaraan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop				
7	Keterbukaan informasi mengenai seleksi jabatan				
C4.2 Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM					
1	Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)				
2	Keterbukaan Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (reliability)				
3	Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)				
4	Keterlaksanaan Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (assurance)				
5	Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat tendik (responsiveness)				
6	Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (responsiveness)				
7	Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)				
8	Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)				
9	Kemudahan dan Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja tendik (LKP, AMPERA) (tangible)				
10	ketersediaan sarana dan prasaran penunjang yang berkualitas dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (tangible)				
C5.3 Instrumen Survei Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras					
1	Ketersediaan Ruang Staf akademik nyaman				
2	Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai				

3	Ketersediaan dana untuk pengembangan Sumber Daya Manusia				
4	Keterlibatan staff akademik dalam pengembangan SDM				
5	Kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik				
6	Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat				
7	Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap professional dalam melayani 8 9 10				
8	Ketersediaan prosedur dalam pelayanan				
9	Keterbukaan informasi dalam pengelolaan keuangan				
10	Keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani				

Lampiran 4. Angket Kepuasan Lulusan

Angket Kepuasan Lulusan Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Lulusan. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Lulusan untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam angket. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IUQI Bogor. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden:

Nama :
Program Studi :
Tahun Masuk :
Tahun Lulus :
Jenis Kelamin :
Umur :

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
C2.4 Kepuasan Lulusan					
1	Ketersediaan pendampingan yang baik untuk memenuhi kebutuhan lulusan				
2	Keterbukaan pengelolaan manajemen dengan lulusan				
3	Ketersediaan bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman				
4	Ketersediaan Infrastruktur yang lengkap				
5	Kemampuan melayani dengan tanggap dan baik				
6	Kemampuan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur				
7	Kemampuan memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu				
8	Kemampuan membantu jika ada permasalahan				
9	Ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap				

10	ketepatan waktu pelayanan				
11	keadilan dalam memberikan pelayanan				
12	keramahan dalam memberikan pelayanan				

Lampiran 5. Angket Kepuasan Pengguna Lulusan

Angket Kepuasan Pengguna Lulusan

Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor

Dalam rangka meningkatkan mutu Lulusan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Pengguna Lulusan untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam angket. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas IUQI Bogor. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

A. Lulusan yang dinilai

1. Nama Lulusan :
2. Program Studi :
3. Tempat Bekerja
 - a. Nama Lembaga :
 - b. Lokasi Lembaga :
 - c. Alamat Lembaga:
 - d. Website Lembaga :

B. Penilai (Atasan langsung)

1. Nama :
2. Jabatan :

C. Penilaian terhadap Kompetensi Alumni Silahkan Bapak/Ibu/Saudara memberikan penilaian terhadap kompetensi alumni dengan memberi tanda centang (√) pada kolom hasil penilaian untuk setiap aspek penilaian sebagai berikut:

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
C9 Survey Kepuasan Pengguna Lulusan					
1	Etika				
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)				
3	Kemampuan berbahasa asing				

4	Penggunaan teknologi informasi				
5	Kemampuan berkomunikasi				
6	Kerjasama				
7	Pengembangan diri				