UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Pedoman Survei

UIN Raden Fatah Palembang

REVISI 02. 2022

Email
lpm_uin@radenfatah.ac.id

Telephone
+6289524918613

Website
lpm.radenfatah.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Segala puji kita persembahkan kepada Allah SWT shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan kerja sama dan kerja keras berbagai pihak, akhirnya kami dapat menyelesaikan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang. Kami menyadari bahwa penyusunan buku Pedoman UIN Raden Fatah Palembang ini tidak akan berhasil tanpa kerja sama dan bantuan berbagai pihak. Semoga ini semua menjadi amal sholeh bagi lembaga kita khususnya dalam upaya menuju perguruan tinggi terkemuka di Indonesia.

Kami menyadari bahwa upaya ini tidaklah terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Karena itu, saran dan kritik kami harapkan untuk menjadikan upaya survey kepuasan masyarakat di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang ini lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa memberi bimbingan dan petunjuk-Nya kepada kita semua.

Palembang, Juni 2022
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

Dr. Syahril Jamil, M.Pd.I

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR: 1380 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN SURVEI TAHUN 2022
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Membaca

Surat usulan dari Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UIN Raden Fatah Palembang Nomor: B-199/Un.09/II.1/KS.02/06/2022 perihal mohon diterbitkannya Keputusan tentang Penetapan Pedoman Survei Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Menimbang

a. Bahwa dalam rangka Penetapan Pedoman Survei Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang perlu ditetapkan dalam bentuk Keputusan Rektor;
b. Bahwa untuk keperluan sebagaimana butir a, perlu disusun Pedoman Survei Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b diatas, maka dipandang perlu untuk menetapkan Pedoman Survei pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

Mengingat

1. Undang-undang Nomor:12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Undang-undang Nomor: 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan;
4. Peraturan Presiden Nomor. 129 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah;
5. Peraturan Presiden Nomor. 129 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor: 53 Tahun 2015 Organisasi Tata Kerja Universitæ Ism Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Agarna Nomor: 62 Tahun 2015 tentang 2015 Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor tanggal 24 Agustus 2020 tentang Standar Biaya Keluaran Tahun Anggaran 2021;
9. Peraturan Menteri Keuangan Nor-nor 119FMK.02}2020 tanggal 31 Agustus 2020 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2021;
10. Keputusan Rektor UIN Raden Fatah paler-Ibang. Nom-or. 285 Tahun 2017, tentang penetapan Tarif Remunerasi bagi Dosen Tetap PNS di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang:
11. DIPA Universitas Islam Negei Raden Fatah Palembang Tahun 2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan	KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG PENETAPAN PEDOMAN SURVEI TAHUN 2022 PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
Kesatu	Pedoman Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu UIN Raden Fatah Palembang adalah naskah akademik yang memuat kebijakan-kebijakan dalam penetapan Pedoman Survei Tahun 2022 pada UIN Raden Fatah Palembang kedepan, sehingga memberikan hasil yang baik, terarah, akurat dan akuntabel;
Kedua	Dokumen yang termuat dalam keputusan ini menjadi acuan dan yang harus dipedomani dalam pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan Pedoman Survei tahun 2022 pada UIN Raden Fatah Palembang;
Ketiga	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat keketiruan dalam ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal, 28 Juni 2022
Rektor,

Nyayu Khodijah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**
SK REKTOR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 2
C. Sasaran 2
D. Prinsip 2
E. Ruang Lingkup 3
F. Unsur Survei 3
G. Manfaat 3
H. Istilah 4
BAB II METODE SURVEI **5**
A. Periode Survei 5
B. Metode Survei 5
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI **6**
A. Pelaksanaan Survei 6
B. Teknik Survei 8
C. Penyusunan Laporan Survei 10
BAB IV PEMANTAUAN, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT **12**
A. Pemantauan 12
B. Evaluasi 12
C. Tindak Lanjut 12
BAB V PENUTUP **14**
LAMPIRAN **15**
A. Lampiran 1 : Survey Mahasiswa 15
B. Lampiran 2 : Survei Dosen 18
C. Lampiran 3 : Survei Tenaga Kependidikan 21
D. Lampiran 4 : Survei Lulusan 23
E. Lampiran 5 : Survei Pengguna Lulusan 23
F. Lampiran 6 : Survei Mitra 24
G. Lampiran 7 : Survei Pengguna Layanan 25

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global abad ke-21 (Aries Susanty, 2018). Menurut UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk 1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, maampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya; 2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan dan RB) memulai dengan dikeluarkannya Permen PAN dan RB Nomor 25 tahun 2004 yang diperbaiki Permen PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Tiga tahun selanjutnya Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini memuat metode survei aplikatif dan mudah dilaksanakan.

Tujuan dari dilakukannya survey layanan publik pada perguruan tinggi sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut kepada publik. Survey yang dilakukan terhadap

kinerja Unit di perguruan tinggi secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan institut dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari unit-unit di perguruan tinggi selanjutnya, yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas (Amin, 2017).

B. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Perguruan Tinggi.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan
   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur Survei

Unsur Survei terdiri atas :

1. Persyaratan
2. Instrumen
3. Responden
4. Aplikasi Survei

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Istilah

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II
METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

1. Pelaksana survei
   a) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
   b) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit indepeden yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit- unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

   1. Menyusun instrumen survei;
   2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
   3. Menentukan responden;
   4. Melaksanakan survei;
   5. Mengolah hasil survei;
   6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

   Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Link* Survei

   Link survei dapat diakses dihalaman berikut : https://survei.radenfatah.ac.id/

4. Aspek Survei

No	Unit Layanan	VMTS	Tata Pamong, Tata kelola dan	Mahasiswa	SDM	Keuangan, Sarana dan Prasarana	Pendidikan	Penelitian	Pengabdian	Capaian dan Luaran
1	Rektorat									
2	Fakultas/ Pascasarjana									
3	Prodi									

No	Unit Layanan	VMTS	Tata Pamong, Tata kelola dan	Mahasiswa	SDM	Keuangan, Sarana dan Prasarana	Pendidikan	Penelitian	Pengabdian	Capaian dan Luaran
4	LP2M									
5	LPM									
6	UPT									
7	Mahad									
8	PUSTIPD									
9	UBINSA									
10	Bagian Akademik dan									
11	Bagian Umum dan									
12	Bagian Perencanaan									
13	Bagian Kepegawaian									
14	SPI									
15	Unit Praktek Lapangan/Kerja									
16	Laboratorium									

5. Sasaran Survei

No	Jenis Layanan	Sasaran Survey						
		Mahasiswa	Dosen	Tenaga Kependidikan	Mitra	Alumni	Pengguna Lulusan	Pengguna Layanan
1	C1 Survey Pemahaman Visi Misi							
2	C2.1 Kepuasan Mahasiswa							
3	C2.2 Kepuasan Dosen							
4	C2.3 Kepuasan Tendik							
5	C2.4 Kepuasan Lulusan							
6	C2.5 Kepuasan pengguna Terhadap layanan							
7	C2.6 Kepuasan Mitra							
8	C3. 1 Survey pengembangan minat dan bakat							
9	C3.2 Survey Pembinaan Soft Skill							
10	C3.3 Survey Bimbingan dan Konseling							
11	C3.4 Survey Layanan beasiswa							
12	C3.5 Survey Layanan Kesehatan							
13	C3.6 Survey Karir dan Bimbingan Kewirausahaan							
14	c4.1 survey kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan sdm kemahasiswaan							
15	c4.2 survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan sdm							

No	Jenis Layanan	Sasaran Survey						
		Mahasiswa	Dosen	Tenaga Kependidikan	Mitra	Alumni	Pengguna Lulusan	Pengguna Layanan
16	C5.1 Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarpras							
17	C5.2 Instrumen Survei Kepuasan Dosen terhadap layanan pengelolaan keuangan							
18	C5.3 Instrumen Survei Tendik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan							
19	C6 Pendidikan							
20	C7.1 Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pelaksanaan Penelitian							
21	C7.2 Survey Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Penelitian							
22	C8.1 Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pelaksanaan PKM							
23	C8.2 Survey Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan PKM							
24	C9 Survey Kepuasan Pengguna							

B. Teknik Survei

a. Teknik Pelaksanaan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

b. Teknik Analisis

Pengukuran **Skala Likert**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan x 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

C. Penyusunan Laporan Survei

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: Latar Belakang Masalah, Tujuan SKM, Metode, Tim SKM dan Jadwal Pelaksanaannya SKM:
   a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
   b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
   c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
   d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM; LPM ditingkat Universitas dan Gugus Penjaminan Mutu di tingkat Fakultas dan Prodi.
   e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
2) Analisis
   Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif *(executive summary)*.

BAB IV
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. Pemantauan

1. Secara berkala pimpinan unit memantau pelaksanaan survei dan melaporkan hasilnya sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data
   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Pemantauan dapat dilihat pada sistem yang sudah tersedia di aplikasi survei.
5. Pemantauan dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat,sudah tersedia didalam pedoman survei.
7. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit serta masyarakat.
8. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri
9. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei.
10. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

B. Evaluasi

Penanggung jawab survei melakukan evaluasi terhadap keseluruhan pelaksanaan survei.

C. Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu							Penanggung Jawab

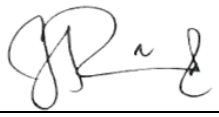
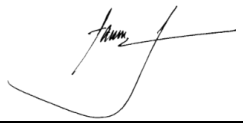
Hasil analisis perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

BAB V
PENUTUP

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap unit-unit di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan kepada sivitas akademika di seluruh unit di UIN Raden Fatah Palembang, seperti unit akademik dan kemahasiswaan, keuangan, TU fakultas dan program studi, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan penunjang lainnya. Hasil yang diperoleh digunakan untuk memperbaiki kualitas institusi secara umum sehingga bisa terus bersaing menjadi institusi yang bermutu dan berkualitas.

LAMPIRAN

Lembar Validasi Instrumen Survei

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Indrawati, S.S., M.Pd	Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu		13 Juni 2022
2. Pemeriksaan	Dr. Fajri Ismail, M.Pd.I	Wakil Direktur Pascasarjana		22 Juni 2022

A. Lampiran 1 : Survey Mahasiswa

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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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 *soft skill* mahasiswa yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa				
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa				
4	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa				
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan *soft skill* yang akan diikuti				
6	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti				
7	kesesuaian Tingkat pengetahuan tutor/narasumber				
8	Kesesuaian Program kegiatan soft skill dengan kebutuhan mahasiswa				
C3.3 Survey Bimbingan dan Konseling					
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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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 kewirausahan				
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 penyelenggarakan 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					

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.				

B. Lampiran 2 : Survei Dosen

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				
C2.2 Kepuasan Dosen					
1	Ketersediaan bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman				
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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
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	Pengawasasan 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, LKP, SIMPEG, SILAYAK) (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					

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
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				
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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
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				

C. Lampiran 3 : Survei Tenaga Kependidikan

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				
C2.3 Survey Kepuasan Tendik					
1	keterbukaan Penempatan dan penugasan tenaga kependidikan				
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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
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	Pengawasasan 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				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C1 Survey Pemahaman Visi Misi					
6	Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat				
7	Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap professional dalam melayani				
8	ketersediaan prosedur dalam pelayanan				
9	Keterbukaan informasi dalam pengelolaan keuangan				
10	keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani				

D. Lampiran 4 : Survei Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		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				

E. Lampiran 5 : Survei Pengguna Lulusan

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		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				

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C9 Survey Kepuasan Pengguna Lulusan					
6	Kerjasama				
7	Pengembangan diri				

F. Lampiran 6 : Survei Mitra

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C2.6 Kepuasan Mitra					
1	Kecepatan dalam penyediaan data/Informasi kepada pengguna				
2	Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna				
3	Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna				
4	Kemampuan petugas layanan kepada pengguna				
5	kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna				
6	Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik				
C7.2 Survey Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Penelitian					
1	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan penelitian, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil. dll				
2	ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan penelitian yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik				
3	kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian				
4	ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya				
5	kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat				
6	kenyamanan bekerjasama selama penelitian				
7	kepedulian kepada mitra				
C8.2 Survey Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan PKM					
1	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan PKM, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil. dll				
2	ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan PKM yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik				
3	kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PKM				
4	ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya				
5	kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
6	kenyamanan bekerjasama selama PKM				
7	kepedulian kepada mitra				

G. Lampiran 7 : Survei Pengguna Layanan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C2.5 Kepuasan pengguna Terhadap layanan					
1	Kecepatan dalam penyediaan data/Informasi kepada pengguna				
2	Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna				
3	Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna				
4	Kemampuan petugas layanan kepada pengguna				
5	kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna				
6	Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik				