

PEDOMAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

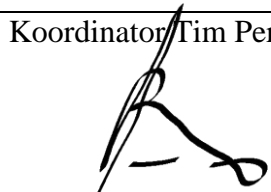





LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2023





**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

Kode Dokumen	:	UIN-QA/SPMI.020/I/2023
Revisi	:	01
Tanggal Penetapan	:	20 Juni 2023
Dirumuskan Oleh	:	Koordinator/Tim Perumus,  Dr. H. Moh. Sahlan, M. Ag.
Dikendalikan Oleh	:	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,  H. Mursalim, M. Ag.
Dipertimbangkan Oleh	:	Ketua Senat Universitas,  Prof. Dr. KH. Abd. Halim Soebahar, MA.
Ditetapkan Oleh	:	Rektor,  Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M.



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
NOMOR 332 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka kegiatan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di lingkungan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
2. Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a, perlu diterbitkan Keputusan Rektor tentang survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di lingkungan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 11 Mei 2021;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021

- Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 09 Nopember 2021;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 23 Desember 2021;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UIN KHAS JEMBER TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER.
- PERTAMA : Pedoman survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di lingkungan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagaimana terlampir yang merupakan satu kesatuan dalam keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember

Pada : 20 Juni 2023



BABUN SUHARTO

TIM PENYUSUN

Pengarah : Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M M

Penanggung Jawab : Prof. Dr. H. Miftah Arifin, M.Ag.

Ketua : Dr. H. Mursalim, M.Ag.

Wakil Ketua : Dr. H. Moh. Sahlan, M.Ag.

Sekretaris : Dr. Subakri, S.Ag., M.Pd.I.

Anggota : Dr. H. Khotibul Umam, M.A.

Dr. Moh. Nor Afandi, M.Pd.1.

Suryadi, M.A.

Sofiah, M.E.

Devi Hardianti Rukmana, S.E., M.M.

Budi Prasajo, S. Kom.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah Kita sampaikan kehadiran *Illahi Robby*, karena berkat rahmat dan taufiq-Nya sehingga pedoman survei kepuasan masyarakat pengguna layanan ini dapat terselesaikan.

Pedoman survei kepuasan masyarakat pengguna layanan ini disusun agar dapat diketahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam pelayanan dapat diketahui sebagai bagian dari unsur pelayanan bermutu yang mengarah kepada *customer focus* oleh UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Untuk itu ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada seluruh pimpinan (rektor, wakil rektor 1, 2, 3) yang telah memberikan masukan dan arahan serta seluruh tim Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang telah menyelesaikan proses penyusunan pedoman survei kepuasan masyarakat pengguna layanan ini ingga selesai.

Harapan kami semoga Pedoman pedoman survei kepuasan masyarakat pengguna layanan ini ini dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan dari semua pihak agar pedoman ini menjadi lebih sempurna.

Ketua LPM

Mursalim

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT KEPUTUSAN REKTOR.....	iii
TIM PENYUSUN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1s
A. Latar Belakang.....	1
B. Selayang Pandang tentang Survei Kepuasan	1
C. Dasar Hukum.....	5
D. Sasaran.....	6
E. Tujuan	7
F. Ruang Lingkup	6
BAB II TUJUAN, TEKNIK, DAN PELAKSANAAN SURVEY	7
A. Tujuan Survei.....	7
B. Teknik Survei	7
C. Pelaksanaan Survei	7
BAB III METODE SURVEI KEPUASAN.....	9
A. Metode	9
B. Periode Survei Kepuasan.....	9
C. Teknik Pengolahan Data.....	11
BAB IV PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI	12
DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	12
A. Penyusunan Laporan	12
B. Publikasi Hasil Laporan	12
C. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei.....	13
LAMPIRAN-LAMPIRAN	14
Lampiran 1 Kepuasan Mahasiswa Layanan Akademik dan Non Akademik	14
Lampiran 2 Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran	19
Lampiran 3 Kepuasan Dosen.....	21
Lampiran 4 Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	24
Lampiran 5 Kepuasan Lulusan	26
Lampiran 6 Kepuasan Pengguna Lulusan	28
Lampiran 7 Kepuasan Mitra Kerjasama	30
Lampiran 8 Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian.....	32
Lampiran 9 Kepuasan Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang dan tuntutan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mereka dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember saat ini belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mereka yang disampaikan melalui berbagai saluran informasi, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang menimbulkan ketidakpercayaan berbagai pihak yang disebutkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra.

Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Selayang Pandang tentang Survei Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

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 akademika 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, menyatakan prinsip yang digunakan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif, dalam melaksanakan survei 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.

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 6, mensyaratkan pelaksanaan penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dengan menggunakan 5 aspek yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

1. *Tangible*. (Berwujud atau terbukti nyata) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
8. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi.
9. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.

D. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

E. Sasaran

Sasaran penyelenggaraan survei kepuasan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi survei pelayanan terhadap:

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Lulusan
5. Pengguna
6. Mitra

BAB II

TUJUAN, TEKNIK, DAN PELAKSANAAN SURVEY

A. Tujuan Survei

Berbagai Survei Kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik (*feedback*) dalam memperbaiki mutu layanan.

B. Teknik Survei

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 melalui pengisian *Google Form*;
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan SDM 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.

BAB III

METODE SURVEI KEPUASAN

A. Metode

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan pengguna layanan ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert, yang merupakan suatu skala psikometrik paling banyak digunakan dalam dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan tim pelaksana.
2. Menyusun instrumen survei.
3. Menentukan responden.
4. Menetapkan lokasi dan waktu pelaksanaan survei.
5. Melaksanakan survei.
6. Mengolah hasil survei.
7. Menyajikan dan melaporkan hasil

B. Periode Survei Kepuasan

Suvei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember secara periodik dengan jangka waktu tertentu setiap 6 bulanan (semester) atau 1 tahun (tahunan), dengan ketentuan sebagai berikut:

No	Responden	Tujuan	Periode
1	Mahasiswa	Menilai Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik: Menilai kepuasan Layanan	Tiap semester sekali

		Manajemen	
		Menilai kepuasan Layanan Proses Pendidikan	
		Menilai kepuasan Layanan Penalaran, Bakat, dan Minat	
		Menilai kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling	
		Menilai kepuasan Layanan Beasiswa	
		Menilai kepuasan Layanan Kesehatan	
		Menilai kepuasan Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	
		Menilai kepuasan Layanan Perpustakaan	
		Menilai kepuasan Layanan Laboratorium	
		Menilai kepuasan Layanan Asrama Ma'had	
		Menilai kepuasan Layanan Keuangan	
		Menilai kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya	
2	Mahasiswa	Menilai Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran:	Tiap semester 2 kali (Awal pembelajaran dan akhir pembelajaran)
		Menilai kepuasan Kompetensi Pedagogik	
		Menilai kepuasan Kompetensi Profesional	
		Menilai kepuasan Kompetensi Kepribadian	
		Menilai kepuasan Kompetensi Sosial	
3	Dosen	Menilai kepuasan Layanan Manajemen dan Tata Kelola	Setiap tahun sekali
		Menilai kepuasan Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia	
		Menilai kepuasan Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	
4	Tenaga Kependidikan	Menilai kepuasan Layanan Manajemen dan Tata Kelola	Setiap tahun sekali
		Menilai kepuasan Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia	
		Menilai kepuasan Layanan	

		Keuangan, Sarana, dan Prasarana	
5	Lulusan	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	Satu tahun
6	Pengguna Lulusan	Menilai kepuasan terhadap kualitas kinerja lulusan	Satu tahun
7	Mitra Kerjasama	Menilai kepuasan manajemen kerjasama	Satu tahun
8	Mitra Kegiatan Penelitian	Menilai kepuasan terhadap proses layanan penelitian	Satu tahun
9	Mitra Pelaksana Pengabdian	Menilai kepuasan terhadap proses layanan pengabdian	Satu tahun

C. Teknik Pengolahan Data

Data yang digunakan dalam survei ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yakni mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan, mitra kerjasama, mitra kegiatan penelitian, dan pelaksana pengabdian kepada masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (tidak puas), 2 (cukup puas), 3 (puas) dan 4 (sangat memuaskan) dengan bantuan sistem informasi berbasis web (*google form*).

BAB IV
PENYUSUNAN LAPORAN, PUBLIKASI
DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Penyusunan Laporan

Tim pelaksana wajib menyusun laporan hasil survei kepuasan pengunalayanan, dimana laporan ini merupakan salah satu media untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan. Laporan hasil survei kepuasan pengguna 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.

B. Publikasi Hasil Laporan

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

C. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan, jajaran manajemen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember wajib melaksanakan rapat tinjauan manajemen (RTM) untuk menyusun rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulaidari 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).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik

**Angket Kepuasan Mahasiswa
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember**

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik dan non akademik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 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	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Layanan Manajemen					
1	Kaprodi memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan				
2	Kaprodi menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka				
3	Kaprodi dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda				
4	Kaprodi bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui				
5	Kaprodi memberikan dukungan terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaa dan terhadap penyelesaian studi mahasiswa				
Layanan Proses Pendidikan					
<i>Keandalan (reliability)</i>					
1	Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
<i>Ketanggapan (responsiveness)</i>					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan				

	elayanan dengan baik				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
Jaminan (<i>assurance</i>)					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
2	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan				
Empati (<i>empathy</i>)					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan				
Berwujud (<i>tangible</i>)					
1	Ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik				
2	Media pembelajaran online (LMS, Zoom, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah diakses				
3	Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapi dan menarik				
Layanan Penalaran, Bakat, dan Minat					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan layanan penalaran, minat dan bakat sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan kokurikuler/ekstrakurikuler/ organisasi kemahasiswaa tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Pengasuh/pelatih menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Pengasuh/pelatih melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana layanan penalaran, minat dan bakat tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Bimbingan dan Konseling					
1	Dosen pembimbing akademik (DPA) memberikan layanan bimbingan dan konseling sesuai standar yang ditetapkan				
2	Dosen pembimbing akademik (DPA) menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
3	Prosedur pelayanan bimbingan akademik dan Konseling diinformasikan dengan baik				
4	Dosen pembimbing akademik (DPA) melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Dosen pembimbing akademik (DPA) memberikan layanan bimbingan akademik dan konseling dengan penuh perhatian				
Layanan Beasiswa					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq				

	Jember menyediakan layanan beasiswa sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan beasiswa tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas pengelola beasiswa menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas pengelola beasiswa melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas pengelola beasiswa memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian				
Layanan Kesehatan					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan layanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan kesehatan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas kesehatan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas kesehatan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana layanan kesehatan tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan layanan bimbingan karir an kewirausahaan sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan bimbingan karir (studi lanjut, lowongan kerja atau magang) dan kewirausahaan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas pengelola layanan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas pengelola melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas pengelola memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian				
Layanan Perpustakaan					
1	Prosedur pelayanan perpustakaan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
2	Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan tepat, sesuai kebutuhan mahasiswa dan dapat diandalkan				
3	Petugas perpustakaan menunjukan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Prasarana (gedung, ruang baca) dan sarana (buku, buku elektronik dan repository) tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Laboratorium					

1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan layanan laboratorium sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur penggunaan laboratorium tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas laboratorium menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas laboratorium melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana laboratorium tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Asrama Ma'had					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan layanan Asrama Ma'had sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan asrama Ma'had tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas asrama Ma'had menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas asrama Ma'had melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan Prasarana layanan asrama Ma'had tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Keuangan					
1	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember melaksanakan pengelolaan keuangan yang transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka				
2	Prosedur pembayaran uang kuliah tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas keuangan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas keuangan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas keuangan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian				
Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya					
1	Tempat ibadah tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
2	Kantin tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik				
3	Fasilitas olahraga dan seni tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik				
5	Fasilitas sistem informasi akademik (SISTER, website dll) tersedia dan berfungsi dengan baik				
6	Akses jalan dan lingkungan kampus bersih dan nyaman				
7	Fasilitas toilet tersedia dan berfungsi dengan baik				
8	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				

9	Fasilitas air bersih tersedia dan berfungsi dengan baik				
JUMLAH					

Usulan Dan Saran

Berikan usulan/saran terhadap setiap layanan untuk perbaikan layanan ke depan:

.....

Lampiran 2 Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran

Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pembelajaran di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa. Berkaitan dengan hal itu 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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 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 :

Identitas Dosen Yang Dinilai

Nama :
 Mata Kuliah Yang Diampu :
 Program Studi :
 Semester :

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Kompetensi Pedagogik					
1	Dosen menyiapkan dan menyampaikan secara jelas dan rinci Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran kepada mahasiswa				
2	Dosen menyiapkan media dan teknologi pembelajaran, sumber belajar dan bahan belajar dan rujukan referensi				
3	Dosen memulai dan mengakhiri kelas sesuai dengan waktu yang dialokasikan baik kelas tatap muka atau daring				
4	Dosen mengajar materi dan waktu sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran				
5	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif, menyenangkan dan menggairahkan mahasiswa untuk belajar				
6	Dosen menerapkan metode <i>student centre learning</i> (SCL) dan memberi kesempatan mahasiswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran baik bertanya, berdiskusi dan memperbaharui setiap bahan kajian				

	sesuai perkembangan mutakhir				
7	Dosen menggunakan dan/atau terampil menggunakan media dan teknologi multimedia dalam pembelajaran Tatap Muka dan terampil menggunakan Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran Daring				
8	Dosen memberikan penilaian terhadap hasil ujian dan tugas secara objektif				
9	Materi, tugas, UTS, UAS sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran				
10	Dosen mengembalikan tugas disertai umpan balik yang konstruktif terhadap tugas dan ujian yang diberikan baik dengan tatap muka atau virtual (daring)				
Kompetensi Profesional					
1	Dosen menguasai bidang ilmu dengan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
2	Dosen menggunakan hasil-hasil penelitian dan pengabdian untuk meningkatkan kualitas pembelajaran				
3	Dosen mengembangkan bahan ajar dengan referensi dan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
4	Dosen mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran Daring				
Kompetensi Kepribadian					
1	Dosen patut menjadi contoh atau teladan dalam bersikap dan berperilaku				
2	Dosen menunjukkan integritas yang baik (satunya kata dan tindakan)				
3	Dosen adil dan toleransi dalam memperlakukan keberagaman mahasiswa				
4	Dosen mudah beradaptasi dengan setiap perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi				
Kompetensi Sosial					
1	Dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya				
2	Dosen mudah ditemui mahasiswa dalam urusan akademik				
3	Dosen mudah dihubungi via online				
4	Dosen mampu berkomunikasi lisan dan tulisan secara runtut dan jelas				
JUMLAH					

Usulan Dan Saran

Berikan usulan/saran kepada dosen untuk perbaikan layanan ke depan:

.....

Lampiran 3 Kepuasan Dosen

Angket Kepuasan Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :
 Jabatan Akademik :
 Jenis Kelamin :
 Umur :

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Layanan Manajemen dan Tata Kelola					
1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilaksa-nakan secara efektif				
2	Pemilihan Pimpinan tingkat universitas hingga program studi dilaksanakan sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja				
3	Keputusan yang diambil oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tendik				
4	Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh dosen dan tendik				
5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan				
6	Pimpinan konsisten dalam menegakkan aturan				
7	Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat universitas hingga Program Studi dan berjalan dengan efektif				
8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun mahasiswa				
9	Pimpinan dan dosen terlibat dalam berbagai kegiatan di luar universitas				
10	Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional				
11	Pengorganisasian dilakukan secara efektif				
12	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik				
13	Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya				

	dengan menerapkan 5 <i>good governance</i> , yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil				
14	Pimpinan telah melakukan pengawasan/pemantauan terhadap dosen dan tendik				
15	Dokumen penjaminan mutu tersedia dan disosialisasikan				
16	Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan				
17	Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan				
18	Kerjasama yang dilakukan memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dosen				
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia					
1	Adanya pelatihan untuk dosen yang mendukung pengembangan profesionalitas diri				
2	Adanya pelatihan untuk dosen yang berkaitan dengan administrasi dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi				
3	Pimpinan memperhatikan jenjang karier dan pengembangan akademik dosen				
4	Adanya pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan dosen				
5	Proses kenaikan pangkat dan jabatan berjalan dengan baik dan tepat waktu				
6	Beban mengajar yang ditugaskan sesuai dengan SNI Dikti yaitu maksimal 12 sks setiap semester				
Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana					
1	Kesejahteraan dosen yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku				
2	Pembayaran gaji, tunjangan kinerja, tunjangan sertifikasi dosen dan honor lainnya dilaksanakan dengan tepat waktu				
3	Fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Sarana pembelajaran tersedia dan berfungsi dengan baik seperti: LCD, smart tv, dan kelengkapannya, papan tulis yang bersih, dan bangku-bangku kuliah yang memadai				
5	Ruang perkuliahan ditata dengan baik (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup)				
6	Kelengkapan media pembelajaran dan sumber belajar yang berkualitas tersedia dan bisa diakses				
7	Laboratorium pembelajaran yang mendukung tersedia dan berfungsi dengan baik				
8	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				
9	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik				

10	Fasilitas sistem informasi akademik (SISTER, website dll) tersedia dan berfungsi dengan baik				
----	--	--	--	--	--

Usulan Dan Saran

Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan mutu ke depan:

.....

Lampiran 4 Kepuasan Tenaga Kependidikan

Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :
 Jabatan Akademik :
 Jenis Kelamin :
 Umur :

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Layanan Manajemen dan Tata Kelola					
1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilaksanakan secara efektif				
2	Pemilihan pimpinan di lingkungan tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja				
3	Keputusan yang diambil oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh tenaga kependidikan				
4	Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh tenaga kependidikan				
5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan				
6	Pimpinan konsisten dalam menegakkan aturan				
7	Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan tenaga kependidikan berjalan dengan efektif				
8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, khususnya tenaga kependidikan				
9	Pimpinan dan tenaga kependidikan terlibat dalam berbagai kegiatan di luar universitas				
10	Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional				
11	Pengorganisasian dilakukan secara efektif				
12	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf tenaga kependidikan				
13	Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya				

	dengan menerapkan 5 <i>good governance</i> yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil				
14	Pimpinan telah melakukan pengawasan/ pemantauan terhadap tenaga kependidikan				
15	Dokumen penjaminan mutu tersedia dan disosialisasikan				
16	Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan				
17	Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan				
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia					
1	Adanya pelatihan untuk mendukung pengembangan profesionalitas diri				
2	Adanya pelatihan yang berkaitan dengan administrasi dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi				
3	Pimpinan memperhatikan jenjang karier dan pengembangan akademik tenaga kependidikan				
4	Adanya pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan tenaga kependidikan				
5	Proses kenaikan pangkat dan jabatan berjalan dengan baik dan tepat waktu				
6	Tendik yang memerlukan keahlian khusus telah memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugas keahliannya				
7	Pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan				
8	Pembagian tugas dan tanggung jawab telah dilaksanakan dengan adil				
Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana					
1	Kesejahteraan tenaga kependidikan yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku				
2	Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dilaksanakan dengan tepat waktu				
3	Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih				
5	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				
6	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik				
7	Fasilitas sistem informasi tersedia dan berfungsi dengan baik				
JUMLAH					

Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan mutu ke depan:

.....

Lampiran 5 Kepuasan Lulusan

Angket Kepuasan Lulusan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 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	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Pemahaman Bapak, Ibu, Saudara/I terhadap rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran yang ada di Universitas dan Program Studi				
2	Kinerja Pimpinan, Dosen dan tenaga kependidikan untuk mencapai rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas dan Program Studi				
3	Kurikulum yang digunakan mendukung pengembangan profesionalisme				
4	Kualitas Dosen yang mengajar				
5	Kualitas Program Studi menyiapkan lulusan sesuai dengan Profil Lulusan				
6	Relevansi kurikulum mendukung pengembangan individu				
7	Relevansi kurikulum dengan pengembangan karier pada pekerjaan saat ini				
8	Kualitas jejaring dengan berbagai pihak dan <i>stakeholder</i> oleh program studi				
9	Ketersediaan informasi dalam layanan akademik, layanan administrasi, layanan beasiswa dan layanan kemahasiswaan				
10	Ketersediaan informasi tentang prosedur pemberian layanan oleh pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan				
11	Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan				
12	Kompetensi, keramahan dan kesopanan pemberi layanan				
13	Hasil layanan yang diberikan				

14	Ketersediaan layanan pengaduan atas layanan yang diterima				
JUMLAH					

Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan mutu ke depan:

.....

Lampiran 6 Kepuasan Pengguna Lulusan

Angket Kepuasan Pengguna Lulusan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 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 PENILAIAN	HASIL PENILAIAN			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Etika				
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)				
3	Kemampuan berbahasa asing				
4	Penggunaan teknologi informasi				
5	Kemampuan berkomunikasi				
6	Kerjasama Tim				
7	Pengembangan diri				
8	Manajemen waktu				
9	Bekerja secara mandiri				
10	Kemampuan dalam memecahkan masalah				
11	Kemampuan analisis				
12	Integritas				
13	Loyalitas				
14	Kemampuan bekerja dengan orang yang berbeda budaya maupun latar belakang				
15	Kepemimpinan				
16	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab				
17	Inisiatif				
18	Manajemen proyek/program				

19	Kemampuan untuk memrepresentasikan ide/ produk/ laporan				
20	Kemampuan dalam menulis laporan, memo dan dokumen				
21	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat				
JUMLAH					

D. Lain-lain

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Selain aspek di atas, apa kelebihan alumni Prodi Yang Bapak/Ibu lihat selama berinteraksi: Meliputi aspek Pengetahuan, Sikap/ Perilaku, Keahlian/ trampilan.	
2	ada kekurangan alumni Prodi : dan harus diperbaiki yang Bapak/Ibu lihat selama berinteraksi: meliputi aspek Pengetahuan, Sikap/ Perilaku, Keahlian/ Ketrampilan?	
3	Adakah saran perbaikan lain untuk Prodi untuk meningkatkan kompetensi alumni.?	

Lampiran 7 Kepuasan Mitra Kerjasama

Angket Kepuasan Mitra Kerjasama Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Mitra Kerjasama 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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :
No. Telpon :
Jabatan :
Instansi :

Kerjasama yang dijalin dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember:

.....

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Persyaratan teknis dan administrasi untuk menjalin kerja sama dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sesuai dengan jenis kerja sama yang dijalin				
2	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember merespon dengan baik dalam usaha menjalin/ merintis kerjasama				
3	Prosedur pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan				
4	Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama adalah wajar				
5	Kerjasama dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berjalan sesuai dengan yang disepakati				
6	Hasil kerjasama dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember memberikan manfaat sesuai yang diharapkan				
7	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku				
8	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya				
9	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kegiatan kerja				

	sama, cepat tanggap, ramah, dan sopan dalam melaksanakan tugasnya				
10	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dari mitra kerja sama dan menindak-lanjutinya				
11	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan kerja sama tersedia dan berfungsi dengan baik				
JUMLAH					

1. Apakah ada rencana kerjasama kembali dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, jika “ya” sebutkan rencana kerjasama yang akan dijalin :

.....

2. Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan mutu ke depan:

.....

Lampiran 8 Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian

Angket Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Mitra Kegiatan Penelitian 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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :
 No. Telpon :
 Jabatan :
 Instansi :

Kerjasama penelitian yang dijalin dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember:

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Pusat Penelitian pada LP2M Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember memiliki prosedur dalam memberikan layanan administrasi penelitian				
2	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kerja sama penelitian menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
3	Topik kerjasama penelitian dengan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sesuai dengan kebutuhan mitra				
4	Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan harapan mitra dan dapat diimplementasikan				
5	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kerja sama penelitian kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya				
6	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kerjasama penelitian bersikap cepat tanggap, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya				
7	Pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang terlibat dalam kerja sama penelitian segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan penelitian				

8	Sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian tersedia dan berfungsi dengan baik				
JUMLAH					

Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan Pusat Penelitian LP2M Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ke depan:

.....

Lampiran 9 Kepuasan Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Angket Kepuasan Pelaksana PkM Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Pusat Pengabdian kepada Masyarakat, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Pelaksana Kegiatan PkM. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Pelaksana Kegiatan PkM 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 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Data yang Saudara sampaikan melalui angket ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :

Program Studi :

Jenis Kelamin :

Umur :

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat pada LP2M Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember memiliki pedoman pelaksanaan PkM.				
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PkM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh				
3	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan				
4	Review proposal pengabdian dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan				
5	Kontrak kerja PKM dipatuhi secara konsisten				
6	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat menyampaikan informasi terkait dengan PkM dalam bahasa yang mudah dipahami oleh pelaksana PkM				
7	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
8	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PkM				
9	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat mendampingi pelaksana PkM dalam hal publikasi hasil kegiatan PkM				
10	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani pelaksana PkM				
11	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang				

	terjadi dalam mengelola PkM				
12	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat siap menjawab pertanyaan dosen terkait PkM				
13	Pusat Pengabdian kepada Masyarakat memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi				
14	Layanan Pusat Pengabdian kepada Masyarakat mudah diakses baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i>				
JUMLAH					

Berikan usulan/saran untuk perbaikan layanan Pusat Pengabdian kepada Masyarakat LP2M Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ke depan:

.....