



PUSAT PENJAMINAN MUTU
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU



Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU - 2020



<http://stainkepri.ac.id>



Stain Kepri



@stainkepri



STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPRI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Dosen. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan Dosen terhadap unit-unit layanan yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Ada 3 (enam) jenis Kriteria layanan yang disurvei yaitu: 1) Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, 2) Sumber Daya Manusia, 3) Keuangan, Sarana dan Prasarana, Tujuan dari survei ke 3 (Tiga) kriteria adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan dosen terhadap layanan yang diselenggarakan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. .

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Bintan, Juni 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

SK REKTOR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	2
C. Manfaat Survei	2
BAB II KAJIAN TEORETIK	4
A. Pengertian Layanan Publik.....	4
B. Konsep Kualitas Layanan	5
BAB III METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Lokasi dan Waktu Survei	7
B. Metode Survei	7
C. Objek yang disurvei	8
D. Populasi dan Sampel.....	8
E. Teknik Pengumpulan Data	10
F. Kisi-Kisi Angket.....	10
G. Uji Validitas.....	13
H. Metode Pengolahan Data	14
BAB IV HASIL SURVEI	15
A. Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama.....	15
B. Kriteria Sumber Daya Manusia	17
C. Kriteria Keuangan, Sarana dan Prasarana	19
BAB V KESIMPULAN	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

Pertama, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, "*For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery*". Reformasi lembaga

pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *“the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level.”* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis-pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk itu dalam rangka mendorong perguruan tinggi agar mahasiswa mampu melaksanakan ketiga peran, lembaga perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan mahasiswa memiliki kemampuan menguasai keterampilan keterampilan tersebut. Salah satu pemecahan yang dilakukan oleh perguruan 1) Keuangan, sarana, dan prasarana, 2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan.

Saat ini ketiga kriteria layanan tersebut telah dilakukan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Namun diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan ketiga jenis kriteria layanan tersebut. Untuk itu STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau melalui tim survei melakukan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan untuk dosen. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survei terhadap Layanan untuk Dosen adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi pelayanan yang telah dilakukan oleh unit-unit pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan dosen sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing Kriteria layanan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan untuk Dosen
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan untuk Dosen.

C. Manfaat Survei

Kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Mendorong partisipasi dosen di lingkungan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau sebagai pengguna dalam menilai layanan untuk dosen
2. Mendorong unit layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan untuk dosen
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatis dalam memberikan layanan kepada dosen

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara 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

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dilaksanakan di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dengan melibatkan dosen pada masing-masing 11 (sebelas) Program Studi: 1) Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2) Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir, 3) Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 3) Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, 4) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, 5) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 6) Program Studi Tadris Bahasa Inggris, 7) Program Studi Pendidikan Agama Islam, 8) Program Studi Akuntansi Syariah, dan 9) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab.

2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Maret 2020 sampai dengan Mei 2020. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Maret	April	Mei
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada Survei STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan

indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada survei ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Jenis Kriteria Layanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama
2	Sumber daya Manusia
3	Keuangan, Sarana, dan Prasarana

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi dosen pada STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau tahun akademik 2020/2021 dengan jumlah dosen sebanyak 83 dosen yang ada di 11 (sebelas) Program Studi. Dari jumlah dosen tersebut akan diambil sampel yang dapat mewakili keseluruhan jumlah dosen.

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Sampling diambil dengan kriteria mahasiswa yang mampu mengakses layanan survei kampus. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel dosen sebanyak 43 orang yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Fakultas	Jumlah sampel
1	Prodi Manajemen Pendidikan Islam	4
2	Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir	4
3	Prodi Hukum Ekonomi Syariah	4
4	Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam	4
5	Program Studi Tadris Bahasa Inggris	4
6	Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini	4
7	Program Studi Pendidikan Agama Islam	4
9	Program Studi Akuntansi Syariah	4
10	Program Studi Pendidikan Bahasa Arab	4
11	Manajemen Bisnis Syariah	3
		43

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam

angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.

F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Kuesioner layanan ini terdiri dari 20 (dua puluh) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Kuesioner Layanan Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

No	Butir Pernyataan
1	Secara umum saya puas dengan Aspek atmosfer akademik sebagai Dosen di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
2	Secara umum saya puas dengan Hubungan kerja di kelompok keahlian
3	Secara umum saya puas dengan Hubungan kerja di Prodi
4	Secara umum saya puas dengan keberagaman suku, agama, ras, gender, akademik, disabilitas
5	Beban Kerja dalam komite/panitia ad hoc di Sekolah Tinggi/Prodi
6	Kecukupan pelatihan nilai-nilai dan kebijakan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
7	Kecukupan pelatihan mengelola kepanitiaan ad hoc
8	Kecukupan pelatihan administrasi / hukum dalam pengembangan Institusi
9	Kecukupan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan kerjasama
10	Konsistensi kerjasama
11	Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama
12	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama
13	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama
14	Responsif terhadap keluhan mitra
15	Kesungguhan dalam menjalin kerjasama

16	Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama
17	Intensitas komunikasi kepada mitra
18	Kemampuan meminimalisir kesalahan
19	Percaya diri dalam menjalin kerjasama
20	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

2) Sumber Daya Manusia

Kuesioner jenis SDM terdiri dari 19 (sembilan belas) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Butir Pernyataan
1	Ketersediaan Sarana & Prasarana Pendukung Kegiatan Pembelajaran
2	Kesempatan Mendapat Tugas Mengajar Sesuai Dengan Bidang Keahliannya
3	Kesempatan untuk studi lanjut
4	Kesempatan pengembangan diri dengan mengikuti kursus/pelatihan
5	Kesempatan pengembangan diri dengan mengikuti seminar/workshop
6	Kesempatan Pengembangan diri melalui pengabdian
7	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir
8	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir
9	Mendapatkan informasi tentang jabatan
10	Mendapatkan layanan tentang jabatan
11	Memperoleh kesempatan meningkatkan jabatan
12	Memperoleh kesempatan meningkatkan jabatan non struktural
13	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian
14	Fasilitas untuk melakukan penelitian
15	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian
16	Memperoleh penilaian proposal dari reviewer
17	Pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen
18	Pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen
19	Memperoleh kesempatan membimbing tugas akhir mahasiswa

3) Keuangan, Srana dan Prasarana

Kuesioner jenis layanan Keuangan, Srana dan Prasarana terdiri dari 20 (dua puluh) pernyataan sebagaimana tabel berikut:

No	Butir Pernyataan
1	Pelibatan dosen dalam menyusun RKAT
2	Transparansi informasi ketersediaan dana penelitian dan pengabdian
3	Kesempatan yang adil dalam mendapatkan dana pengabdian dan penelitian
4	Transparansi pelaporan pertanggungjawaban penggunaan dana
5	Ketersediaan sistem perencanaan sarana dan prasarana
6	Transparansi pengadaan sarana dan prasarana
7	Ketersediaan perabot
8	Ketersediaan peralatan pendidikan
9	Ketersediaan media pendidikan
10	Ketersediaan buku, buku elektronik, dan repositori
11	Ketersediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi
12	Ketersediaan instrumentasi eksperimen;
13	Ketersediaan sarana olahraga
14	Ketersediaan sarana fasilitas umum
15	Ketersediaan bahan habis pakai
16	Ketersediaan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan
17	Intensitas pemeliharaan sarana dan prasarana
18	Kegiatan pemusnahan sarana dan prasarana
19	Ketersediaan ruang sholat
20	Ketersediaan lahan parkir
21	Ketersediaan ruang kelas
22	Ketersediaan perpustakaan
23	Ketersediaan laboratorium
24	Ketersediaan tempat berolahraga
25	Ketersediaan ruang dosen
26	Ketersediaan fasilitas umum mencakup: jalan, air, listrik, jaringan komunikasi, dan data

G. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki $V \geq 0,2$. Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \sum s / [n(c - lo)]$$

Ket:

$\sum s$ = jumlah skor

n = jumlah pakar

c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar

lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Untuk menghitung rata-rata masing-masing instrumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimal}} \times 4$$

2) Menkonversi rata-rata dengan menggunakan Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
----------------	----------------	-----------------------------	----------------	------------------------

1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV
HASIL SURVEI

Hasil kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei pada tahun 2019 yang dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember masing-masing jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Kriteria tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Hasil survei layanan Tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Skor Layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Secara umum saya puas dengan Aspek atmosfer akademik sebagai Dosen di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau	2	4,6512	10	23,256	26	60,465	5	11,628	43
2	Secara umum saya puas dengan Hubungan kerja di kelompok keahlian		0	12	27,907	25	58,14	6	13,953	43
3	Secara umum saya puas dengan Hubungan kerja di Prodi		0	7	16,279	24	55,814	12	27,907	43
4	Secara umum saya puas dengan keberagaman suku, agama, ras, gender, akademik, disabilitas		0	6	13,953	26	60,465	11	25,581	43
5	Beban Kerja dalam komite/panitia ad hoc di Sekolah Tinggi/Prodi	1	2,3256	12	27,907	24	55,814	6	13,953	43
6	Kecukupan pelatihan nilai-nilai dan kebijakan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau	3	6,9767	13	30,233	23	53,488	4	9,3023	43
7	Kecukupan pelatihan mengelola kepanitiaan ad hoc	4	9,3023	13	30,233	22	51,163	4	9,3023	43
8	Kecukupan pelatihan administrasi / hukum dalam pengembangan Institusi	3	6,9767	14	32,558	22	51,163	4	9,3023	43
9	Kecukupan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan kerjasama	4	9,3023	12	27,907	24	55,814	3	6,9767	43
10	Konsistensi kerjasama	2	4,6512	9	20,93	25	58,14	7	16,279	43

11	Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama	1	2,3256	10	23,256	24	55,814	8	18,605	43
12	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama	1	2,3256	12	27,907	24	55,814	6	13,953	43
13	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama	2	4,6512	12	27,907	24	55,814	5	11,628	43
14	Responsif terhadap keluhan mitra		0	15	34,884	22	51,163	6	13,953	43
15	Kesungguhan dalam menjalin kerjasama		0	10	23,256	25	58,14	8	18,605	43
16	Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama		0	12	27,907	25	58,14	6	13,953	43
17	Intensitas komunikasi kepada mitra		0	15	34,884	22	51,163	6	13,953	43
18	Kemampuan meminimalisir kesalahan	1	2,3256	13	30,233	22	51,163	7	16,279	43
19	Percaya diri dalam menjalin kerjasama	1	2,3256	7	16,279	28	65,116	7	16,279	43
20	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama		0	10	23,256	26	60,465	7	16,279	43
TOTAL		25		224		483		128		

Berdasarkan tabel 4.1 nampak bahwa secara umum kualitas layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terkategori puas dengan skor 483. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek 19 dan terendah pada aspek nomor 7 dan 9. Secara rinci urutan penilaian Tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama:



Gambar 4.2 Urutan Kualitas Layanan Dosen terhadap Tata kelola, tata pamong, dan kerjasama

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa urutan kualitas layanan Tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama dari urutan tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) Puas (scor 483), 2) cukup puas (skor 224), 3) Sangat puas (skor 128), 4) kurang puas (skor 25).

B. Sumber Daya Manusia

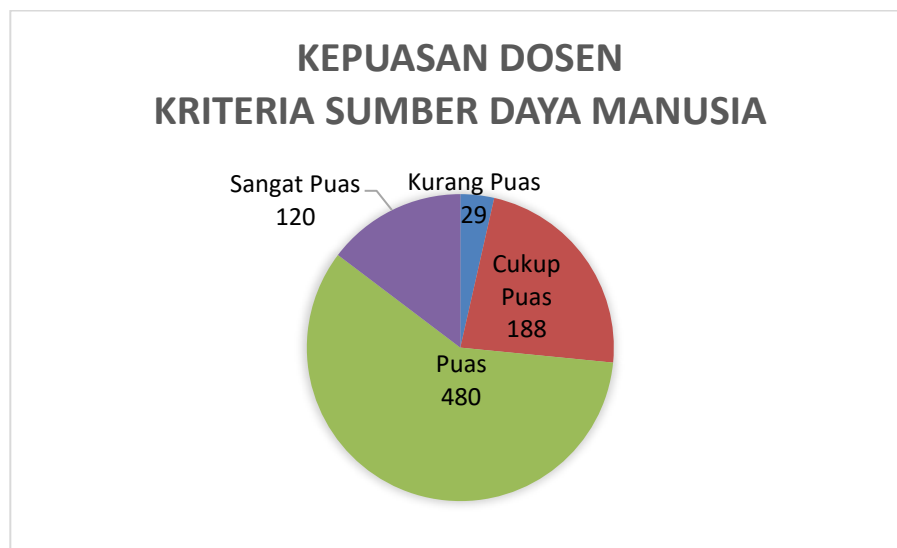
Kuesioner jenis layanan sumber daya manusia terdiri dari 19 (sembilan belas) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Skor Layanan Sumber Daya Manusia

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketersediaan Sarana & Prasarana Pendukung Kegiatan Pembelajaran	5	11,628	16	37,209	17	39,535	5	11,628	43
2	Kesempatan Mendapat Tugas Mengajar Sesuai Dengan Bidang Keahliannya	1	2,3256	6	13,953	23	53,488	13	30,233	43
3	Kesempatan untuk studi lanjut	1	2,3256	8	18,605	26	60,465	8	18,605	43
4	Kesempatan pengembangan diri dengan mengikuti kursus/pelatihan	5	11,628	9	20,93	24	55,814	5	11,628	43
5	Kesempatan pengembangan diri dengan mengikuti seminar/workshop	2	4,6512	9	20,93	24	55,814	8	18,605	43
6	Kesempatan Pengembangan diri melalui pengabdian		0	10	23,256	23	53,488	10	23,256	43
7	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	1	2,3256	8	18,605	28	65,116	6	13,953	43
8	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	3	6,9767	8	18,605	27	62,791	5	11,628	43
9	Mendapatkan informasi tentang jabatan	1	2,3256	10	23,256	27	62,791	5	11,628	43
10	Mendapatkan layanan tentang jabatan	1	2,3256	11	25,581	27	62,791	4	9,3023	43
11	Memperoleh kesempatan meningkatkan jabatan		0	11	25,581	28	65,116	4	9,3023	43
12	Memperoleh kesempatan meningkatkan jabatan non struktural		0	10	23,256	30	69,767	3	6,9767	43

13	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian		0	8	18,605	28	65,116	7	16,279	43
14	Fasilitas untuk melakukan penelitian		0	13	30,233	23	53,488	7	16,279	43
15	Ketersediaan sarana dan perasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	4	9,3023	16	37,209	19	44,186	4	9,3023	43
16	Memperoleh penilaian proposal dari reviewer	2	4,6512	9	20,93	26	60,465	6	13,953	43
17	Pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen		0	7	16,279	29	67,442	7	16,279	43
18	Pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen		0	8	18,605	28	65,116	7	16,279	43
19	Memperoleh kesempatan membimbing tugas akhir mahasiswa	3	6,9767	11	25,581	23	53,488	6	13,953	43
TOTAL		29		188		480		120		

Berdasarkan tabel di atas, secara umum jenis layanan sumber daya manusia terkategori **puas** dengan skor 480. Penilaian tertinggi terlihat pada aspek nomor 12 dan terendah pada nomor 15. Secara rinci penilaian layanan soft skill dari terendah dan terkecil dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 4.5 Urutan Penilaian Layanan *Soft Skill*

Gambar 4.5 menjelaskan urutan penilaian sumber daya manusia dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) Puas (skor 480), 2) Cukup Puas (skor 188), 3), Sangat Puas (skor 120), 4) Kurang Puas (skor 29). Data ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan SDM cukup baik.

C. Keuangan, Sarana dan Prasarana

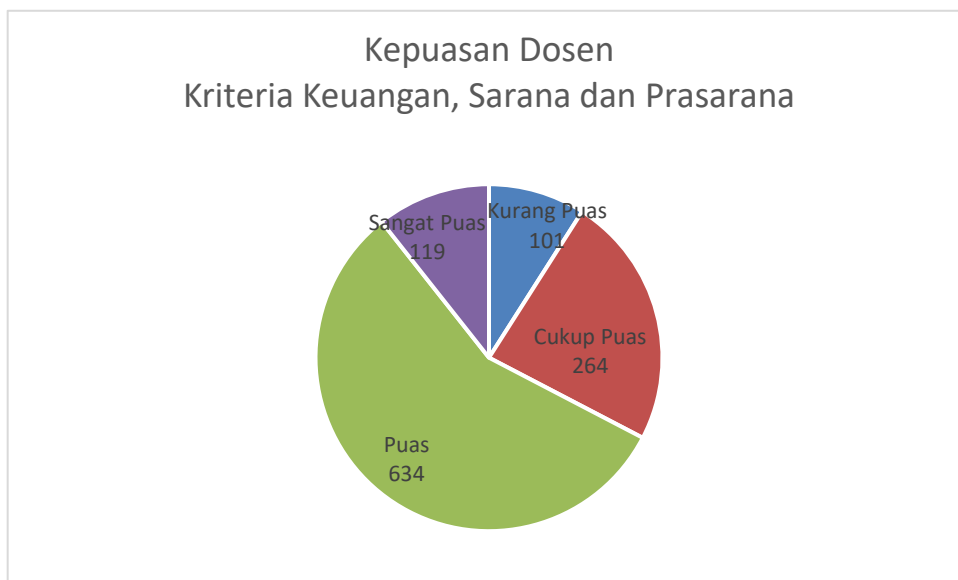
Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei terhadap jenis layanan Keuangan, Sarana dan prasarana terdiri dari 7 (tujuh) aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Skor Keuangan, Sarana dan prasarana

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelibatan dosen dalam menyusun RKAT	5	11,628	16	37,209	21	48,837	1	2,3256	43
2	Transparansi informasi ketersediaan dana penelitian dan pengabdian	1	2,3256	11	25,581	23	53,488	8	18,605	43
3	Kesempatan yang adil dalam mendapatkan dana pengabdian dan penelitian		0	12	27,907	23	53,488	8	18,605	43
4	Transparansi pelaporan pertanggungjawaban penggunaan dana		0	10	23,256	25	58,14	8	18,605	43
5	Ketersediaan sistem perencanaan sarana dan prasarana	2	4,6512	11	25,581	26	60,465	4	9,3023	43
6	Transparansi pengadaan sarana dan prasarana	6	13,953	8	18,605	24	55,814	5	11,628	43
7	Ketersediaan perabot	4	9,3023	11	25,581	23	53,488	5	11,628	43
8	Ketersediaan peralatan pendidikan	6	13,953	11	25,581	21	48,837	5	11,628	43
9	Ketersediaan media pendidikan	6	13,953	11	25,581	21	48,837	5	11,628	43
10	Ketersediaan buku, buku elektronik, dan repositori	7	16,279	14	32,558	19	44,186	3	6,9767	43
11	Ketersediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi	6	13,953	14	32,558	21	48,837	2	4,6512	43
12	Ketersediaan instrumentasi eksperimen;	9	20,93	12	27,907	19	44,186	3	6,9767	43
13	Ketersediaan sarana olahraga	5	11,628	11	25,581	23	53,488	4	9,3023	43
14	Ketersediaan sarana fasilitas umum	5	11,628	10	23,256	24	55,814	4	9,3023	43
15	Ketersediaan bahan habis pakai	3	6,9767	11	25,581	27	62,791	2	4,6512	43

16	Ketersediaan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan	2	4,6512	9	20,93	30	69,767	2	4,6512	43
17	Intensitas pemeliharaan sarana dan prasarana	4	9,3023	6	13,953	28	65,116	5	11,628	43
18	Kegiatan pemusnahan sarana dan prasarana	5	11,628	5	11,628	27	62,791	6	13,953	43
19	Ketersediaan ruang sholat	5	11,628	12	27,907	23	53,488	3	6,9767	43
20	Ketersediaan lahan parkir		0	5	11,628	31	72,093	7	16,279	43
21	Ketersediaan ruang kelas		0	5	11,628	33	76,744	5	11,628	43
22	Ketersediaan perpustakaan	3	6,9767	13	30,233	24	55,814	3	6,9767	43
23	Ketersediaan laboratorium	8	18,605	11	25,581	21	48,837	3	6,9767	43
24	Ketersediaan tempat berolahraga	2	4,6512	7	16,279	26	60,465	8	18,605	43
25	Ketersediaan ruang dosen	4	9,3023	8	18,605	23	53,488	8	18,605	43
26		3	6,9767	10	23,256	28	65,116	2	4,6512	43
TOTAL		101		264		634		119		

Berdasarkan tabel 4.7, secara umum layanan Keuangan, Sarana dan prasarana terkategori puas dengan skor 634. Aspek penilaian tertinggi ada pada aspek nomor 21 dan terendah pada aspek nomor 2. Untuk lebih jelas urutan aspek penilaian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.8 Urutan Keuangan, Sarana dan prasarana

Berdasarkan gambar 4.8, urutan penilaian Keuangan, Sarana dan prasarana dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: 1) puas (skor 634), 2) cukup puas (skor 264), 3) Sangat puas (skor 119), 4) kurang puas (skor 101). Data ini menunjukkan bahwa kriteria layanan Keuangan, Sarana dan prasarana sudah cukup baik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Maret dan Mei 2021, dapat disimpulkan bahwa:

Pada kriteria layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama didominasi dengan tingkat puas dengan skor 483 diikuti, tingkat cukup puas skor 224, dan Sangat puas skor 128. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama, karena masih ada tingkat kurang puas dengan skor 25.


Pada kriteria layanan sumber daya manusia terkategori puas didominasi dengan tingkat puas dengan skor 480 diikuti tingkat cukup puas skor 188, dan sangat puas skor 120. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia, karena masih ada tingkat kurang puas dengan skor 29.

Pada kriteria layanan sumber daya manusia terkategori puas didominasi dengan tingkat layanan **puas** dengan skor 483 diikuti tingkat layanan cukup puas skor 224, dan sangat puas skor 128. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia, karena masih ada tingkat kurang puas dengan skor 25.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

LAMPIRAN: KUESIONER



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU

SURVEI KEPUASAN DOSEN STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

* Required

Email *

Your email

Nama Lengkap *

Your answer

Lampiran Survei Kepuasan Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau selengkapnya dapat diakses di sini: [Survei Kepuasan Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau](https://forms.gle/BMdVVaYdrPy3Anj8A) atau melalui link berikut ini:

LINK: <https://forms.gle/BMdVVaYdrPy3Anj8A>



PUSAT PENJAMINAN MUTU
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Jl. Lintas Barat Km. 19,5 Toapaya Asri, Kab. Bintan - Kepulauan Riau
Po.Box. 33 Tanjungpinang 2910. Telp. +62 771 4442607