



KEPUTUSAN KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
NOMOR: 33 TAHUN 2022

TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU TAHUN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau perlu diberlakukan Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa yang baku;
- b. Bahwa Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau telah di susun oleh tim dipandang memadai sebagai Pedoman untuk pelaksanaan kegiatan tersebut;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa yang berlaku pada STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau melalui sebuah Surat Keputusan.
- Mengingat : 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- 6 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan;
- 7 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
- 8 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi;
- 9 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 Tentang Pendirian STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
- 10 Peraturan Menteri Agama nomor 59 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 10 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
- 11 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 30 tahun 2019 Tentang STATUTA STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
- 12 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- 13 Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 05299/B.II/3/2018 Tanggal 19 maret 2018 Tentang Pengangkatan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU TENTANG PENETAPAN PEDOMAN SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU
- PERTAMA : Menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa STAIN Sultan
Abdurrahman Kepulauan Riau dan merupakan bagian yang tidak
terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau ini agar digunakan sebagai Pedoman untuk
pelaksanaan survey kepuasan pada STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan
apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan
dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bintan
Pada Tanggal: 15 Januari 2022

KETUA



Dr. MOHAMMAD FAISAL, M.Ag.

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Unggul - Keislaman – Kemelayuan



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

KATA PENGANTAR

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman kepri. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu mahasiswa.

Bintan, Januari 2022

Ketua,

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

A. PENDAHULUAN

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada mahasiswa adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

B. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Pelaksanaan

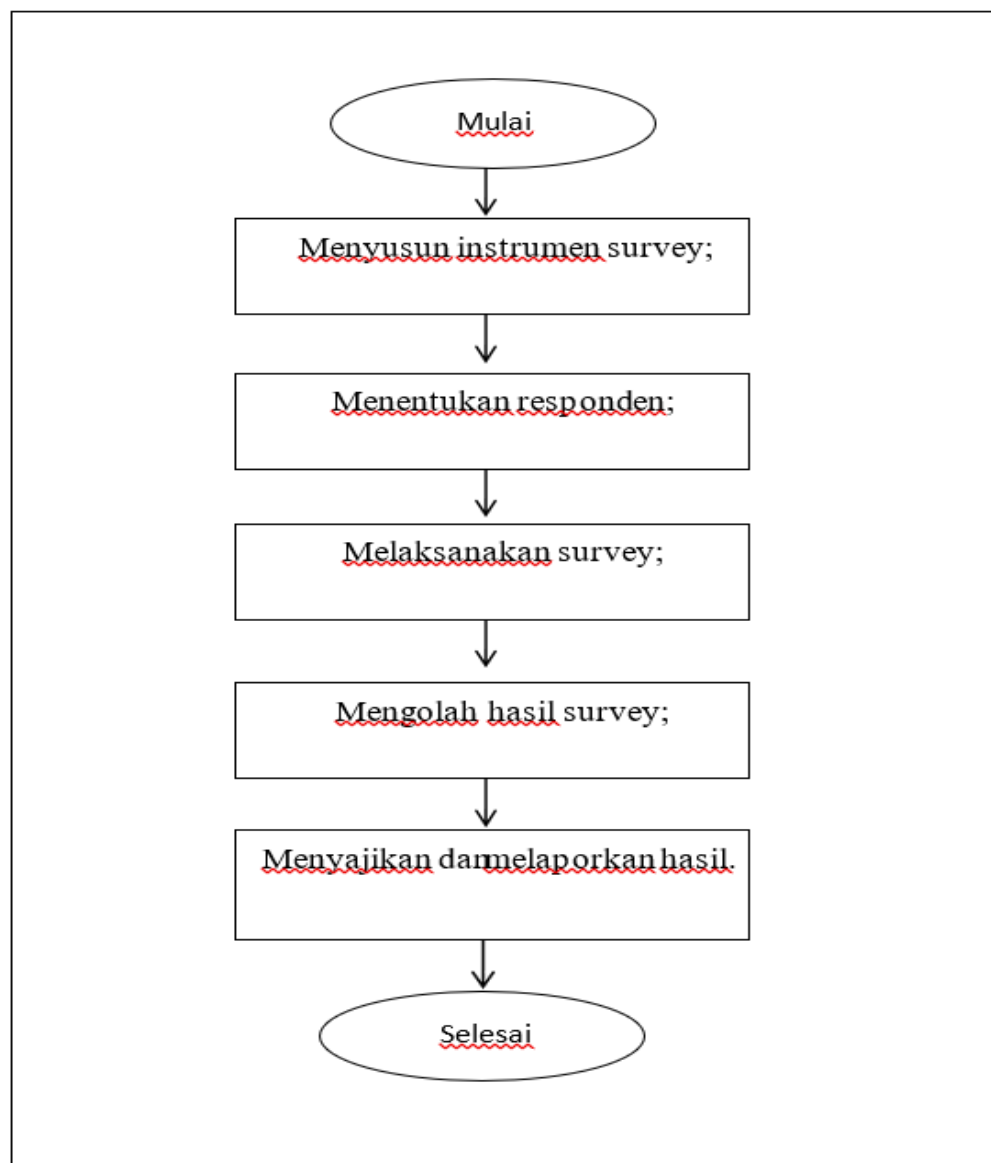
Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
 - b. Menentukan responden;
 - c. Melaksanakan survey;
 - d. Mengolah hasil survey;
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan mahasiswa
Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain: a.
Kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri;
 - c. Kuisisioner elektronik (internet / e-survey);
 - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk:
 - a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
 - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
 - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;\
 - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	SOP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU		

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan mahasiswa.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa.
- c. Tahap akhir survey kepuasan mahasiswa.

2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa. Respondennya adalah mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

3. Ruang lingkup SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
- b. Pelayanan di LAYANAN AKADEMIK (LA), BAK, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan layanan Bimbingan Konseling.

4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

5. Penutup

Survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada mahasiswa harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dapat terus meningkat.

G. PENUTUP

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN DI LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kecepatan prosedur layanan di Layanan Akademik (LA)				
2.	Ketepatan proses layanan di Layanan Akademik (LA)				
3.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi				
4.	Pelayanan staf Layanan Akademik (LA)				
5.	Kecepatan Staf Layanan Akademik (LA) dalam menanggapi keluhan				
6.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi				
7.	Kedisiplinan Staf Layanan Akademik (LA)				
8.	Jaminan Layanan Akademik (LA) bila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf Layanan Akademik (LA)				
9.	Keramahan staf Layanan Akademik (LA)				
10.	Kompetensi dan profesionalisme Staf LAYANAN AKADEMIK (LA)				
11.	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
12.	Kemampuan berkomunikasi staf Layanan Akademik (LA) dengan pengguna layanan				
13.	Staf Layanan Akademik (LA) memberikan perlakuan yang adil pada seluruh pengguna layanan				
14.	Staf Layanan Akademik (LA) bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
15.	Kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu Layanan Akademik (LA)				

16.	Staf Layanan Akademik (LA) berpenampilan rapi, bersih dan sopan				
17.	Kebersihan dan dan kerapian kantor Layanan Akademik (LA)				
18.	Kehandalan informasi yang diberikan Layanan Akademik (LA)				
19.	Kehandalan sistem informasi yang ada di Layanan Akademik (LA)				

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN DI BAGIAN ADMINISTRASI KEUANGAN (BAK)
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kecepatan prosedur layanan di BAK				
2.	Ketepatan proses layanan di BAK				
3.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi				
4.	Pelayanan staf BAK				
5.	Kecepatan staf BAK dalam menanggapi keluhan				
6.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi				
7.	Kedisiplinan staf BAK				
8.	Jaminan BAK bila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf				
9.	Keramahan staf BAK				
10.	Kompetensi dan profesionalisme staf BAK				
11.	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
12.	Kemampuan berkomunikasi staf BAK dengan pengguna layanan				
13.	Staf BAK memberikan perlakuan yang adil pada seluruh pengguna layanan				
14.	Staf BAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
15.	Kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu BAK				
16.	Staf BAK berpenampilan rapi, bersih dan sopan				
17.	Kebersihan dan kerapian kantor BAK				
18.	Kehandalan informasi yang diberikan BAK				
19.	Kehandalan sistem informasi yang ada di BAK				

SURVEY KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI AGAMA
ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, jurnal)				
2.	Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog				
3.	Kerapian penataan koleksi				
4.	Kondisi fisik koleksi				
5.	Keramahan petugas dalam pelayanan				
6.	Kecepatan melayani				
7.	Inisiatif petugas dalam membantu				
8.	Penguasaan petugas terhadap koleksi perpustakaan				
9.	Kenyamanan ruang baca				
10.	Kebersihan ruang baca				
11.	Keamanan tempat penitipan barang (locker)				

LAMPIRAN 4:

Survey kepuasan administrasi fakultas

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kemudahan prosedur layanan administrasi di fakultas				
2.	Kecepatan proses layanan administrasi di fakultas				
3.	Ketepatan proses layanan administrasi di fakultas				
4.	Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi di fakultas				
5.	Disiplin kerja staf administrasi di fakultas				
6.	Kecepatan staf administrasi fakultas menanggapi keluhan				
7.	Kejelasan prosedur penyampaian informasi administrasi				
8.	Jaminan administrasi fakultas terhadap hasil kerja staf				

LAMPIRAN 5:**Survey kepuasan sarana prasarana****SURVEY KEPUASAN SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH TINGGI AGAMA
ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Fasilitas pencahayaan di ruang kelas				
2.	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi di ruang kelas				
3.	Kebersihan dan kenyamanan di ruang kelas				
4.	Kondisi pendingin ruangan (AC/kipas angin) di ruang kelas				
5.	Kebersihan dan kenyamanan toilet				
6.	Kebersihan tempat sholat (musholla)				
7.	Ketersediaan peralatan untuk sholat (mukena, sajadah)				
8.	Kebersihan peralatan untuk sholat (mukena, sajadah)				
9.	Ketersediaan sarana parkir				
10.	Ketertiban tempat parkir				
11.	Keamanan tempat parkir				
12.	Ketersediaan lift yang memadai				
13.	Ketersediaan fasilitas hot spot yang memadai				
14.	Kebersihan dan kenyamanan kantin				
15.	Ketersediaan makanan sehat dan terjangkau di kantin				
16.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan				

**SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan				
2.	Kenyamanan ruang pelayanan kesehatan				
3.	Kebersihan ruang layanan kesehatan				
4.	Kemudahan layanan kesehatan				
5.	Kejelasan prosedur untuk memperoleh layanan kesehatan				
6.	Keramahan dokter/tenaga medis				
7.	Keramahan staf di bagian pelayanan kesehatan				
8.	Keterjangkauan biaya layanan kesehatan				
9.	Kecukupan waktu (jam buka) layanan kesehatan				

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN BEA SISWA SEKOLAH TINGGI AGAMA
ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kemudahan informasi bea siswa diperoleh				
2.	Kejelasan prosedur pengajuan bea siswa				
3.	Keramahan petugas ketika pengajuan berkas bea siswa				
4.	Kejelasan kriteria seleksi penerima bea siswa				
5.	Kecepatan proses seleksi penerima bea siswa				
6.	Kejelasan keputusan tentang penerima bea siswa				
7.	Ketepatan waktu pemberian bea siswa				

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN SOFT SKILL MAHASISWA DI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
Fakultas/Program Studi :

Berilah tanda centrang (v) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Kejelasan informasi pembinaan soft skills				
2.	Kemudahan melakukan pendaftaran UKM baru				
3.	Kejelasan informasi tentang prosedur dan peraturan untuk UKM baru				
4.	Keramahan petugas dalam menjelaskan peraturan bagi UKM baru				
5.	Pembinaan terhadap materi kegiatan				
6.	Profesionalisme tutor/fasilitator kegiatan				
7.	Kenyamanan lingkungan sekret UKM				
8.	Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa				