



**PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN,
MAHASISWA, DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI UNIVERSITAS BOROBUDUR**

Surat Keputusan Rektor
No. 54/R.1/SK/IX/2016

**UNIVERSITAS dan AKADEMI BOROBUDUR
2016**

KEPUTUSAN REKTOR
Nomor : 54/R.1/SK/IX/2016

Tentang

Evaluasi Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan
di Universitas Borobudur

REKTOR UNIVERSITAS BOROBUDUR

- Menimbang:
- a. bahwa sistem layanan yang mutu adalah yang mampu menbertikan nilai kepuasan kepada pihak yang diberi layanan.
 - b. bahwa dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan adalah kelompok stakeholder internal yang secara langsung terkait dengan sistem layanan yang diberikan oleh institusi dan tingkat kepuasannya perlu dievaluasi secara periodik.
 - c. bahwa pedoman evaluasi tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan telah disusun oleh sebuah Tim Kerja dan perlu diisahkan untuk dilaksanakan oleh setiap unit kerja;
 - d. bahwa untuk kepentingan tersebut di atas perlu diterbitkan keputusan Rektor tentang Pedoman evaluasi kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di Universitas Borobudur .
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 158; Tambahan Lembaran Negara No. 5336);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia No. ; Tambahan Lembaran Negara No.)
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 41; Tambahan Lembaran Negara No. 4495);
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia No 23; Tambahan Lembaran Negara No. 5105);
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 112; Tambahan Lembaran Negara No. 5157);
 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia No 71; Tambahan Lembaran Negara No. 5410);
 8. Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia No 16; Tambahan Lembaran Negara No. 5500).
 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 13 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang

Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia No 45; Tambahan Lembaran Negara No. 5670);

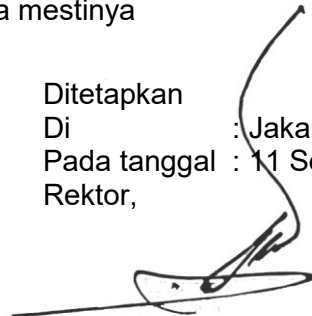
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia RI No. HAU-5011.AH.01.04 tahun 2010 tentang Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Yayasan Pendidikan Borobudur 1971;
13. Statuta Universitas Borobudur Tahun 2014.

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

- Pertama : Mengesahkan pedoman EVALUASI KEPUASAN DOSEN, MAHASISWA, DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI Universitas borobudur
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan; apabila terdapat kekeliruan maka hal itu akan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan
Di : Jakarta
Pada tanggal : 11 September 2016
Rektor,



Prof. Dr. H. Basir Barthos

KATA PENGANTAR

Kualitas layanan akademik maupun non akademik yang prima merupakan salah satu kunci keberhasilan lembaga didalam memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Melalui kualitas layanan yang prima maka diharapkan semua unsur stakeholder, khususnya yang internal mampu memaksimalkan potensi dan kemampuannya untuk memberdayakan dirinya secara terus menerus. Untuk itu, Universitas Borobudur Jakarta sebagai salah satu institusi perguruan tinggi secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan..

Universitas Borobudur setiap tahunnya melakukan survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan sehingga kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dapat dievaluasi. Hasil yang didapatkan dari survei kepuasan ini akan menjadi bahan bagi pimpinan perguruan tinggi Universitas Borobudur Jakarta untuk melakukan rapat tinjauan manajemen. Rapat tinjauan manajemen (RTM) akan memberikan arah kebijakan bagi Rektor Universitas Borobudur Jakarta untuk mengeluarkan putusan terkait dengan perubahan-perubahan yang harus dilakukan agar pelayanan yang masih kurang dapat ditingkatkan.

Pelaksanaan survei kepuasan layanan yang disebutkan di atas akan dilakukan oleh Lembaga Jaminan Mutu (LJM) berdasarkan pedoman survei kepuasan layanan seperti yang tertuang dalam Surat keputusan ini. Dengan adanya pedoman ini maka LJM selaku operator akan lebih mudah untuk melaksanakan survei kepuasan.

Semoga dengan diberlakukannya pedoman survei ini akan memberikan hasil yang nyata terkait kualitas layanan dan semoga hasil yang didapat dari survei kepuasan akan menjadi tolak ukur yang bisa dipakai sebagai acuan pengembangan Universitas Borobudur menjadi Universitas unggul.

Jakarta, September 2016
Rektor,



Prof. Dr. H. Basir Barthos

DAFTAR ISI

Surat keputusan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	iv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1. Latar belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Kebijakan Universitas Borpbudur	2
BAB II: KONSEPSI KEPUASAN	5
1. Definisi	5
2. Tujuan	6
3. Manfaat	6
BAB III: METODOLOGI	7
1. Waktu pelaksanaan	7
2. Desain kegiatan	7
3. Instrumen	7
4. Validitas instrumen	8
5. Reliabilitas instrumen	8
6. Analisis data	9
7. Interpretasi data	9
BAB IV: TATA KELOLA	11
1. Manual prosedur penyusunan instrumen	11
2. Manual prosedur peblikasi hasil	11
3. Publikasi hasil	11
4. Kemudahan penggunaan instrumen	12
INSTRUMEN	
Kuesener kepuasan dosen.....	13
Kuesener kepuasan mahasiswa	14
Kuesener kepuasan tenaga kependidikan	15

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumen-nya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik perguruan tinggi diharapkan menjadi rumah kedua bagi dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan.

Setiap organisasi yang bergerak dalam bidang apa pun dan yang melibatkan unsur manusia dalam kegiatannya selalu memperhatikan masalah kepuasan pada setiap kebijakan pengembangannya. Organisasi industri yang menjual produknya ke masyarakat luas juga selalu mengukur tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan produknya. Apakah produk yang digunakan telah memenuhi selera, harapan, atau kriteria idela yang difikirkannya. Organisasi perusahaan jasa juga mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa (konsumen) terhadap bentuk, jenis, dan/atau format jasa yang telah mereka terima. Melalui pengukuran tingkat kepuasan ini setiap organisasi akan memperoleh masukan strategis dan valid tentang produk atau jasa yang telah dihasilkannya. Setiap kekurangan yang diperoleh adalah masukan untuk dipertimbangkan dalam sistem baru yang akan dibangunnya. Dan, setiap keunggulan yang diperoleh akan dirawat dan dipertahankan performanya.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan (*customers*) atau konsumen (*consumers*) bagi setiap organisasi pada umumnya difungsikan untuk meningkatkan kinerja organisasi, khususnya untuk pemberdayaan sumber daya manusia. Sementara itu, fungsinya secara teknis dapat disebutkan sebagai upaya untuk:

- Memahami harapan dan sesau yang diinginkan oleh konsumen.
- Menentukan tingkat kepuasan konsumen yang diberikan oleh organisasi dibandingkan yang diberikan oleh organisasi laian sebagai kompetitor..
- Megembangkan sistem layanan atau baku mutu layanan yang benar-benar sesuai dengan harapan konsumen.
- Memperoleh hasil kajian yang valid dari waktu ke waktu dan meresponsinya secara benar tentang kepuasan pelanggan.
- Menentukan prioritas kerja dan program kerja dalam kaitannya dengan program pengembangan usaha.

Perguruan tinggi, sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, sebenarnya tidak harus bersifat eksklusif dan tidak melakukan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Mahasiswa adalah konsumen pendidikan yang memanfaatkan sistem layanan pengajaran (perkuliahan, ujian, penilaian) yang mereka terima dari dosen pengampu mata kuliah. Mahasiswa juga menerima layanan administrasi akademik dan non akademik dari pimpinan dan tenaga kependidikan. Dosen juga adalah konsumen perguruan tinggi yang

memanfaatkan semua sumber daya untuk mendukung terlaksananya tugas kerjanya dalam kegiatan akademik secara berkualitas. Tenaga kependidikan adalah juga konsumen yang memanfaatkan semua sumber daya untuk menunjang tugas kerjanya dalam bidang administrasi secara berkualitas.

Sehubungan dengan hal itu, dalam perguruan tinggi tiga kelompok sumber daya manusia yang disebutkan di atas adalah konsumen pendidikan yang sangat penting. Di samping memberi layanan akademik dan non akademik, mereka juga memperoleh layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Untuk meningkatkan kapasitas organisasi yang melibatkan mereka, tingkat kepuasan menjadi pengungkit (*leverage*) yang bermakna dan mengarahkan pada keberhasilan. Kepuasan mereka adalah kunci dari keberhasilan program institusi; sehingga, tingkat kepuasan mereka perlu dinilai dan dievaluasi secara berkelanjutan.

2. Dasar Hukum

Salah satu landasan pengelolaan sistem layanan di Universitas Borobudur adalah penetapan mutu di semua aspek layanan yang diberikan kepada seluruh unsur pemangku kepentingan (*stakeholders*). Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Manual Mutu yang diterbitkan oleh Lembaga Jaminan Mutu, Universitas Borobudur bahwa salah satu dimensi mutu adalah pemenuhan terhadap kebutuhan pemangku kepentingan secara memuaskan (*satisfaction*).

Berdasarkan konsepsi kualitas yang disebutkan di atas, kepuasan pelanggan adalah salah satu atribut sasaran yang harus dicapai oleh Universitas Borobudur. Untuk mengetahui secara nyata apakah sasaran tersebut sudah tercapai atau belum tercapai, Universitas Borobudur perlu menerapkan program pengukuran terhadap kepuasan pelanggan pada semua unit kegiatan layanan yang dilakukannya. Kegiatan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan ini adalah juga merupakan salah satu siklus program penjaminan mutu yang berada pada tahap evaluasi.

Terkait dengan kebijakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) menempatkan nilai kepuasan pelanggan sebagai salah satu penilaian dalam akreditasi program studi dan institusi. Akreditasi Institusi menilai kepuasan layanan mahasiswa pada 3.1.6 yang menuntut adanya instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang (1) sahih, (2) andal, (3) mudah digunakan, dilaksanakan secara berkala setiap semester; serta 3.1.7 Laporan tentang hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan yang: (1) komprehensif, (2) dianalisis dengan metode yang tepat, (3) disimpulkan dengan baik, (4) digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Sedangkan bidang layanan yang dinilai adalah lima bidang yaitu bimbingan konseling, minat bakat, pembinaan soft-skill, beasiswa, dan kesehatan.

3. Kebijakan Universitas Borobudur

Universitas Borobudur menempatkan unsur kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) internal sebagai pendorong keefektifan manajemen yang sangat penting. *Stakeholders* yang

merasa puas dengan sistem layanan yang dikelola melalui kebijakan manajemen yang ditetapkan akan menunjukkan komitmen mereka yang tinggi terhadap keberhasilan setiap program kerja yang ditetapkan. Di samping itu, nilai tingkat kepuasan stakeholders juga akan dapat difungsikan sebagai basis data untuk penetapan kebijakan dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

Sehubungan dengan hal itu, Universitas Borobudur menetapkan sejumlah kebijakan yang terkait dengan pengukuran tingkat kepuasan ini dengan ruang lingkup dan ketentuan dasar yang tersebut di bawah ini.

- 1) Terdapat 3 (tiga) kelompok pemangku kepentingan internal yang tingkat kepuasan mereka yang diukur; yakni, unsur dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan.
- 2) Pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal tersebut dilakukan secara berkala yang minimal setiap tahun sebanyak satu kali.
- 3) Kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan tersebut dilakukan oleh unit kerja terkait; dengan kelompok pemangku kepentingan yang berada di lingkungan kerjanya.
- 4) Pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan dilakukan secara ilmiah dengan menggunakan metodologi ilmiah, prosedur kerja yang profesional, dan hasilnya dipublikasikan secara transparan.
- 5) Hasil pengukuran tingkat kepuasana pemangku kepentingan di manfaatkan untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan pemberdayaan, dan pengalokasian anggaran.
- 6) Kegiatan pengukuran tingkat kepuasan stakeholders dilakukan oleh tim kerja yang diangkat oleh Rektor dan bersifat ad hoc

BAB II KONSEPSI KEPUASAN

1. Definisi Kepuasan

Konsep pengukuran tingkat kepuasan unsur stakeholder bagi kalangan perguruan tinggi bisa disebutkan sebagai suatu praktek manajemen yang baru. Manajemen perguruan tinggi sebagaimana yang dipraktekkan oleh sebagian besar instirtusi pendidikan tinggi di Indonesia selama ini lebih banyak berfokus pada proses layanan tridharma. Kegiatan penilaian output juga masih terbatas pada produk truidharma yang terdiri atas kualitas lulusan, produk penelitian ilmiah, dan dampak pengabdian kepada masyarakat.

Sementara itu, unsur penting dalam proses manajemen yang terkait apakah sebuah proses layanan yang melibatkan pemangku kepentingan internal belum banyak dikaji tingkat keefektifannya. Salah satu unsur penilaian keefektifan manajemen tersebut adalah aspek kepuasan pelanggan internal (*internal customer satisfaction*),

Sejumlah pakar manajemen mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai “*the state of mind that customers have about a company when their expectations have been met or exceeded over the lifetime of the product or service.*” (pandangan pemikiran pelanggan tentang sejauh mana harapan mereka telah dipenuhi oleh perusahaan sejalan dengan upaya mereka yang telah melaksanakan kegiatan pemberian jasa atau produksi.)

Berdasarkan definisi kepuasan di atas terkandung sejumlah implikasi konsepsi dalam kegiatan manajemen secara operasional di lapangan. Salah satunya adalah bahwa kepuasan pelanggan adalah unsur subyektif, non kuantitatif, dan pengukurannya tidak bersifat eksak. Sehingga, penyimpulan terhadap kadar kepuasan pelanggan harus dilakukan secara hati-hati dan memerlukan analisis yang valid dan terpercaya. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu didasarkan atas pemahaman terhadap suatu kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dengan persepsi kinerja yang telah mereka lakukan.

Kepuasan konsumen jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1983) mengembangkan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dengan kata lain, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan (*gap*) antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Menurut Parasuraman, dkk (1983), metode SERVQUAL ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti langsung/wujud), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (kehandalan pelayanan), *assurance* (jaminan/keyakinan) dan *empathy* (empati). Dalam metode SERVQUAL ini, terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa, antara lain:

- 1) Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Gap ini menunjukkan bahwa pihak manajemen mempresepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat atau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini menunjukkan spesifikasi kualitas yang tidak konsisten yang diakibatkan tidak adanya standar kinerja yang spesifik.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Hal ini dapat disebabkan kurangnya pelatihan bagi pihak pemberi layanan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan.
- 5) Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini berarti bahwa jasa yang diprsepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan atau dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana terjadinya perbedaan antara pemberi layanan dengan konsumen mengenai kualitas jasa (salah menilai).

2. Tujuan

Tujuan dari pembuatan dan pemberlakuan pedoman survei kepuasan layanan ini adalah:

1. Memberikan arah/pedoman bagi pelaksanaan survei layanan kepuasan;
2. Mendapatkan informasi yang valid terhadap informasi layanan yang telah diberikan institusi perguruan tinggi;
3. Mendapatkan masukan bagi perbaikan pengelolaan perguruan tinggi terutama mutu layanan

3. Manfaat

Keguatan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan mempunyai manfaat bagi organisasi khususnya dalam kegiutan pengembangan. Terdapat tiga manfaat utama yang dapat dioptimalkan oleh setiap organisasi yakni

- a. **Umpan balik:** organisasi akan memperoleh umpan balik yang bersifat kekinian tentang kondisi nyata tentang keadaan konsumen dan pandangan dan freaksi konsumen terhadap organisasi
- b. **Benchmark:** dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala, organisasi akan mendapatkan sekumpulan data yang dapat dibandingkan dari tahun ke tahun. Data tersebut akan memberikan interpretasi apakah telah terjadi peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan
- c. **Kepedulian:** Pelanggan atau konsumen merasa senang bahwa apa yang mereka rasakan atau pikirkan akhirnya mendapat perhatian dari organisasi dengan mengukur tingkat kepuasan mereka yang dilakukan secara periodik..

BAB III METODOLOGI

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan penilaian kepuasan layanan kepada unsur pemangku kepentingan dilakukan dengan agenda sebagai berikut:

- a) Kepuasan dosen: setiap tahun pada saat penilaian kinerja yang bersangkutan
- b) Kepuasan tenaga kependidikan: setiap tahun pada saat penilaian kinerja yang bersangkutan
- c) Kepuasan mahasiswa: setiap semester yaitu pada minggu terakhir perkuliahan.

2. Desain kegiatan

Kegiatan penilaian kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan dilaksanakan melalui desain survei dengan menempatkan semua dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan sebagai responden untuk pengumpulan data. Variabel kepuasan yang dinilai meliputi 5 (lima) unsur; yakni, *tangibles* (bukti langsung/wujud), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (kehandalan pelayanan), *assurance* (jaminan/ keyakinan) dan *empathy* (empati). Semua unsur kepuasan tersebut diolah secara agregat dan penilaiannya ditentukan berdasarkan kelompok ranking yang ditetapkan.

3. Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan di dalam pengukuran untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan dirancang dalam pertanyaan tertutup yang mengarahkan mahasiswa untuk memilih 4 pilihan jawaban yang mewakili kategori tertentu. Kategori jawaban responden dirancang dengan menggunakan Skala Likert yang terdiri dari empat kategori jawaban sebagai berikut:

No	Kategori Jawaban	Skala
1.	Sangat Tidak Puas	1
2.	Tidak puas	2
3.	Cukup puas	3
4.	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Skala likert dipilih karena merupakan skala yang dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap suatu hal. Pengukuran dilakukan terhadap 26 item layanan yang terbagi dalam 5 indikator, yaitu 1) tangible, 2) Emphaty, 3) Responsiveness, 4) Reliability, dan 5) Assurance..

Instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan sesuai dengan konstruk yang disebutkan di atas dilampirkan dalam buku pedoman ini.

4. Validitas Instrumen

Untuk mendapatkan alat ukur yang valid yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, maka dilakukan 2 uji validitas yaitu validitas isi dan validitas konstruk. Validitas isi dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap butir yang dipakai telah memenuhi syarat-syarat seperti: tidak menimbulkan pemahaman/arti ganda, maksud pertanyaan mampu dipahami oleh mahasiswa, dan mewakili indikator yang dibuat. Untuk memastikan terpenuhinya validitas isi ini telah ditunjuk *professional judgement* dari LPPM. Pengujian validitas konstruk menggunakan uji statistik *pearson corelation* yang diolah menggunakan SPSS Versi 20.

Validitas terhadap instrument pengukuran akan ditunjukkan dengan nilai korelasi antara skor tiap butir dengan skor total. Apabila nilai korelasi lebih kecil $< 0,4$ maka butir yang digunakan pada instrumen pengukuran tidak valid yang artinya butir tersebut tidak dapat digunakan dalam penilaian kepuasan mahasiswa.

Menggunakan prinsip penilaian validitas instrumen yang disebutkan di atas, semua instrumen pengukuran kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan telah memenuhi validitas konstruk yakni telah memuat unsur *tangibles* (bukti langsung/wujud), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (kehandalan pelayanan), *assurance* (jaminan/ keyakinan) dan *empathy* (empati).

Sementara itu, dari sisi validasi konsistensi internal yang dilakukan melalui uji statistik korelasi ditemukan semua butir dalam kuesener telah memenuhi persyaratan koefisien korelasi $> 0,4$. Sehingga, instrumen pengukuran kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan dapat digunakan dan data yang diperolehnya telah memenuhi persyaratan validitas.

5. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dimaksudkan bahwa kuesioner yang akan dipakai memiliki tingkat keakuratan pada berbagai setting pengukuran. Sehingga kuesioner dapat memberikan jaminan keakuratan pengukuran meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Untuk itulah kemudian dilakukan uji statistik terhadap reliabilitas kuesioner menggunakan *alpha cronbach* yang diolah dengan spss versi 20. Instrumen pengukuran dikatakan handal apabila nilai alpha cronbach $> 0,70$. Uji reliabilitas dilakukan aspek layanan yang menjadi instrument pengukuran kepuasan layanan kemahasiswaan.

Menggunakan analisis statistik yang disebutkan di atas dan menyertakan sebanyak 90 data set ($n=90$), instrumen pengukuran kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan sebagaimana yang terlampir dalam pedoman ini menghasilkan nilai koefisien reliabilitas sebagai berikut:

- a. Instrumen kepuasan dosen: Nilai reliabilitas = 0,92
- b. Instrumen kepuasan mahasiswa: Nilai reliabilitas = 0,89
- c. Instrumen kepuasan tenaga kependidikan: Nilai reliabilitas = 0,90

6. Analisis Data

Data yang terkumpul secara kuantitatif melalui survey *off-line* dan *on-line* selanjutnya ditindak lanjuti dengan pengolahan data agar dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, yakni statistik rata-rata. Nilai setiap responden pada setiap nomor dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah butir pernyataan yang terdapat dalam instrumen. Sehingga setiap responden akan memperoleh nilai dengan rentang nilai 1,00-1,80.

Statistik rata-rata juga digunakan untuk melihat tingkat kepuasan unsur stakeholder terhadap sistem layanan yang diberikan oleh institusi. Nilai skor setiap responden dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah responden. Menggunakan kriteria yang telah ditentukan akan dapat diperoleh tingkat kepuasan setiap kelompok konsumen.

7. Interpretasi data

Untuk melakukan interpretasi terhadap nilai atau derajat kepuasan, data nilai setiap responden dibandingkan dengan kriteria rentang skor yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga, hasilnya akan dapat memberikan gambaran apakah komponen-komponen dalam kuesioner memiliki tingkat kepuasan yang rendah/jelek, cukup baik, baik dan sangat baik. Penggolongan/rentang skor yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah sebagai berikut.

- a. Rentang skor 1,00 – 1,80 : layanan sangat tidak memuaskan
- b. Rentang Skor 1,81 – 2,60: layanan tidaki memuaskan
- c. Rentang Skor 3,51 – 3,40: layanan sedang/cukup
- d. Rentang Skor 4,76 – 4,20: layanan memuaskan
- e. Rentang skor 4,21 – 5.00 : layanan sangat memuaskan

BAB IV TATA KELOLA

1. Manual Prosedur penyusunan instrumen

Penyusunan instrumen adalah salah satu kegiatan dalam pengukuran yang sangat penting dan kritis. Kejadiannya harus dilaksanakan secara berhati-hati dan sesuai dengan prosedur yang benar. Kesalahan penyusunan instrumen akan menghasilkan data yang tidak benar dan juga akan mengakibatkan diperolehnya kesimpulan yang tidak benar pula.

Untuk membuat rancangan alat ukur dilakukan langkah sebagai berikut:

1. Acuan Standar Mutu pelayanan yang telah ditetapkan
2. Buat kualitas layanan yang terukur
3. Tentukan dimensi dan atribut pengukuran
4. Tentukan metode pengumpulan dan analisis data
5. Buat kuisisioner
6. Lakukan uji validasi konten
7. Lakukan uji validasi dan reliabilitas kuisisioner dengan sample terbatas
8. Kuisisioner dioperasionalkan setelah mendapat persetujuan Kepala Unit
9. Selesai

2. Manual Prosedur Publikasi Hasil

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dipublikasikan dengan prosedur sebagai berikut :

1. Unit-unit layanan terkait berkumpul untuk membahas hasil pengolahan data kepuasan layanan mahasiswa
2. Unit-unit terkait mengajukan usulan-usulan perbaikan layanan baik untuk unitnya maupun unit yang lain
3. Mengambil kesepakatan perbaikan layanan untuk tiap unit kerja terkait
4. Mengajukan tindakan perbaikan layanan kepada pimpinan Universitas untuk mendapatkan persetujuan
5. Mempublikasikan hasil pengukuran dan tindakan perbaikan layanan kepada pemangku kepentingan.

3. Publikasi Hasil

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dipublikasikan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Unit-unit layanan terkait berkumpul untuk membahas hasil pengolahan data kepuasan layanan mahasiswa
- b. Unit-unit layanan terkait berkumpul untuk membahas hasil pengolahan data kepuasan

layanan mahasiswa

- c. Unit-unit mengajukan usulan-usulan perbaikan layanan baik untuk unitnya maupun unit yang lain.
- d. Mengajukan tindakan perbaikan layanan kepada pimpinan Universitas untuk mendapatkan persetujuan
- e. Mempublikasikan hasil pengukuran dan tindakan perbaikan layanan kepada pimpinan Universitas untuk mendapatkan persetujuan
- f. Mempublikasikan hasil pengukuran dan tindakan perbaikan layanan kepada pemangku kepentingan

4. Kemudahan Penggunaan Instrumen

Untuk memastikan kemudahan penggunaan instrument angket baik oleh responden, dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Menyertakan petunjuk pengisian kuesioner
- b. Menggunakan istilah yang mudah dipahami oleh mahasiswa
- c. Menyediakan kolom pilihan jawaban sehingga responden cukup memberikan tanda centang pada kolom yang disediakan
- d. Melakukan uji coba penggunaan kuesioner untuk mengevaluasi efektifitas penggunaannya.
- e. Mengupload angket/kuesioner di Program SIAKAD yang harus diisi oleh mahasiswa pada saat registrasi di awal semester.

Dengan meng-upload kuesioner di portal SIAKAD, mahasiswa memperoleh kemudahan didalam proses pengisian kuesioner, antara lain:

- a. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sewaktu-waktu dalam masa perwalian
- b. Mahasiswa menjadi lebih fokus dalam mengisi kuesioner dibandingkan jika dilakukan didalam ruang kuliah yang waktu pengisiannya terbatas.
- c. Data yang diisi menjadi lebih valid dan lengkap

KUESENER KEPUASAN DOSEN

I. Profil Responden

1. Jenis Kelamin : (1) Laki : (2) Perempuan
2. Usia :
3. Semester : Tahun Akademik.....

II. Jawaban

Yang dirasakan/diterima (persepsi)

5 =Sangat Puas, 4= Puas, 3= Cukup, 2 =Tidak Puas, 1= Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
Indikator : Tangible						
1.	Gedung yang dimiliki cukup baik					
2.	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman					
3.	Fasilitas Kamar Mandi/WC yang ada					
4.	Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman					
5.	Lokasi kampus yang mudah dijangkau					
Indikator : Emphaty						
6.	Perhatian karyawan secara pribadi yang simpatik					
7.	Perhatian pimpinan (dekan, ka prodi) secara pribadi yang simpatik					
Indikator : Reliability						
8.	Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan					
9.	Kemampuan petugas dalam menangani masalah					
10.	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat					
11.	Kemampuan melayani dengan tepat waktu					
12.	Kesiapan media perkuliahan secara tepat waktu					
13.	Partisipasi mahasiswa dalam kegiatan kuliah tatap muka secara berdisiplin					
Indikator : Responsifness						
14.	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi					
15.	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji					
16.	Staf sekretariat dan pimpinan mudah ditemui					
17.	Perhatian staf karyawan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen					
18.	Pimpinan menyediakan diri bagi dosen yang ingin berkomunikasi dan memberikan masukan					
19.	Pimpinan selalu siap melayani dosen					
Indikator : Assurance						
20.	Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium yang bagus dan nyaman					
21.	Ruang (sekretariat, kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium) yang bersih, rapih dan lengkap					
22.	Laboratorium komputer yang memadai					
23.	Perpustakaan yang lengkap (jenis dan jumlah yang memadai)					
24.	Kegiatan suasana akademik yang diprogramkan dikelola dengan baik					
25.	Pimpinan selalu bijak dalam mengambil keputusan					
26.	Pimpinan selalu memberi keteladanan					

Saran dan Kritik

.....

.....

KUESENER KEPUASAN MAHASISWA

I. Profil Responden

1. Jenis Kelamin : (1) Laki : (2) Perempuan
 2. Usia :
 3. Semester :Tahun Akademik.....

II. Jawaban

Yang dirasakan/diterima (persepsi)

5 =Sangat Puas, 4= Puas, 3= Cukup, 2 =Tidak Puas, 1= Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
Indikator : Tangible						
27.	Gedung yang dimiliki cukup baik					
28.	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman					
29.	Fasilitas Kamar Mandi/WC yang ada					
30.	Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman					
31.	Lokasi kampus yang mudah dijangkau					
Indikator : Emphaty						
32.	Perhatian karyawan secara pribadi yang simpatik					
33.	Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik					
Indikator : Reliability						
34.	Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan					
35.	Kemampuan petugas dalam menangani masalah					
36.	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat					
37.	Kemampuan melayani dengan tepat waktu					
38.	Kedatangan dosen yang tepat waktu					
39.	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan					
Indikator : Responsifeness						
40.	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi					
41.	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji					
42.	Staf sekretariat dan dosen mudah ditemui					
43.	Perhatian staf karyawan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
44.	Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi					
45.	Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa					
Indikator : Assurance						
46.	Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium yang bagus dan nyaman					
47.	Ruang (sekretariat, kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium) yang bersih, rapih dan lengkap					
48.	Laboratorium komputer yang memadai					
49.	Perpustakaan yang lengkap (jenis dan jumlah yang memadai)					
50.	Dosen mampu menghidupkan suasana yang menyenangkan dalam kuliah					
51.	Pimpinan selalu bijak dalam mengambil keputusan					
52.	Pimpinan selalu memberi keteladanan					

Saran dan Kritik

.....

KUESENER KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

I. Profil Responden

1. Jenis Kelamin : (1) Laki : (2) Perempuan
2. Usia :
3. Semester : Tahun Akademik.....

II. Jawaban

Yang dirasakan/diterima (persepsi)

5 =Sangat Puas, 4= Puas, 3= Cukup, 2 =Tidak Puas, 1= Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
Indikator : Tangible						
53.	Ruang sekretariat yang dimiliki cukup baik					
54.	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman					
55.	Fasilitas Kamar Mandi/WC yang ada					
56.	Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman					
57.	Lokasi kampus yang mudah dijangkau					
Indikator : Emphaty						
58.	Perhatian pimpinan secara pribadi yang simpatik					
59.	Perhatian teman sejawat secara pribadi yang simpatik					
Indikator : Reliability						
60.	Tugas kerja yang dibebankan didistribusikan secara adil dan merata					
61.	Tugas kerja yang diberikan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki					
62.	Pimpinan memberikan arahan terhadap proses penyelesaian pekerjaan					
63.	Kemampuan tenaga kependidikan selalu ditingkatkan secara periodik					
64.	Kesiapan media kerja secara penuh difasilitasi					
65.	Kerjasama tim kerja dapat diwujudkan secara nyata					
Indikator : Responsifness						
66.	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi					
67.	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji					
68.	Pimpinan atau atasan mudah ditemui dan diajak berkomunikasi					
69.	Perhatian pimpinan yang besar terhadap kesejahteraan tenaga kependidikan					
70.	Pimpinan menyediakan diri bagi karyawan yang ingin berkomunikasi dan memberikan masukan					
71.	Pimpinan selalu dekat dengan tenaga kependidikan					
Indikator : Assurance						
72.	Pengaturan tata ruang di sekretariat yang bagus dan nyaman					
73.	Ruang (sekretariat, kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium) yang bersih, rapih dan lengkap					
74.	Tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai					
75.	Tersedianya ruang ibadah yang bagus, bersih dan nyaman					
76.	Kegiatan kekeluargaan (family gathering) difasilitasi secara teratur					
77.	Pimpinan selalu bijak dalam mengambil keputusan					
78.	Pimpinan selalu memberi keteladanan					

Saran dan Kritik

.....
