



Institut Agama Islam Negeri
Palangka Raya



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

TAHUN 2022

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

Hak Cipta © IAIN Palangka Raya

Cetakan I : Juni 2022

Desain Sampul

Rahmad Hidayat

Tata Letak Isi

Rahmad Hidayat

Elita Nur Aina

LEMBAR PENGESAHAN

Kode Dokumen : 01
Revisi : -
Tanggal Berlaku : Juni 2022

Disahkan oleh	Diperiksa oleh	Disusun oleh
Rektor IAIN Palangka Raya  Dr. Khairil Anwar, M.Ag	Ketua LPM IAIN Palangka Raya  Sabarun, M.Pd	Ketua Tim Penyusun  Nur Inayah Syar, M.Pd



KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALANGKA RAYA
NOMOR 335 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
IAIN PALANGKA RAYA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa perguruan tinggi perlu memiliki panduan untuk melaksanakan survei kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan di IAIN Palangka Raya;
 - b. pedoman dan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil survei yang dapat mengungkap seberapa besar indeks kepuasan layanan yang ada di IAIN Palangka Raya pada setiap Fakultas dan Program Studi pada setiap periode pelaksanaan survei;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan IAIN Palangka Raya.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)

4. Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5507);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2014 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islama Negeri (STAIN) Palangka Raya menjadi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 287);
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1660);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 54 Tahun 2016 tentang Statuta IAIN Palangka Raya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1797);
9. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/16684 Tanggal 5 April 2019 Tentang Penetapan Rektor IAIN Palangka Raya masa jabatan 2019-2023;
10. Surat Keputusan Senat IAIN Palangka Raya Nomor 027 Tahun 2015 Tentang Pengesahan Rencana Induk Pengembangan (RIP) IAIN Palangka Raya Tahun 2015-2039;
11. Keputusan Rektor IAIN Palangka Raya Nomor 256 Tahun 2020 tentang Penetapan Rencana Strategis Tahun 2020-2024; dan
12. Surat Keputusan Senat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Nomor 267 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Mutu IAIN Palangka Raya;

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 119/PMK.02/2021 tentang Standar Masukan Tahun Anggaran 2022; dan
 2. Program Kerja Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Palangka Raya Tahun 2022


MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALANGKA RAYA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN IAIN PALANGKA RAYA
- KESATU : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan IAIN Palangka Raya sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Segala biaya akibat dikeluarkannya surat keputusan ini dibebankan kepada DIPA Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Tahun Anggaran 2022; dan
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya
pada tanggal 23 Agustus 2022



Rektor,


Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag

KATA PENGANTAR PENYUSUN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Di era abad 21 ini, persaingan antar perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang tak terelakkan. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan 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, layanan prima, serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan publik yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, survei kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi kita IAIN Palangka Raya. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survei kepuasan pengguna agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid.

Selain itu, melalui survei ini diharapkan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut. Hasil survei juga diharapkan

dapat mengungkap seberapa besar indeks kepuasan layanan yang ada di IAIN Palangka Raya. Semoga dengan adanya Buku ini akan menjadi referensi atau bahan rujukan semua pihak dan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan ke arah yang lebih baik, memperbaiki sistem yang kurang baik sehingga di masa yang akan datang IAIN Palangka Raya akan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik masyarakat.

Wassalamu'alaikum, wr. wb

Tim Penyusun

KATA PENGANTAR REKTOR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.



Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya memiliki tugas utama dalam, menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan serta meningkatkan mutu di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya secara konsisten, sistemik dan berkelanjutan. Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya telah merampungkan Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan terhadap layanan di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ke depannya.

Penyusunan buku Pedoman Survei Kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ini bertujuan untuk memberikan pedoman dan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil survei yang dapat mengungkap seberapa besar indeks kepuasan layanan yang ada di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya pada setiap Fakultas dan Program Studi pada setiap periode pelaksanaan survei.

Semoga dengan adanya buku Pedoman Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal terhadap layanan di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ini akan menjadi referensi atau bahan rujukan bagi tim pelaksana survei. Hasil akhir survei diharapkan dapat menjadi tolak ukur sekaligus memberikan masukan kepada pihak terkait, khususnya unsur pimpinan, sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan

kebijakan ke arah yang lebih baik untuk perbaikan sistem pelayanan sehingga di masa yang akan datang Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat baik masyarakat di dalam kampus maupun masyarakat di luar kampus.

Akhirnya diharapkan banyak masukan yang konstruktif dari para pemangku kepentingan di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya sebagai bahan perbaikan dan pertimbangan pengembangan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya untuk lebih baik dan bermutu.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Rektor IAIN Palangka Raya,
Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag

PENGANTAR PERUMUSAN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Perguruan tinggi dinyatakan bermutu apabila: (1) perguruan tinggi mampu menetapkan dan mewujudkan visinya; (2) perguruan tinggi mampu menjabarkan visinya ke dalam sejumlah standar dan standar turunan; (3) perguruan tinggi mampu menerapkan, mengendalikan, dan mengembangkan sejumlah standar dan standar turunan untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, suatu perguruan tinggi harus menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan, mengendalikan, dan meningkatkan standar mutu pendidikan dalam suatu sistem yang disebut SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal).

Inti dari SPMI adalah penerapan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan peningkatan standar mutu perguruan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan (*continuous improvement*), sehingga pihak pemangku kepentingan (stakeholders) baik internal maupun eksternal dapat memperoleh kepuasan.

Pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, mitra kerja sama dan mitra lainnya) terhadap layanan manajemen, yang memenuhi aspek-aspek berikut: (1) menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan; (2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif; (3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan; (4) tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem; (5)

dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan; (6) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.



DAFTAR ISI

KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALANGKA RAYA	v
KATA PENGANTAR	x
BAGIAN 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	8
C. Manfaat.....	9
D. Landasan Hukum	9
BAGIAN 2 KAJIAN TEORI.....	14
A. Konsep Kepuasan	14
B. Kualitas Pemahaman	16
C. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi	21
D. Metode Pengukuran Indeks Kepuasan	22
BAGIAN 3 TAHAPAN DAN METODE SURVEI	23
A. Pendahuluan	23
B. Konsep dan Pengembangan Instrumen Survei	28
C. Analisis dan Pelaporan Data.....	35
D. Ruang Lingkup Survei	41
E. Penyampaian Hasil Survei.....	46
BAGIAN 4 PENUTUP.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	51



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang termasuk dalam tahap “evaluasi”, jika ditinjau dari pelaksanaan siklus PPEPP di IAIN Palangka Raya. PPEPP merupakan tahapan atau siklus dalam mengimplementasikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IAIN Palangka Raya yang dijalankan berdasarkan Permenristekdikti nomor 62 tahun 2016 Pasal 5 ayat (1) tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 Pasal 52 ayat (2) tentang Pendidikan Tinggi. PPEPP yang dimaksud terdiri dari penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar Pendidikan Tinggi.

Pendidikan yang bermutu dapat tercermin dari kemampuan Perguruan Tinggi mengontrol dan meningkatkan kualitas layanan untuk setiap pengguna layanan sehingga diperoleh indeks kepuasan yang memenuhi standar. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi di mana tidak ada kesenjangan antara keinginan dan harapan yang berarti kepuasan layanan yang diperoleh pemangku kepentingan adalah kenyamanan yang diperoleh di kampus Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya atas pelayanan yang diberikan. Setiap layanan yang ada seharusnya dievaluasi secara berkala untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup memadai atau masih perlu ditingkatkan.

Kegiatan survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap berbagai layanan di IAIN Palangka Raya, baik di tingkat Institut, maupun di tingkat Fakultas, Unit, Lembaga, hingga program Studi. Sasaran atau responden dari survei mencakup pihak internal dan eksternal, yaitu dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerja sama. Hasil akhir dari kegiatan survei berupa laporan dan ekspos hasil analisis survei yang bertujuan untuk melakukan perbaikan dari segi teknis pelayanan maupun kebijakan yang mengatur segala bentuk layanan di IAIN Palangka Raya.

Survei adalah salah satu langkah evaluasi diri yang

berujung pada persiapan yang matang sebelum menghadapi evaluasi oleh pihak eksternal seperti BAN PT maupun lembaga akreditasi lainnya. Karenanya survei perlu disiapkan dengan tahapan yang benar dan terarah serta memiliki analisis yang memadai agar mampu menghasilkan rekomendasi dalam peningkatan mutu tepat sasaran.

Survei dilakukan sebagai tanggung jawab penjaminan mutu internal secara berkelanjutan dan sistemik dalam rangka pencapaian SPMI IAIN Palangka Raya. Hasil survei dapat memberikan masukan yang efektif guna mengetahui tingkat atau indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap berbagai jenis layanan di IAIN Palangka Raya. Hasil analisis dan pelaporan survei kemudian dibawa ke Rapat Tinjauan Manajemen yang pada akhirnya akan ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait.

Pedoman survei ini mengalami beberapa adaptasi, sebab instrumen-instrumen di dalamnya harus menyesuaikan dengan aspek kepuasan pemangku kepentingan yang diatur dalam Peraturan BAN PT Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0 atau borang 9 kriteria. Terdapat berbagai pembaharuan untuk indikator-indikator pengukuran, mengikuti perubahan dari Instrumen Akreditasi 7 Standar menuju Instrumen Akreditasi 9 Kriteria, baik di tingkat

Perguruan Tinggi, maupun tingkat Program Studi.

Penyesuaian Kembali dilakukan ketika dikeluarkannya Peraturan mengenai instrumen Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM), yakni Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi Pada Program Sarjana Lingkup Kependidikan dan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi Lingkup Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi. Program Studi di IAIN Palangka Raya terbagi menjadi 3 bagian, yakni Program Studi yang akan menyusun borang berdasarkan instrumen BAN PT, LAM Kependidikan dan LAM Ekonomi, manajemen, Bisnis dan Akuntansi, dengan instrumen survei mengikuti kebutuhan ketiga instrumen tersebut.

Survei kepuasan pemangku kepentingan dalam pemenuhan persyaratan akreditasi 9 kriteria harus memenuhi syarat berikut: ((1) menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan; (2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif; (3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan; (4) tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem; (5) dilakukan review terhadap pelaksanaan

pengukuran kepuasan; (6) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Oleh karena itu instrumen survei yang digunakan terlebih dahulu harus valid dan reliabel dengan melalui 2 tahapan validasi, yakni validasi ahli dan validasi item (*try out*). Setelah itu angket survei kemudian disebarakan secara berkala. Survei untuk dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan dilaksanakan setiap semester, survei lulusan dan pengguna lulusan dilaksanakan setiap tahun di akhir TS (Bulan September-Agustus), dan survei untuk mitra kerja sama (Pendidikan, Penelitian dan PkM) dilaksanakan setiap selesainya kegiatan kerja sama, atau sepanjang tahun.

Pada instrumen survei yang disesuaikan dengan Instrumen BAN PT, maka seluruh pemangku kepentingan wajib mengisi survei kepuasan untuk kriteria-kriteria tertentu. Seluruh kriteria yang ada pada instrumen BAN PT mencakup Kriteria 1 (Visi, Misi, Tujuan dan Strategi), Kriteria 2 (Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerja Sama), Kriteria 3 (Mahasiswa), Kriteria 4 (Sumber Daya Manusia), Kriteria 5 (Sarpras dan Keuangan), Kriteria 6 (Pendidikan), Kriteria 7 (Penelitian), Kriteria 8 (PkM) dan Kriteria 9 (Luaran dan Capaian Tridharma). Dosen mengisi survei kepuasan dengan kriteria terbanyak kriteria 2, kriteria, 4, kriteria 5, kriteria 6, kriteria 7 dan kriteria 8. Mahasiswa mengisi survei untuk tiga kriteria, yakni Kriteria 2, kriteria 3 dan kriteria 6. Tenaga

Kependidikan mengisi survei untuk tiga kriteria, yakni kriteria 2, kriteria 4 dan kriteria 5. Lulusan mengisi survei kriteria 2 dan pengguna lulusan mengisi survei untuk kriteria 2 dan kriteria 9. Terakhir, mitra kerja sama mengisi survei untuk kriteria 2, kriteria 6, kriteria 7, kriteria 8 dan kriteria 9.

Pada Instrumen survei untuk LAMDIK, terdapat empat (4) responden utama yang harus mengisi survei kepuasan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengguna lulusan. Kepuasan mahasiswa difokuskan pada tiga hal, yaitu performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan penyediaan prasarana dan sarana pembelajaran. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap tiga objek tersebut dilihat dari enam aspek sebagai berikut: (1) menggunakan instrumen kepuasan yang sah dan mudah digunakan, (2) dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap, (3) hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan, (4) dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan, (5) ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran, dan (6) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan. Survei kepuasan untuk dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM yang dilakukan oleh PS dan UPPS. Terakhir yaitu survei pengguna lulusan yang masih sama dengan instrumen BAN PT yakni

mencakup etika, keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerja sama dan pengembangan diri

Pada instrumen survei untuk LAMEMBA, responden yang wajib mengisi survei yakni dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerja sama, dengan fokus survei kepuasan pada Tata Kelola (Kriteria 2). Dalam pedoman instrumen dikatakan Unit Pengelola Program Studi mendeskripsikan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya agar program studi dapat menjalankan tugas dan kewajibannya secara efektif dan efisien serta akuntabel, bertanggung jawab, transparan, adil dan terhindar dari konflik kepentingan yang ditunjukkan dengan hasil evaluasi kepuasan para pemangku kepentingan terhadap keterlaksanaan dan efektivitas tata kelola. Selain itu survei pengguna lulusan yang masih sama dengan instrumen BAN PT yakni mencakup etika, keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerja sama dan pengembangan diri.

Kualitas layanan atas Fakultas, Prodi, Unit dan Lembaga di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya berdasarkan respons dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra

penting dilakukan mengetahui efektivitas layanan yang telah dilakukan. Dengan adanya survei diharapkan adanya peningkatan kualitas layanan dan pengambilan kebijakan yang tepat sasaran sesuai dengan hasil analisis untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem di IAIN Palangka Raya.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan panduan dalam mengukur indeks dan persentase kepuasan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan. dan mitra kerja sama sebagai pengguna layanan;
- b. Memberikan informasi mengenai instrumen, pelaksanaan, metode pengukuran tingkat kepuasan lulusan dan pengguna lulusan di IAIN Palangka Raya;
- c. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan, di IAIN Palangka Raya terhadap dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan. dan mitra kerja sama;
- d. Hasil pengukuran indeks kepuasan responden akan menjadi masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang

berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di IAIN Palangka Raya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan pedoman survei kepuasan ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi para pemangku kepentingan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan serta meningkatkan kualitas layanan;
- c. Menjadi barometer dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh IAIN Palangka Raya.

3. Landasan Hukum

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan

Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

- d. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- f. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 61 tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi;
- g. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- h. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pendirian, Perubahan Pembubaran PTN dan PTS;
- i. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020, Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan

- Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 tahun 2018, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- j. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2020 tentang Perubahan Perguruan Tinggi Negeri Menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum;
 - k. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
 - l. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam;
 - m. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
 - n. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
 - o. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi;

- p. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 4 tahun 2019 tentang Pengajuan Permohonan Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
- q. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi;
- r. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Mekanisme Akreditasi untuk Akreditasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi;
- s. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 tahun 2020 tentang Instrumen Suplemen Konversi;
- t. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya;
- u. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2016 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
- v. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/16684 Tanggal 5 April 2019 Tentang Penetapan Rektor IAIN Palangka Raya masa jabatan 2019-2023.

- w. Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Nomor 209a Tahun 2021 Tentang Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IAIN Palangka Raya.
- x. Kebijakan, Manual dan Standar Mutu SPMI IAIN Palangka Raya Tahun 2021
- y. PerBAN-PT No 5 Th. 2019 tentang IAPS
- z. PerBAN-PT No 2 Th. 2022 tentang IAPS pada Lingkup Kependidikan
- aa. PerBAN-PT No 8 Th. 2021 tentang IAPS pada Lingkup Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi



BAB 2

KAJIAN TEORI

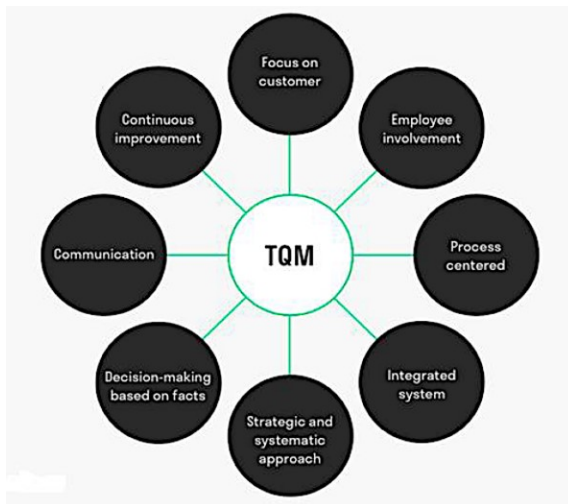
A. Konsep Kepuasan

Goetsch dan Davis dalam Kurniasih (2014) mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) *Total Quality Management* (TQM), yaitu:

1. Fokus Pada Pelanggan dalam Total Quality Management, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, keduanya merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa
2. Kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas
3. Melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan

mengelola proses

4. Upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan
5. Pendekatan sistem pada manajemen
6. Memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang
7. Pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan
8. Menerapkan kebebasan yang terkendali
9. Manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah)
10. Terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan.



Gambar 2.1 Prinsip dalam TQM

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa cara. Salah satu contoh model yang digunakan (dalam Instrumen IAPS 4.0 model ini diharuskan untuk mahasiswa) dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

1. Berwujud atau terbukti nyata (tangible), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan
3. Tanggap/Sigap (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
4. Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu atau memberikan rasa aman,
5. Perhatian (emphathy), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Terdapat 4 Model Untuk Survei Kepuasan berdasar

Kriteria BAN-PT:

1. Menggunakan satu teori untuk semua kriteria dan semua responden (pengguna: dosen, mahasiswa, tendik, dll).

Proses penyusunan instrument lebih sederhana dari 3 model lainnya karena sudah ada teori baku . Misal teori servqual (Parasuraman dkk, 1988) : *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*. Digunakan untuk instrumen dengan responden mahasiswa (sesuai panduan penyusunan LED h.35 (Tabel 5.c. LKPS – h.18-19). Dalam konteks kebutuhan BAN-PT, teori ini cocok untuk responden mahasiswa. Beberapa PT menggunakan pola ini untuk mengukur responden selain mahasiswa – tidak menjawab kebutuhan BAN-PT.

Sebagian besar item terlalu general (Abbas, 2006), harus modifikasi untuk konteks Pendidikan Tinggi melalui identifikasi faktor penentu dari perspektif mahasiswa (Abdullah, 2006). Penggunaan pada konteks Pendidikan Tinggi harus melakukan modifikasi melalui identifikasi faktor penentu dari perspektif mahasiswa (Abdullah, 2006) namun versi modifikasi servqual untuk dosen di PT menunjukkan reliabilitas yang rendah dan struktur faktor yang lemah (Triavellas & Dargenidou, 2009)

Menurut Brochado (2009) model servqual tidak cocok untuk responden dosen di PT karena layanan di PT lebih kompleks daripada layanan lain seperti restoran dan perbankan – teori ini berkembang dalam konteks industri.

Dalam pedoman ini, survei yang menggunakan model servqual ada dua, yaitu survei kepuasan mahasiswa dan survei kepuasan mitra kerja sama.

2. Memperhatikan unsur kriteria dan menyusun sejumlah alat ukur sesuai responden, karena setiap kriteria memiliki kebutuhan survei yang berbeda-beda.

Kebutuhan survei yang diutamakan yaitu kejelasan objek uku, dalam hal ini BAN-PT. Setelah dicermati, masing-masing kriteria kepuasan yang diukur memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga jika hanya menggunakan satu teori tertentu, survei yang dilakukan tidak menjawab permintaan BAN- PT (Model sebelumnya). Asesor mungkin tidak bertanya terkait proses penyusunan instrumen saat AL – banyak PT menggunakan model servqual untuk responden selain mahasiswa. Asesor lebih mengutamakan adanya survei yang bisa dimanfaatkan hasilnya untuk perbaikan berkelanjutan.

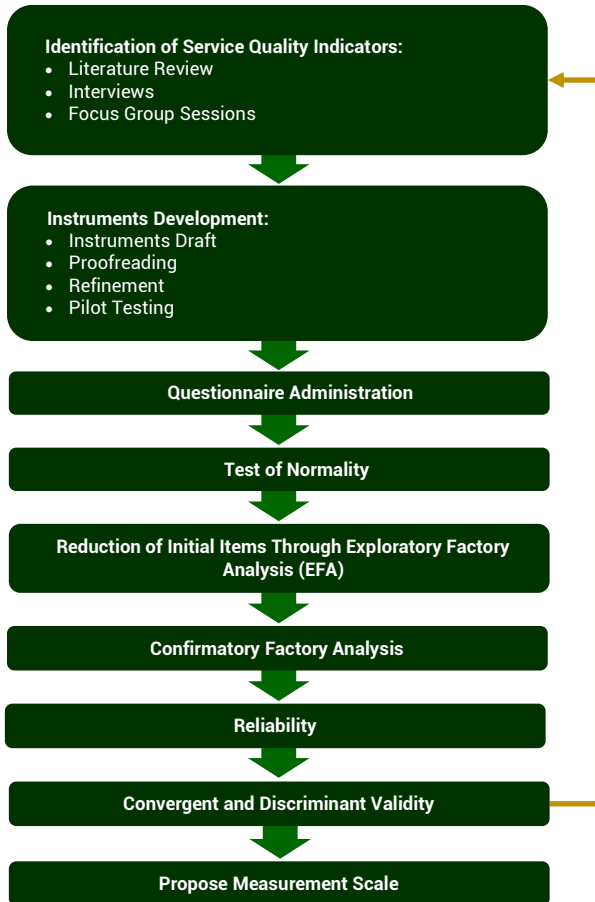
Dalam pedoman ini, jenis survei yang disusun

berdasarkan model ini yaitu survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan, lulusan, dan pengguna lulusan.

3. Menggunakan teori yang berbeda-beda di tiap kriteria

Model ini merupakan model yang paling ideal dan paling berat sebab sangat sesuai kebutuhan akreditasi. Masing-masing kriteria meminta jenis layanan berbeda, maka otomatis kepuasan berbeda. Tantangannya adalah mencari teori yang pas untuk setiap kategori. Kelebihan model ini yaitu hasil analisis kompleks, mampu memberikan banyak informasi pada setiap kriteria.

Mengembangkan sendiri teori kepuasan dengan cara modifikasi berbagai teori kepuasan



Gambar 2.1 Scale Development Step

Model yang mengembangkan sendiri teori kepuasan dengan cara modifikasi berbagai teori kepuasan. Menurut Abbas (2020) "Heisqual: A modern approach to measure service quality in education institution".

C. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi

1. Kepuasan pemangku kepentingan internal

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan pemangku kepentingan didefinisikan sebagai respons pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan.

2. Kepuasan pemangku kepentingan eksternal: lulusan, pengguna lulusan dan mitra

Manfaat pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan yaitu sebagai bahan evaluasi terhadap layanan di Perguruan Tinggi. Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pemangku kepentingan merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengambilan kebijakan, pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada pemangku kepentingan itu sendiri maupun kepada pihak

eksternal, yakni masyarakat luas di luar kampus.

D. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Ada beberapa jenis metode pengukuran tingkat kepuasan:

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survei kepuasan layanan.

Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh kepada responden.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.

4. Analisa pelanggan yang hilang.

Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lulus lama

Dalam pedoman ini, metode pengukuran yang digunakan IAIN Palangka Raya adalah survei kepuasan layanan dengan menyebarkan kuesioner.

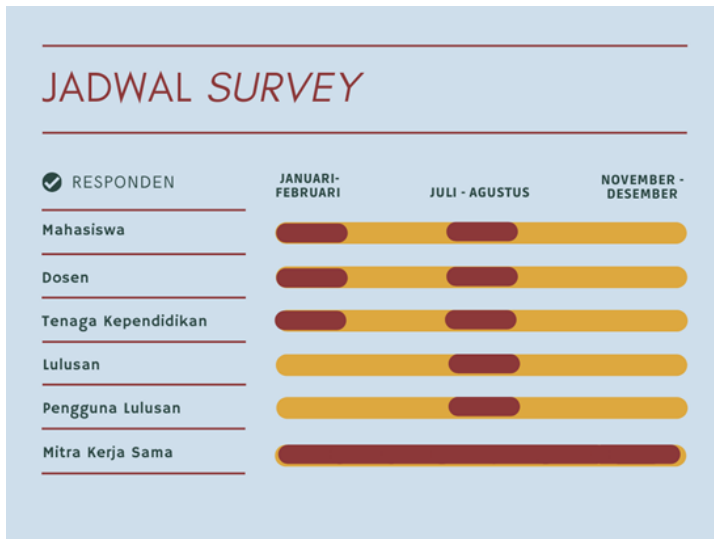


BAB 3

TAHAPAN DAN METODE SURVEI

A. Pendahuluan

1. Jadwal



Gambar 3.1 Jadwal Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

Survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan dua kali setiap tahun, yakni pada bulan Januari dan Juli. Survei kepuasan lulusan dan pengguna lulusan dilaksanakan satu kali setiap tahun pada bulan Juli – Agustus (akhir TS). Survei kepuasan mitra kerja sama dilaksanakan sepanjang tahun setiap selesainya kegiatan kerja sama, baik kerja sama dalam bidang pendidikan, penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat.

2. Instrumen BAN-PT

Pada Instrumen survei untuk BAN-PT terdapat empat (6) responden utama yang harus mengisi survei kepuasan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, lulusan dan pengguna lulusan.

Indikator disusun berdasarkan kriteria dalam Instrumen IAPS 4.0 yaitu:

- a. Kriteria 1 (Visi, Misi, Tujuan dan Strategi);
- b. Kriteria 2 (Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerja Sama);
- c. Kriteria 3 (Mahasiswa);
- d. Kriteria 4 (Sumber Daya Manusia);
- e. Kriteria 5 (Sarpras dan Keuangan);

- f. Kriteria 6 (Pendidikan);
- g. Kriteria 7 (Penelitian);
- h. Kriteria 8 (PkM);
- i. Kriteria 9 (Luaran dan Capaian Tridharma).

Adapun persyaratan untuk instrumen survei kepuasan menurut kriteria Instrumen IAPS 4.0 BAN-PT yaitu:

- a. Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan,
- b. Dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif,
- c. Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan,
- d. Tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem.
- e. Dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan, serta
- f. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

3. Instrumen LAM Kependidikan

Pada Instrumen survei untuk LAMDIK, terdapat

empat (4) responden utama yang harus mengisi survei kepuasan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengguna lulusan. Kepuasan mahasiswa difokuskan pada tiga hal, yaitu:

- a. Performa mengajar dosen;
- b. Layanan administrasi akademik;
- c. Penyediaan prasarana dan sarana pembelajaran.

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap tiga objek tersebut dilihat dari enam aspek sebagai berikut:

- a. Menggunakan instrumen kepuasan yang sah dan mudah digunakan;
- b. Dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap;
- c. Hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan;
- d. Dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan;
- e. Ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran;
- f. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan.

Survei kepuasan untuk dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM yang dilakukan oleh PS dan UPPS. Terakhir yaitu survei pengguna lulusan yang masih sama dengan instrumen BAN PT yakni mencakup:

- a. Etika
- b. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
- c. Kemampuan berbahasa asing
- d. Penggunaan teknologi informasi
- e. Kemampuan berkomunikasi
- f. Kerja sama
- g. Pengembangan diri

4. Instrumen LAM Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi

Pada instrumen survei untuk LAMEMBA, responden yang wajib mengisi survei yakni dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerja sama, dengan fokus survei kepuasan pada **Tata Kelola (Kriteria 2)**. Dalam pedoman instrumen dikatakan Unit Pengelola Program Studi mendeskripsikan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya agar program studi dapat menjalankan tugas dan kewajibannya secara efektif dan efisien

serta akuntabel, bertanggung jawab, transparan, adil dan terhindar dari konflik kepentingan yang ditunjukkan dengan hasil evaluasi kepuasan para pemangku kepentingan terhadap keterlaksanaan dan efektivitas tata kelola.

aSelain itu survei pengguna lulusan yang masih sama dengan instrumen BAN PT yakni mencakup:

- a. Etika
- b. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
- c. Kemampuan berbahasa asing
- d. Penggunaan teknologi informasi
- e. Kemampuan berkomunikasi
- f. Kerja sama
- g. Pengembangan diri

B. Konsep dan Pengembangan Instrumen Survei

Tabel 3.1 Ruang Lingkup

No	Dimensi	Subjek					
		Mahasiswa	Dosen	Tendik	Alumni	Pengguna Lulusan	Mitra
1.	Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama (Layanan Manajemen)	√	√	√	√	√	√
2.	Mahasiswa	√					
3.	SDM		√	√			
4.	Keuangan & Sarpras		√	√			

No	Dimensi	Subjek					
		Mahasiswa	Dosen	Tendik	Alumni	Pengguna Lulusan	Mitra
5.	Pendidikan	√	√				
6.	Penelitian		√				√
7.	Pengabdian		√				√
8.	Luaran & Capaian Tridharma					√	√

1. Tahapan Pelaksanaan

- a. Penentuan jenis kriteria survei yang akan dilakukan
- b. Penentuan sasaran survei kepuasan
- c. Penyusunan item-item pertanyaan.
- d. Penyusunan instrumen survei kepuasan yang mengikuti tahapan berikut:



Gambar 3.2 Alur validasi instrumen

- e. Publikasi instrumen survei yang telah valid ke SIMAK (survei dosen dan mahasiswa), Web MIKWA Institut (lulusan dan pengguna lulusan) dan google form (tenaga kependidikan dan mitra kerja sama)
- f. Mengirimkan surat edaran pengisian survei kepada UPPS, Unit, Lembaga dan pihak-pihak terkait.
- g. Pengisian survei pemangku kepentingan
- h. Analisis data hasil survei
- i. Sosialisasi hasil analisis survei
- j. Publikasi hasil survei di web Perguruan Tinggi, Fakultas dan Proram Studi agar mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

2. Teknik Validasi dan Analisa Data

a. Validasi

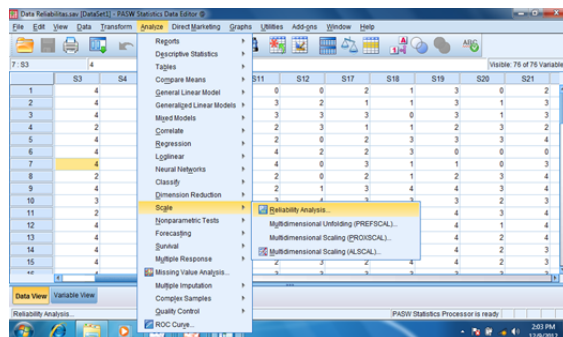
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

- 1) Uji validitas: menguji ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Contoh: Uji korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson), uji Aiken's validity. Dalam survei ini hasil validasi ahli dianalisis secara kualitatif, sedangkan validasi

item dianalisis secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS atau aplikasi pengolahan data lainnya.

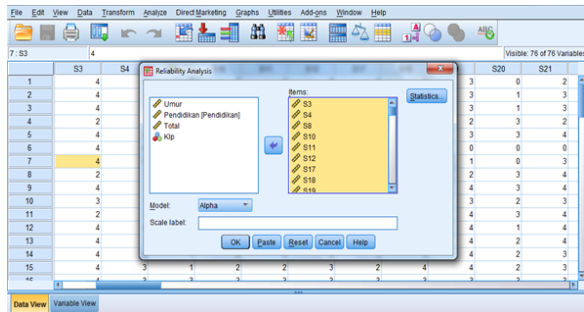
2) Uji Reliabilitas bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Contoh pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Cara mengestimasi nilai reliabilitas yaitu sebagai berikut:

- a) Buatlah data base yang berisikan item-item yang dinyatakan lolos/terpilih, untuk item yang dinyatakan gugur dibuang dari data base yang akan diuji reliabilitasnya
- b) Klik Menu *Analyze >> Pilih Scale >> Pilih Reliability Analysis*



Gambar 3.3 Uji Reliabilitas di SPSS

- c) Masukkan variabel item yang akan dianalisis ke kotak items
- d) Klik tombol Statistic >> Pada bagian *descriptives for*, beri tanda centang *check box Scale if Item deleted*, dan pilihan yang lain tidak perlu dilakukan perubahan.



Gambar 3.4 Uji Reliabilitas di SPSS

- e) Klik tombol Continue
- f) Model dipilih Alpha
- g) Klik OK

Batasan Nilai Reliabilitas (Guilford (1956)

- $0,80 < r_{xx} < 1,00$ reliabilitas sangat tinggi
- $0,60 < r_{xx} < 0,80$ reliabilitas tinggi
- $0,40 < r_{xx} < 0,60$ reliabilitas sedang
- $0,20 < r_{xx} < 0,40$ reliabilitas rendah

- $-1,00 < r_{xx} < 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

3) Daya Beda (Indeks Diskriminasi)

Melakukan analisis untuk seleksi aitem, memilih aitem dengan standar minimal nilai *corrected item total correlation* (indeks daya beda/daya diskriminasi):

- $r_{ix} \geq 0,3$ dinyatakan aitem LOLOS
- $r_{ix} < 0,3$ dinyatakan aitem GUGUR
- Jika terdapat kondisi tertentu diperbolehkan menggunakan standar $r_{ix} > 0,25$

Tabel 3.2 Interpretasi Hasil Seleksi Item

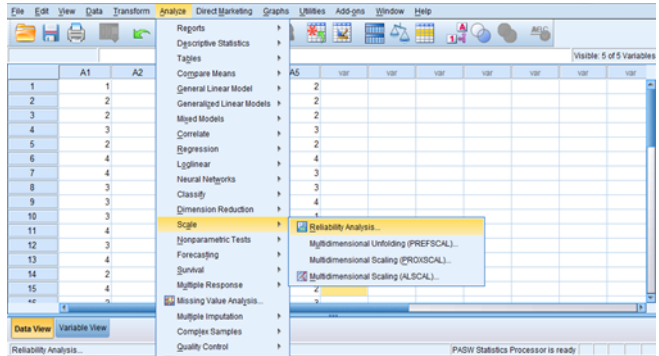
No. Item	r_{ix}	Keterangan
1	.057	Gugur
2	.232	Gugur
3	.018	Gugur
4	.493	Lolos/Terpilih
5	.148	Gugur

Langkah-langkah seleksi item

- Buka file tabulasi data try out

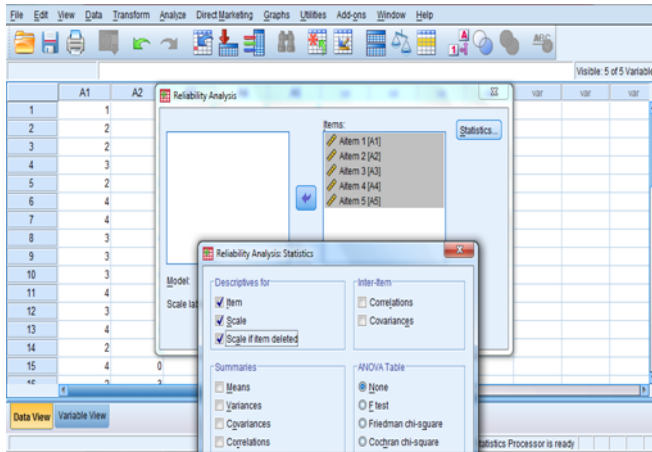
b) Lakukan Pengolahan Data dengan cara sebagai berikut :

- Klik Menu *Analyze* >> Pilih *Scale* >> Pilih *Reliability Analysis*



Gambar 3.5 Analisis daya beda di SPSS

- Masukkan variabel A1, A2, A3, A4 dan A5 ke kotak items
- Klik tombol Statistik >> Pada bagian *descriptives for*, beri tanda centang *check box Scale if Item deleted*, dan pilihan yang lain tidak perlu dilakukan perubahan.
- Klik tombol *Continue* >> Klik OK



Gambar 3.6 Analisis daya beda di SPSS

C. Analisis Data dan Pelaporan Data

1. Analisis Data

- a. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004.

Tabel 3.3 Analisis IKM

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.														
2.														
3.														
dst.														
147.														
148.														
149.														
150.														
Jml Nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071)
IKM Unit pelayanan)

Gambar 3.7 Tabel Analisis IKM

Keterangan:

U1 – U14 = Unsur Pelayanan NRR = Nilai rata – rata

Tabel 3.4 Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai **rata-rata tertimbang** masing-masing unsur pelayanan:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\text{nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

- b. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada instrumen akreditasi 9 kriteria BAN-PT.
- c. Data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket berupa data kuantitatif dan data kualitatif, disesuaikan dengan jenis pertanyaan. Data kuantitatif yang telah terkumpul berdasarkan hasil pengisian angket kemudian dianalisis menggunakan software statistik untuk mendapatkan analisis deskriptif data. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan data frekuensi, persentase, mean. Selain data kuantitatif, data kualitatif dikumpulkan berdasarkan *similarity* jawaban pada poin-poin pertanyaan tertentu, kemudian dicari jumlahnya.

Mean atau skor rata-rata setiap item menggunakan persamaan seperti berikut ini:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata

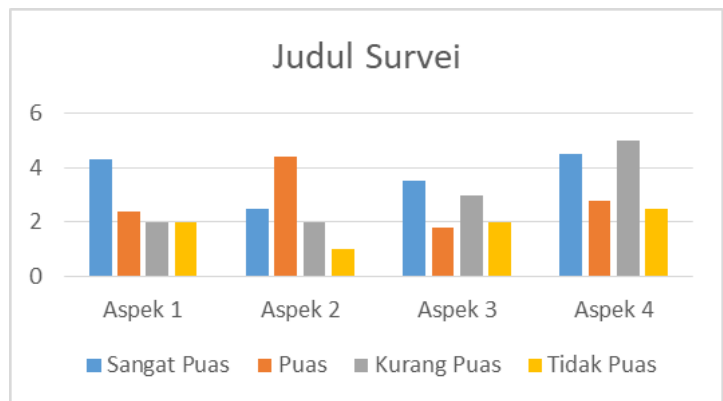
Σx = Jumlah skor yang diperoleh

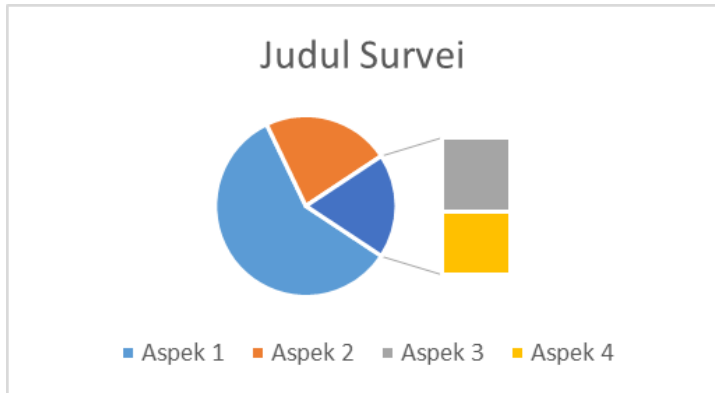
N = Jumlah skor total

Untuk sejumlah pertanyaan yang hasilnya disajikan dalam bentuk persentase dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Persentase } \textit{setiap aspek} = \frac{\textit{Total skor yang diperoleh}}{\textit{Total skor maksimum}} \times 100\%$$

- d. Data disajikan dalam bentuk deskripsi, tabel, grafik, diagram dll untuk setiap Program Studi dan Fakultas. Analisis data wajib dilakukan pada semua pertanyaan. Jenis-jenis diagram dapat disesuaikan dengan kebutuhan.





Gambar 3.8 Contoh Diagram Batang dan Lingkaran

2. Pelaporan

Laporan hasil survei diselesaikan sebelum pelaksanaan Ekspos Hasil Survei dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) sesuai SOP yang berlaku untuk survei kepuasan pemangku kepentingan. Laporan berisi bab-bab lengkap tentang proses dan hasil analisis survei dan dapat ditambahkan pelengkap berupa infografik. Laporan akan diupload di website LPM, UPPS dan Program Studi agar dapat diakses oleh pemangku kepentingan.

Laporan yang dibuat dapat mengikuti struktur berikut:

Contoh: Format laporan survei

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tujuan Studi

Keluaran Yang Diharapkan

Manfaat Keluaran

BAB II. METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Kajian

Tahapan Pelaksanaan

Analisa Data

BAB III. HASIL DAN ANALISIS SURVEI

BAB IV. PENUTUP/KESIMPULAN

BAB V. POLICY BRIEF ATAU REKOMENDASI

Kerangka / struktur laporan di atas dapat disesuaikan atau dilengkapi sesuai dengan dinamika kebutuhan di laporan survei.

D. Ruang Lingkup Survei

Kisi-kisi Instrumen Survei (contoh instrumen berdasarkan APS BAN PT)

Tabel 3.5 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan dosen

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama (Layanan Manajemen)	<ol style="list-style-type: none">1. Tata Pamong2. Kepemimpinan3. Sistem Penjaminan Mutu4. Kerja Sama
2	Kriteria 4: Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none">1. Perencanaan2. Rekrutmen3. Seleksi4. Penempatan5. Retensi6. Pensiun dan Pemberhentian Dosen7. Pengembangan SDM8. Aspek Skema Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>9. Kebijakan Penetapan Standar Dosen
3	Kriteria 5: Keuangan, Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Perencanaan Keuangan2. Sumber-Sumber Keuangan3. Pengalokasian Anggaran4. Realisasi Anggaran5. Perencanaan Sarpras6. Pengadaan Sarpras7. Pemanfaatan Sarpras8. Pemeliharaan Sarpras9. Penghapusan Sarpras10. Pertanggungjawaban

No	Kriteria	Indikator
4	Kriteria 6: Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya Saing Prodi 2. Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran 3. Kurikulum 4. Pembelajaran 5. Suasana Akademik yang Didasarkan atas Analisis Internal dan Eksternal
5	Kriteria 7: Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Penelitian 2. Pelaporan Penelitian 3. Perencanaan Penelitian 4. Posisi dan Daya Saing Institusi
6	Kriteria 8: PkM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan PkM 2. Pelaporan PkM 3. Perencanaan PkM 4. Pemantauan

Tabel 3.5 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan dosen

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama (Layanan Manajemen)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata Pamong 2. Tata Kelola 3. Kerja Sama
2	Kriteria 3: Mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penalaran, Minat dan Bakat 2. Bimbingan dan Konseling 3. Layanan Beasiswa 4. Layanan Kesehatan 5. Bimbingan Karier dan Kewirausahaan 6. Perpustakaan

No	Kriteria	Indikator
3	Kriteria 6: Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Reliability</i>

Tabel 3.7 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama (Layanan Manajemen)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata Pamong 2. Kepemimpinan 3. Sistem Penjaminan Mutu
2	Kriteria 4: Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan 2. Rekrutmen 3. Seleksi 4. Penempatan 5. Retensi 6. Pensiun dan Pemberhentian Tenaga Kependidikan 7. Pengembangan SDM 8. Aspek Skema Pemberian Reward dan Punishment 9. Kebijakan Penetapan Standar Tenaga Kependidikan

No	Kriteria	Indikator
3	Kriteria 5: Keuangan, Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Keuangan 2. Sumber-Sumber Keuangan 3. Pengalokasian Anggaran 4. Realisasi Anggaran 5. Perencanaan Sarpras 6. Pengadaan Sarpras 7. Pemanfaatan Sarpras 8. Pemeliharaan Sarpas 9. Penghapusan Sarpras

Tabel 3.8 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan Lulusan

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata pamong 2. Tata Kelola 3. Kerja Sama
2	Kesesuaian Ilmu yang Diperoleh Selama Perkuliahan dengan Bidang Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan yang diperoleh selama perkuliahan Rekrutmen 2. Kesesuaian ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dengan aplikasi di tempat kerja Penempatan 3. Kesesuaian mata kuliah yang dipelajari selama perkuliahan dengan pekerjaan Pensiun dan Pemberhentian Tenaga Kependidikan

No	Kriteria	Indikator
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peran pembekalan materi perkuliahan bagi alumni dalam memahami perilaku manusia di tempat kerja. Empathy 5. Alokasi pengetahuan terkait proses penelitian ilmiah yang diperoleh 6. Pengalaman yang diperoleh alumni selama perkuliahan 7. Kemudahan memperoleh pekerjaan dengan keahlian yang diperoleh selama perkuliahan 8. Daya saing dengan alumni

Tabel 3.9 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerja Sama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata Pamong 2. Kepemimpinan 3. Kerja Sama
2	Kriteria 9: Luaran dan Capaian Tridharma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etika 2. Keahlian Pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama) 3. Kemampuan Berbahasa Asing 4. Penggunaan Teknologi Informasi 5. Kemampuan Berkomunikasi 6. Kerja Sama

Tabel 3.10 Ruang Lingkup dan Indikator Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 6: Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsiveness 2. Assurance 3. Reliability 4. Tangible 5. Empathy
2	Kriteria 7: Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsiveness 2. Assurance 3. Reliability 4. Tangible 5. Empathy
3	Kriteria 8: PkM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsiveness 2. Assurance 3. Reliability 4. Tangible 5. Empathy

E. Penyampaian Hasil Survei.

1. Ekspos Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

Hasil Survei Kepuasan yang telah disusun, selanjutnya dilakukan Ekspos Hasil Survei Kepuasan terhadap seluruh pemangku kepentingan. Dalam kegiatan Ekspos tersebut disampaikan berbagai temuan baik temuan positif maupun negatif untuk

mendapatkan masukan, komentar, perbaikan, dukungan bagi Fakultas/Prodi/Unit/Lembaga dan pengambil kebijakan untuk menindak lanjuti temuan.

2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

RTM merupakan pertemuan antara LPM, pemangku kepentingan dan pihak-pihak yang terlibat yang dilakukan oleh secara periodik untuk melakukan peninjauan kesesuaian, kecukupan, dan keefektifan sistem manajemen mutu yang terus berlanjut dan sejalan dengan arah strategis organisasi.

Salah satu hal yang dibahas dalam RTM yaitu umpan balik hasil survei kepuasan dan rencana tindak lanjut sekaligus penunjukan penanggung jawab tindak lanjut hasil temuan. Umpan balik yang dibahas berupa Data dan hasil analisa keluhan responden, rekomendasi dari data keluhan responden, data dan hasil analisa survei responden dan rekomendasi dari data survei responden.



BAB 4

PENUTUP

Civitas akademika, pemangku kepentingan, termasuk pimpinan unit kerja dan Lembaga IAIN Palangka Raya harus:

1. Memahami pedoman survei kepuasan ini sebagai salah satu bentuk evaluasi dan bagian dari siklus PPEPP, khususnya di lingkungan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (IAIN Palangka Raya).
2. Menjadikan kegiatan-kegiatan evaluasi sebagai budaya mutu di IAIN Palangka Raya.

Demikian pedoman ini dibuat, semoga bermanfaat bagi civitas akademika IAIN Palangka Raya. Semoga buku pedoman Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan ini menjadi upaya yang mampu menggugah semangat dalam pengelolaan mutu IAIN Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. (2020). Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (2007). *Psychological Testing*. 7th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Azwar, S. (2005). *Sikap manusia: Teori dan pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (1999). *Dasar-dasar psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Validitas dan reliabilitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2019). *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri (Lampiran 3)*. Jakarta: PerBAN PT No. 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2019). *Panduan Penyusunan Laporan Kinerja Program Studi (Lampiran 4)*. Jakarta: PerBAN PT No. 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2019). *Matriks Penilaian Program Sarjana (Lampiran 6a)*. Jakarta: PerBAN PT No. 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Chen, S., Yang, C., & Wang, H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The*

Groth-Marnat, G. (2009). *Handbook of Psychological Assessment*. 9th edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Kurniasih, I. T. (2014). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Biaya Kualitas Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang*. [Skripsi]. Politeknik Negeri Sriwijaya.

Lampiran 3 PerBAN-PT No 5 Th. 2019 tentang IAPS Panduan Penyusunan LED


Lampiran 4 PerBAN-PT No 5 tentang IAPS Panduan Penyusunan LKPS
Lampiran 6a PerBAN-PT No 5 Th. 2019 Tentang IAPS Matriks Penilaian Program Sarjana

Szromek, A.R., & Wolniak, R. (2020). Job satisfaction and problem among academic staff in higher education. *Sustainability*, 56, 8²09. doi:54.77³4/su56568²09



LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. SOP Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)		NOMOR SOP : TGL. PEMBUATAN : TGL. REVISI : TGL. EFEKTIF : DISAHKAN OLEH :
		NAMA SOP : PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
DASAR HUKUM		
1. Undang-undang		KUALIFIKASI PELAKSANA
		1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki pengetahuan tentang kriteria dan indikator instrumen survei 3. Memiliki kemampuan mengelola Website /SIMAK, dan sebagainya 4. Memiliki kemampuan melakukan validasi instrumen 5. Memiliki pengetahuan tentang angket instrumen dan kemampuan mengisi instrumen
KETERKAITAN		
1. SOP Pelaksanaan MONEY 2. SOP Pelaksanaan Audit Mutu Internal		PERALATAN/PELENGKAPAN
		1. Lembar instrumen survei 2. Laptop/PC 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Software SPSS atau program lainnya
PERINGATAN		
Apabila SOP ini tidak berjalan dengan baik, maka pelaksanaan PPEPP tidak terlaksana		PENGANTARAN DAN PENYIMPANAN
		Ditimpun sebagai data elektronik dan manual

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan		
		LPM	TIPD/MIKWA	UPPS/ Unit/ Lembaga	Validator	Responden	Kelengkapan		Waktu	Output
1	Menguskan Pembuatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan	□					Daftar Pelaksanaan Survei	1 Jam	Surat Keputusan	
2	Penentuan jenis kriteria survei yang akan dilakukan	□					Lampiran Dokumen SPMI, APS BIAN-PT, LAMDIK, LAMEMBA	1 Hari	Kisi-kisi Instrumen	
3	Penentuan sasaran survei kepuasan	□					Lampiran Dokumen SPMI, APS BIAN-PT, LAMDIK, LAMEMBA	1 Jam	Daftar responden	
4	Penyusunan Item-item pertanyaan.	□					Kisi-kisi Instrumen	2 Minggu	Draf Instrumen	
5	Field Test - Penyamaan Persepsi Layanan (FGD) untuk setiap UPPS, Unit dan Lembaga	□		□			Draf Instrumen	3 Jam	Draf Instrumen	Belum divalidasi
6	Validasi Ahli	□		□	□	□	Surat Permintaan Validasi, Lembar Validasi Ahli dan Draf Instrumen	1 Bulan	Draf Instrumen	Sudah divalidasi
7	Validasi Item (Tryout)	□		□		□	Surat Edaran Validasi Instrumen	2 Minggu	Hasil tryout	
8	Menganalisis validitas, reliabilitas, dan daya beda tiap item. Jika perlu revisi maka dikembalikan kepada penyusun instrumen (LPM)	□		□		□	Hasil Validasi, Reliabilitas dan Daya Beda Instrumen (Data Hasil Tryout)	1 Minggu	Instrumen Akhir	
9	Publikasi instrumen survei yang telah valid ke SIMAK (Survei dosen dan mahasiswa), Website MIKWA Institut (hulisan dan pengguna lulusan) dan google form (tenaga kependidikan dan mitra kerja sama)	□		□		□	Instrumen Survei yang Telah Valid	2 Hari	SIMAK, tautan pengisian instrumen	
10	Mengirimkan surat edaran pengisian Survei kepada UPPS, Unit, Lembaga dan pihak-pihak terkait.	□		□		□	Draf Surat Edaran Pengisian Survei	1 Jam	Surat Edaran Pengisian Survei	
11	Pengisian survei pemangku kepentingan	□		□		□	Link Pengisian Survei	2 Minggu	Hasil survei	
12	Analisis data hasil survei	□		□		□	Hasil survei	1 Minggu	Hasil analisis	Laporan
13	Ekspose hasil analisis survei	□		□		□	Hasil Analisis Survei	3 Jam	Hasil ekspose	
14	Publikasi hasil Survei di website Perguruan Tinggi, Facebook dan Preram Studi agar mudah diakses oleh stakeholder.	□		□		□	Laporan Lengkap Hasil Survei dan Infografik	1 Hari	Link yang dapat diakses	
15	Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)	□		□		□	Temuan Hasil Survei	3 Jam	Laporan RTM	
16	Rapat Tindak Lanjut (RTL)	□		□		□	Bukti Hasil Tindak Lanjut Survei	3 Jam	Laporan RTL	
17	Publikasi hasil survei dan RTL di website LPM	□		□		□	Hasil Survei dan Tindak Lanjut	1 Hari	Link yang dapat diakses	

B. Instrumen Survei

1. Mahasiswa

ASPEK	ITEM
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
TATA KELOLA	<ol style="list-style-type: none">1. Prosedur dan alur penyampaian informasi serta pelayanan staf bagian administrasi2. Kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan staf layanan administrasi dalam menjalankan tugasnya3. Standar waktu pelayanan administrasi kepada mahasiswa4. Pengelolaan Sistem Informasi Akademik (SIMAK)5. Respons layanan administrasi terhadap keluhan mahasiswa6. Kualitas layanan akademik dan non akademik
TATA PAMONG	<ol style="list-style-type: none">7. Kemampuan unsur pimpinan di tingkat Prodi/ Fakultas/ PT dalam memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa8. Keterbukaan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/PT dalam menerima kritik serta saran mahasiswa
KERJA SAMA	<ol style="list-style-type: none">9. Kegiatan kerja sama yang dilakukan IAIN Palangkaraya dengan berbagai instansi dalam hal peningkatan kualitas pembelajaran.

ASPEK	ITEM
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
	<ul style="list-style-type: none"> 10. Dampak positif kegiatan kerjasama yang dilakukan IAIN Palangkaraya dalam berbagai kegiatan mahasiswa (KKN/ Magang/Kunjungan Industri/KKL/PKL dll) 11. Dampak positif kegiatan kerjasama yang dilakukan IAIN Palangkaraya terhadap kinerja Lembaga Kemahasiswaan 12. Kemudahan mahasiswa dalam merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal
KRITERIA 3 (MAHASISWA - LAYANAN KEMAHASISWAAN)	
PENALARAN, MINAT DAN BAKAT	<ul style="list-style-type: none"> 13. Ketersediaan pembinaan <i>softskill</i> mahasiswa 14. Kesesuaian fasilitas yang disediakan untuk mengembangkan minat dan bakat memadai dengan kebutuhan UKM dan Ormawa 15. Ketersediaan fasilitas dan bimbingan untuk mengikuti kompetisi baik di bidang akademik maupun non akademik
BIMBINGAN DAN KONSELING	<ul style="list-style-type: none"> 16. Ketersediaan layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa. 17. Kemudahan akses dan layanan bimbingan dan konseling

ASPEK	ITEM
LAYANAN BEASISWA	18. Ketersediaan layanan beasiswa 19. Kemudahan akses informasi terkait beasiswa 20. Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa
LAYANAN KESEHATAN	21. Ketersediaan layanan kesehatan 22. Kemudahan akses dan kualitas pelayanan kesehatan
BIMBINGAN KARIR DAN KEWIRAUSAHAAN	23. Ketersediaan fasilitas yang mendukung kegiatan pelatihan kewirausahaan 24. Ketersediaan kegiatan bimbingan kewirausahaan mahasiswa 25. Ketersediaan bimbingan karier mahasiswa 26. Terdapat fasilitas untuk layanan pelatihan Job Seeker. 27. Ketersediaan informasi lowongan kerja
PERPUSTAKAAN	28. Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll serta jurnal terakreditasi nasional dan internasional melalui perpustakaan 29. Ketersediaan Perpustakaan / Ruang Baca 30. Kemudahan akses layanan Perpustakaan / Ruang Baca 31. Kualitas layanan staf perpustakaan
KRITERIA 6 (PENDIDIKAN)	
TANGIBLE	32. Ruang kuliah yang nyaman untuk kegiatan pembelajaran

ASPEK	ITEM
	<ul style="list-style-type: none"> 33. Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran yang memadai (spidol, Smart TV, komputer, AC, dll) pada ruang kuliah 34. Kecukupan meja dan kursi dalam ruang kelas untuk kebutuhan perkuliahan 35. Kebersihan ruangan kuliah 36. Kenyamanan dan kebersihan sarana/ prasarana di fakultas 37. Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu pada Layanan Akademik dan Kemahasiswaan 38. Kualitas infrastruktur teknologi informasi (server, subsistem penyimpanan, perangkat jaringan, dll) 39. Ketersediaan tempat ibadah 40. Ketersediaan fasilitas/tempat olahraga 41. Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik 42. Ketersediaan toilet 43. Ketersediaan Asrama Mahasiswa 44. Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa
EMPATI (EMPATHY)	<ul style="list-style-type: none"> 45. Kesiapan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi 46. Kemampuan dosen memberikan inspirasi dan memotivasi mahasiswa 47. Kesabaran dosen memberikan cukup bimbingan belajar pada matakuliah yang bersangkutan 48. Kemampuan dosen memahami jika mahasiswa tidak bisa hadir pada perkuliahan karena sakit ataupun izin

ASPEK	ITEM
	<p>49. Efektifitas waktu yang digunakan dalam proses pengajaran</p> <p>50. Keramahan petugas pelayanan di fakultas/ unit/prodi</p> <p>51. Kesabaran petugas pelayanan di fakultas/ unit/prodi</p> <p>52. Kemampuan petugas melayani dengan sikap menghargai</p>
<p>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</p>	<p>53. Kesempatan mahasiswa untuk menyampaikan tanggapan (misal: bertanya, memberi komentar, saran) dalam proses perkuliahan</p> <p>54. Respons dosen terhadap tanggapan dan mahasiswa</p> <p>55. Pemberian penguatan (pujian, penghargaan, sanksi) oleh dosen bagi mahasiswa dalam pembelajaran</p> <p>56. Pelayanan dosen kepada mahasiswa yang ingin berkonsultasi</p> <p>57. Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester</p> <p>58. Kesigapan Fakultas/Prodi membantu mahasiswa apabila terdapat masalah akademik</p> <p>59. Kesigapan dan ketepatan staff administrasi dalam melayani mahasiswa</p> <p>60. Respons staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan terhadap keluhan/ permasalahan administrasi akademik (penggantian dokumen hilang/rusak, cuti/ pindah kuliah, pemberian info administrasi akademik, dll) dengan cepat</p>

ASPEK	ITEM
KEPASTIAN (ASSURANCE)	<ul style="list-style-type: none"> 61. Pertanggungjawaban dalam pengolahan nilai akhir mahasiswa dilakukan oleh dosen/ tim dosen bersama-sama 62. Pemberian umpan balik terhadap hasil diskusi, tugas, quiz, ujian yang telah dikoreksi 63. Keefektifan waktu yang digunakan oleh dosen dalam proses pembelajaran 64. Kepastian yang diberikan Fakultas/Prodi dalam mendapatkan layanan akademik 65. Kepastian yang diberikan Fakultas/Prodi dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/ permasalahan mahasiswa 66. Kepastian yang diberikan Fakultas/Prodi bahwa layanan telah sesuai dengan aturan 67. Kepastian yang diberikan staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan bahwa pelayanan administrasi akademik yang diberikan (penggantian dokumen hilang/ rusak, cuti/pindah kuliah, pemberian info administrasi akademik, dll) telah sesuai dengan ketentuan
KEANDALAN (RELIABILITY)	<ul style="list-style-type: none"> 68. Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS 69. Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa 70. Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa 71. Kemampuan dosen dalam membimbing pengabdian mahasiswa

ASPEK	ITEM
	72. Penguasaan dosen terhadap materi pembelajaran 73. Penggunaan sumber-sumber materi yang up-to-date oleh dosen saat perkuliahan 74. Kemampuan dosen mendampingi/ membimbing diskusi mahasiswa dan memberikan solusi jika ada permasalahan 75. Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik 76. Kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik

2. Dosen

ASPEK	ITEM
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
TATA KELOLA	1. Kejelasan struktur organisasi di fakultas/ unit/prodi 2. Pelaksanaan kegiatan Fakultas/ Pascasarjana/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi 3. Evaluasi pencapaian tujuan Fakultas/ Pascasarjana/ Prodi yang rutin dilakukan 4. Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan 5. Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di Fakultas/ Pascasarjana/ Prodi

ASPEK	ITEM
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan 7. Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/ keputusan 8. Kesesuaian pemimpin yang dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi 9. Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang 10. Keadilan dalam pengambilan kebijakan/ keputusan 11. Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional 12. Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan
KEPEMIMPINAN	<ol style="list-style-type: none"> 13. Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma 14. Kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tenaga kependidikan dalam pencapaian visi misi 15. Kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat 16. Komunikasi antar pimpinan dan pegawai 17. Suasana kerja di kantor 18. Gaya kepemimpinan stakeholder 19. Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola Fakultas/Prodi 20. Kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan 21. Kemampuan pimpinan dalam menjalin kerja sama dengan berbagai pihak

ASPEK	ITEM
SISTEM PENJAMINAN MUTU	22. Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu 23. Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu 24. Efektivitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi 25. Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi
KERJA SAMA	26. Implementasi kerja sama yang dilakukan Institut/Fakultas/Prodi 27. Manfaat kerja sama yang dilakukan dalam tridharma 28. Kepuasan terhadap mitra kerja sama yang dilakukan Institut/Fakultas/Prodi 29. Keberlanjutan program kerja sama 30. Hasil program kerja sama 31. Peningkatan fasilitas pendukung di Perguruan Tinggi/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerja sama yang dilakukan
KRITERIA 4 (SUMBER DAYA MANUSIA)	
PERENCANAAN	32. Sosialisasi peta kebutuhan dosen oleh PT 33. Keterlibatan dosen dalam pemetaan kebutuhan dosen
REKRUTMEN	34. Kesesuaian analisis keterpenuhan dosen dengan peta kebutuhan 35. Kesesuaian pelaksanaan rekrutmen dengan Ketetapan Panitia Seleksi Nasional 36. Informasi waktu dan syarat rekrutmen dosen 37. Informasi kontak terkait rekrutmen dosen

ASPEK	ITEM
	34. Perencanaan dan pelaksanaan Sistem Rekrutmen 35. Kesesuaian rekrutmen dosen dengan kebutuhan PT
SELEKSI	40. Kesesuaian prosedur seleksi dengan SOP 41. Kesesuaian ujian seleksi dengan kompetensi yang dibutuhkan 42. Keterbukaan informasi hasil seleksi penerimaan dosen 43. Keterbukaan dan transparansi pelaksanaan seleksi
PENEMPATAN	44. Kesesuaian penempatan dosen dengan kualifikasi keilmuan. 45. Kesesuaian penempatan dosen dengan kebutuhan dan formasi masing-masing bagian 46. Kesesuaian penempatan dosen dengan tindak lanjut dari hasil rekrutmen dan formasi awal 47. Pelaksanaan Orientasi administrasi, akademik sebelum melaksanakan tugas 48. Kesesuaian distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip dasar keadilan
RETENSI	49. Keterbukaan pelaksanaan retensi kepada dosen 50. Kesesuaian retensi dengan kompetensi dosen. 51. Proses pembinaan kepada dosen dilakukan secara berkesinambungan

ASPEK	ITEM
	<p>52. Kesesuaian pelaksanaan Retensi dengan kode etik dosen dan tenaga kependidikan yang ada pada IAIN Palangkaraya Raya</p> <p>53. Pelaksanaan retensi dilakukan berdasarkan hasil evaluasi kinerja dosen</p>
<p>PENSIUN DAN PEMBERHENTIAN DOSEN</p>	<p>54. Pelaksanaan sosialisasi regulasi usia pensiun dosen oleh PT</p> <p>55. Perencanaan dan pelaksanaan skema pemberhentian dan pensiun</p> <p>56. Kesesuaian dasar Pemberhentian Pegawai dengan pedoman yang telah ditetapkan</p>
<p>PENGEMBANGAN SDM</p>	<p>57. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri</p> <p>58. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri</p> <p>59. Kesesuaian studi lanjut berdasarkan kebutuhan dengan mempertimbangkan faktor usia, tingkat pendidikan dan mata kuliah yang dibutuhkan minimal 2 tahun ke depan</p> <p>60. Kesesuaian perencanaan dan pengembangan dosen Fakultas dan program studi dengan rencana pengembangan SDM di perguruan tinggi (Renstra Perguruan Tinggi).</p> <p>61. Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan informasi dan layanan Kenaikan pangkat dan jabatan</p> <p>62. Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap Layanan Kenaikan Pangkat dan Jabatan</p>

ASPEK	ITEM
	<p>63. Kesempatan dan keadilan untuk Mengembangkan Karier Diluar Tugas Pokok atau Menjabat Struktural</p> <p>64. Kesesuaian pengembangan karir dengan hasil evaluasi kinerja dan tenaga kependidikan</p> <p>65. Pelaksanaan pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi/workshop/simposium dll</p>
<p>ASPEK SKEMA PEMBERIAN <i>REWARD</i> DAN <i>PUNISHMENT</i></p>	<p>66. Ketersediaan skema pemberian reward and punishment, pengakuan, mentoring untuk mendukung pelaksanaan tridharma</p> <p>67. Ketersediaan kebijakan tertulis terkait kode etik dosen</p> <p>68. Ketersediaan aturan tertulis terkait penghargaan/reward dan punishment</p> <p>69. Kesempatan dosen mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi dosen</p> <p>70. Adanya sanksi bagi dosen yang melanggar kode etik</p> <p>71. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja</p>
<p>KEBIJAKAN PENETAPAN STANDAR DOSEN</p>	<p>72. Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu</p> <p>73. Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/ Disertasi</p> <p>74. Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi dosen</p>

ASPEK	ITEM
	75. Kesesuaian penerimaan tunjangan kinerja dengan beban kerja 76. Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karier 77. Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi
KRITERIA 5 (KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA)	
PERENCANAAN KEUANGAN	78. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja 79. Transparansi proses perencanaan keuangan 80. Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan. 81. Kejelasan regulasi perencanaan keuangan
SUMBER-SUMBER KEUANGAN	82. Kejelasan sumber-sumber keuangan 83. Mekanisme sistem uang kuliah tunggal
PENGALOKASIAN ANGGARAN	84. Alokasi anggaran untuk pendidikan 85. Alokasi anggaran untuk penelitian 86. Alokasi anggaran untuk PkM
REALISASI ANGGARAN	87. Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan 88. Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran 89. Transparansi perencanaan sarana/ prasarana
PERENCANAAN SARANA DAN PRASARANA	90. Keterlibatan dalam perencanaan sarana/ prasarana
PENGADAAN SARANA DAN PRASARANA	91. Kecepatan proses pengadaan sarana/ prasarana

ASPEK	ITEM
	92. Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan 93. Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana 94. Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan sarana dan prasarana
PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA	95. Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasarkan wewenang 96. Ketersediaan SOP barang milik negara 97. Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya sediaan SOP barang milik negara
PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANA	98. Ketersediaan Predictive maintenance (pencegahan kerusakan) 99. Ketersediaan Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)
PENGHAPUSAN SARANA DAN PRASARANA	100. Proses penghapusan sarana/prasarana 101. Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana
PERTANGGUNG JAWABAN	102. Kejelasan sistem pengawasan anggaran 103. Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran
KRITERIA 6 (PENDIDIKAN)	
DAYA SAING PRODI	104. Kesesuaian bidang pekerjaan dengan kompetensi lulusan 105. Kualitas lulusan prodi 106. Ketersediaan program bimbingan bagi lulusan

ASPEK	ITEM
INTEGRASI KEGIATAN PENELITIAN DAN PKM DALAM PEMBELAJARAN	107. Pelaksanaan integrasi kegiatan/hasil penelitian dalam pembelajaran 108. Pelaksanaan integrasi kegiatan/hasil pengabdian kepada masyarakat dalam pembelajaran 109. Publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (proceeding, jurnal, dll)
KURIKULUM	110. Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan mahasiswa untuk pengembangan diri/dunia kerja 111. Kesesuaian kurikulum dengan visi dan misi Institut/Fakultas/Prodi 112. Kurikulum memfasilitasi integrasi dan interkoneksi antar bidang keilmuan 113. Struktur dan isi kurikulum sesuai dengan tantangan internasional
PEMBELAJARAN	114. Kejelasan arah dan sasaran pembelajaran 115. Kelengkapan dan variasi dokumen pembelajaran 116. Kualitas komunikasi mahasiswa dan dosen 117. Mekanisme keterlibatan mahasiswa dalam proses perencanaan pembelajaran 118. Pelaksanaan penilaian hasil pembelajaran 119. Suasana proses belajar/mengajar
SUASANA AKADEMIK YANG DIDASARKAN ATAS ANALISIS INTERNAL DAN EKSTERNAL	114. Akses bagi kegiatan akademik 115. Frekuensi Seminar, simposium, workshop yang diadakan Institut/Prodi/Fakultas 116. Interaksi mahasiswa-dosen di dalam dan di luar kelas/perkuliahan

ASPEK	ITEM
KRITERIA 7 (PENELITIAN)	
PELAKSANAAN PENELITIAN	123. Dukungan dana untuk penelitian 124. Jumlah dan jenis kemitraan dalam penelitian 125. Kemudahan mengajukan proposal pendanaan 126. Kesesuaian proses penelitian dengan SOP 127. Pelibatan mahasiswa dalam penelitian dan publikasi hasil penelitian 128. Peningkatan jumlah publikasi dosen dan mahasiswa 129. Isu penelitian yang berhubungan dengan keilmuan yang dikembangkan di IAIN Palangka Raya dengan penekanan pada kemutakhiran, orisinalitas dan dampak akademik maupun kebijakan.
PELAPORAN PENELITIAN	130. Mekanisme pelaporan hasil penelitian 131. MekanisKetersediaan panduan/pedoman penelitian yang jelas dari LP2M 132. me pelaporan pendanaan 133. Program penelitian didasarkan pada kebutuhan program studi 134. Perencanaan penelitian berbasis keilmuan program 135. Ketersediaan roadmap penelitian studi 136. Ketersediaan rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi

ASPEK	ITEM
KRITERIA 8 (PKM)	
PELAKSANAAN PKM	<ul style="list-style-type: none"> 140. Jumlah dan jenis kegiatan PKM yang dilakukan 141. Kemudahan pengajuan dana PkM 142. Kecukupan dana PkM oleh Unit Pengelola PkM (LP2M) 143. Transparansi seleksi Proposal PkM oleh Unit Pengelolaan PkM (LP2M) 144. Kerja sama antar bidang ilmu dalam program Pengabdian kepada Masyarakat 145. Kesesuaian pelaksanaan PKM oleh Dosen dan mahasiswa dengan roadmap 146. Ketersediaan Sarana dan Prasarana PkM oleh Unit Pengelola PkM
PELAPORAN PKM	<ul style="list-style-type: none"> 147. Dokumentasi dan laporan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat 148. Keberlanjutan program pengabdian kepada masyarakat 149. Kepuasan masyarakat terhadap hasil program/kegiatan 150. Transparansi dana pengabdian kepada masyarakat 151. Kejelasan tata cara pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat 152. Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat 153. Pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan Pengabdian kepada Masyarakat

ASPEK	ITEM
	154. Arah Pelaksanaan PKM sesuai dengan Renstra 155. Ketersediaan pedoman untuk memandu dosen dan mahasiswa dalam PkM 156. Ketersediaan Roadmap PkM 157. PkM Dosen dan Mahasiswa menghasilkan luaran
PEMANTAUAN	158. Efektifitas Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan PkM oleh Unit Pengelola PkM (LP2M)

3. Tenaga Kependidikan

ASPEK	1 ITEM
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
TATA PAMONG	1. Kejelasan struktur organisasi di Institut/ Fakultas/Pascasarjana/ Prodi 2. Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan 3. Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di Institut/ Fakultas/Pascasarjana/ Prodi /Unit/ Lembaga 4. Keterbukaan dalam pemilihan pimpinan 5. Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/

ASPEK	ITEM
	<ul style="list-style-type: none"> 6. Kesesuaian pemimpin yang dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi 7. Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang 8. Keadilan dalam pengambilan kebijakan/ keputusan 9. Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional 10. Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan
KEPEMIMPINAN	<ul style="list-style-type: none"> 11. Implementasi visi dan misi dalam pelaksanaan tugas tenaga kependidikan 12. Komunikasi antar pimpinan dan pegawai 13. Gaya kepemimpinan stakeholder 14. Keputusan/kebijakan yang diambil pimpinan 15. Kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan 16. Kemampuan pimpinan dalam menjalin kerja sama dengan berbagai pihak
SISTEM PENJAMINAN MUTU	<ul style="list-style-type: none"> 17. Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu 18. Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi 19. Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan
KERJA SAMA	<ul style="list-style-type: none"> 20. Implementasi kerja sama yang dilakukan fakultas/pascasarjana/unit/prodi/unit/ lembaga 21. Manfaat kerja sama yang dilakukan fakultas/

ASPEK	ITEM
	22. Hasil program kerja sama fakultas/ pascasarjana/unit/prodi/unit/lembaga 23. Peningkatan fasilitas pendukung di fakultas/pascasarjana/unit/prodi/unit/ lembaga sebagai hasil kerja sama yang dilakukan
PERENCANAAN	24. Ketersediaan informasi tentang peta kebutuhan Tenaga kependidikan 25. Pelibatan tenaga kependidikan dalam pemetaan kebutuhan Tenaga kependidikan 26. Pelaksanaan analisis keterpenuhan Tenaga kependidikan Tenaga kependidikan sesuai peta kebutuhan
REKRUTMEN	27. Kesesuaian pelaksanaan rekrutmen dengan Ketetapan Panitia Seleksi Nasional 28. Informasi waktu dan syarat rekrutmen Tenaga kependidikan 29. Informasi kontak terkait rekrutmen Tenaga kependidikan 30. Pelaksanaan dan perencanaan sistem rekrutmen Tendik 31. Kesesuaian rekrutmen Tenaga kependidikan dengan kebutuhan PT
SELEKSI	32. Kesesuaian prosedur seleksi dengan SOP 33. Kesesuaian ujian seleksi dengan kompetensi yang diperlukan 34. Keterbukaan informasi hasil seleksi penerimaan Tenaga kependidikan secara terbuka 35. Keterbukaan dan transparansi seleksi yang dilaksanakan

ASPEK	ITEM
PENEMPATAN	<p>37. Kesesuaian penempatan tenaga kependidikan dengan kualifikasi keilmuan.</p> <p>38. Kesesuaian penempatan tenaga kependidikan dengan kebutuhan dan formasi masing-masing bagian</p> <p>39. Kesesuaian tindak lanjut dari hasil rekrutmen dengan formasi awal</p> <p>40. Pelaksanaan Orientasi administrasi, akademik sebelum melaksanakan tugas</p> <p>41. Kesesuaian distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik</p>
RETENSI	<p>42. Keterbukaan proses pembinaan kepada Tenaga kependidikan dilakukan</p> <p>43. Kesesuaian retensi dengan kompetensi tenaga kependidikan.</p> <p>44. Pelaksanaan proses pembinaan kepada Tenaga kependidikan dilakukan secara berkesinambungan</p> <p>45. Pelaksanaan kode etik Tenaga kependidikan yang ada pada IAIN Palangkaraya Raya</p> <p>46. Kesesuaian pelaksanaan retensi dengan hasil evaluasi kinerja Tenaga kependidikan Fakultas, Pascasarjana, Unit dan Lembaga.</p>
PENSIUN DAN PEMBERHENTIAN TENAGA KEPENDIDIKAN	<p>47. Sosialisasi regulasi usia pensiun Tenaga kependidikan oleh PT</p> <p>48. Ketersediaan dan perencanaan skema pemberhentian dan pensiun</p> <p>49. Pelaksanaan upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun</p>

ASPEK	ITEM
	50. Kesesuaian dasar pemberhentian pegawai dengan Pedoman yang telah ditetapkan
PENGEMBANGAN SDM	51. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut 52. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri dalam negeri 53. Kesesuaian pemberian kesempatan Studi lanjut Tugas Belajar dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan faktor usia, tingkat pendidikan dan kualifikasi yang dibutuhkan minimal 2 tahun ke depan 54. Kesesuaian perencanaan dan pengembangan Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana/ Prodi/Unit/ Lembaga dengan rencana pengembangan SDM di perguruan tinggi (Renstra Perguruan Tinggi). 55. Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan 56. Dukungan Fakultas/Pascasarjana/ Prodi/ Unit/Lembaga terhadap Layanan Kenaikan Pangkat dan Jabatan 57. Kesempatan untuk mengembangkan karier di luar tugas pokok 58. Pelaksanaan pengembangan karier berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan tenaga kependidikan 59. Kesesuaian pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi /workshop/ simposium dll

ASPEK	ITEM
ASPEK SKEMA PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT	60. Implementasi skema pemberian reward and punishment, pengakuan, mentoring 61. Kesempatan pengembangan karier dan jabatan 62. Ketersediaan aturan tertulis terkait penghargaan/reward dan punishment 63. Kesempatan mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi tenaga kependidikan 64. Pemberian sanksi bagi Tenaga kependidikan yang melanggar kode etik 65. Kesempatan dosen mendapatkan pembinaan terkait pelanggaran kode etik oleh PT 66. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja
KEBIJAKAN PENETAPAN STANDAR TENAGA KEPENDIDIKAN	67. Kesesuaian antara kompetensi tenaga kependidikan dengan bidang yang dikerjakan 68. Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi 69. Kesesuaian penerimaan tunjangan kinerja dengan beban kerja 70. Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karier 71. Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi 72. Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi
KRITERIA 5 (KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA)	
PERENCANAAN KEUANGAN	73. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja 74. Transparansi proses perencanaan keuangan

ASPEK	ITEM
	75. Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan. 76. Kejelasan regulasi perencanaan keuangan
SUMBER-SUMBER KEUANGAN	77. Kejelasan sumber-sumber keuangan 78. Mekanisme sistem uang kuliah tunggal
PENGALOKASIAN ANGGARAN	79. Alokasi anggaran untuk pendidikan 80. Alokasi anggaran untuk penelitian
REALISASI ANGGARAN	81. Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan 82. Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran
PERENCANAAN SARANA DAN PRASARANA	83. Transparansi perencanaan sarana/prasarana 84. Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana
PENGADAAN SARANA DAN PRASARANA	85. Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana 86. Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan 87. Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana 88. Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan
PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA	89. Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang 90. SOP barang milik negara 91. Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan

ASPEK	ITEM
PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANA	92. Predictive maintenance (pencegahan kerusakan) 93. Periodic maintenance (perawatan berkala/ terjadwal)
PENGHAPUSAN SARANA DAN PRASARANA	94. Pertanggungjawaban penghapusan sarana/ prasarana
PERTANGGUNG JAWABAN	95. Kejelasan sistem pengawasan anggaran 96. Transparansi dalam pelaporan keuangan

4. Alumni/Lulusan

ASPEK	ITEM
KESESUAIAN ILMU YANG DIPEROLEH SELAMA PERKULIAHAN DENGAN BIDANG KERJA	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan yang diperoleh selama perkuliahan 2. Kesesuaian ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dengan aplikasi di tempat kerja 3. Kesesuaian mata kuliah yang dipelajari selama perkuliahan dengan pekerjaan 4. Peran pembekalan materi perkuliahan bagi alumni dalam memahami perilaku manusia di tempat kerja. 5. Penerapan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman alumni selama perkuliahan di

ASPEK	ITEM
	6. Kemudahan memperoleh pekerjaan dengan keahlian yang diperoleh selama perkuliahan 7. Daya saing dengan alumni Perguruan Tinggi lain
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
TATA KELOLA	8. Kejelasan dan kemudahan prosedur serta alur penyampaian informasi pelayanan PT kepada alumni 9. Kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang dimiliki oleh layanan PT 10. Standar waktu pelayanan yang diberikan kepada alumni 11. Respons bagian administrasi terhadap keluhan alumni 12. Prosedur layanan akademik dan non akademik
TATA PAMONG	13. Kemampuan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/PT dalam memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan alumni 14. Keterbukaan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/PT dalam menerima kritik serta saran alumni
KERJA SAMA	15. Kegiatan kerjasama yang dilakukan IAIN Palangkaraya dengan berbagai instansi dalam hal peningkatan kualitas pembelajaran. 16. Dampak positif kegiatan kerjasama yang dilakukan IAIN Palangkaraya dalam berbagai kegiatan ikatan alumni

ASPEK	ITEM
	17. Kemudahan pastisipasi alumni dalam merealisasikan kerjasama secara rutin berkala

4. Pengguna Lulusan

ASPEK	ITEM
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas di Prodi/Fakultas/Unit/Institut dalam memberikan layanan (professional, komunikatif, dan responsif) kepada pengguna lulusan 2. Kemampuan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/Institut dalam menjalin komunikasi dengan pengguna lulusan 3. Kemudahan dalam koordinasi dan penggunaan surat 4. Respons dan keramahan pelayanan yang diberikan petugas di Prodi/Fakultas/Unit 5. Ketersediaan tempat/akses untuk menyampaikan saran dan pendapat serta keluhan pengguna lulusan 6. Keterbukaan dan kesempatan yang diberikan kepada pengguna lulusan untuk memberi masukan terkait kegiatan pengembangan Prodi/Fakultas/Institut 7. Ketersediaan Sistem informasi untuk komunikasi dan koordinasi dengan pengguna lulusan

ASPEK	ITEM
	8. Keterlibatan pengguna lulusan dalam sosialisasi program kegiatan
KRITERIA 9 (LUARAN DAN CAPAIAN TRIDHARMA)	
ETIKA	9. Moralitas lulusan 10. Kesopanan lulusan 11. Kejujuran lulusan 12. Loyalitas lulusan 13. Tanggung Jawab lulusan 14. Kedisiplinan lulusan
KEAHLIAN PADA BIDANG ILMU (KOMPETENSI UTAMA)	15. Kemampuan dalam menerapkan keahlian/ keilmuan dalam pekerjaan 16. Inovasi dan kreativitas 17. Kemampuan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan 18. Responsif terhadap kemajuan dan kebutuhan masyarakat
KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	19. Kemampuan menulis bahasa Asing 20. Kemampuan berkomunikasi dengan bahasa Asing 21. Kemampuan dalam memahami teks dengan bahasa Asing
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	22. Kemampuan menguasai teknologi komputer dan internet 23. Kemampuan memanfaatkan teknologi komputer dan internet dalam pekerjaan 24. Kemampuan adaptasi teknologi baru
KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	25. Kepercayaan diri 26. Kemampuan mengemukakan ide atau pendapat

ASPEK	ITEM
	27. Kemampuan berinteraksi dalam berorganisasi 28. Keterbukaan terhadap kritik dan saran 29. Kemampuan berkomunikasi secara lisan dan tertulis (membuat laporan)
KERJA SAMA	30. Kemampuan bersosialisasi dalam lingkungan kerja 31. Keterbukaan terhadap kritik dan saran 32. Kemampuan bekerja sama dengan tim 33. Kemampuan Manajerial 34. Mampu mendiskusikan dan memutuskan pembagian pekerjaan
PENGEMBANGAN DIRI	35. Motivasi mempelajari hal baru untuk kemajuan lembaga/ perusahaan serta kompetensi diri 36. Memiliki inisiatif dan kreativitas dalam pekerjaan 37. Keikutsertaan dalam kegiatan/pelatihan untuk pengembangan diri

4. Mitra Kerjasama

ASPEK	ITEM
PENDIDIKAN	
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	1. Respons Bidang kerja sama Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama

ASPEK	ITEM
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pendampingan oleh pihak Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terhadap kebutuhan kerja sama yang mitra harapkan 3. Kesungguhan dalam menjalin kerja sama 4. Intensitas komunikasi dengan mitra terjalin dengan lancar 5. Respons terhadap keluhan mitra 6. Respons Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terkait administrasi kegiatan kerja sama bidang pendidikan
ASSURANCE (KEPASTIAN)	<ol style="list-style-type: none"> 7. Manfaat yang diperoleh mitra dalam kerja sama yang dilakukan 8. Keberlanjutan Program kerja sama 9. Hasil program kerja sama 10. Efisiensi pelaksanaan kerja sama dengan mitra 11. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerja sama 12. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja sama
EMPATHY (EMPATI)	<ol style="list-style-type: none"> 13. Pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak 14. Kesesuaian hasil yang diperoleh dari kerja sama dengan harapan mitra 15. Kesesuaian topik kerja sama dalam bidang pendidikan dengan kebutuhan mitra 16. Implementasi hasil kerja sama pada instansi mitra kerja sama
RELIABILITY (KEANDALAN)	<ol style="list-style-type: none"> 17. Implementasi kerja sama yang dilakukan

ASPEK	ITEM
	18. Kesesuaian implementasi kegiatan kerja sama dengan MoU yang telah disepakati bersama 19. Kesesuaian pelaporan hasil kerja sama dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku 20. Kesesuaian keahlian yang dimiliki SDM yang ada di Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam menjalin kerja sama 21. Profesionalitas kerja SDM dari Perguruan Tinggi/Fakultas/ Prodi yang bekerja sama dengan mitra 22. Sumber daya pendukung jalannya kerja sama
TANGIBLE	23. Ketersediaan pedoman kerja sama antara Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dengan Mitra 24. Kecukupan sarana dan prasarana 25. Perlengkapan/alat/instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sama
PENELITIAN	
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	26. Respons Bidang kerja sama Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama penelitian 27. Pendampingan oleh pihak Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terhadap kebutuhan penelitian yang mitra harapkan 28. Kesungguhan dalam menjalin kerja sama bidang penelitian

ASPEK	ITEM
	29. Intensitas komunikasi dengan mitra terkait rencana dan proses penelitian terjalin dengan lancar 30. Respons terhadap keluhan mitra 31. Mekanisme komplain atas penyelenggaraan kerja sama penelitian
ASSURANCE (KEPASTIAN)	32. Manfaat yang diperoleh mitra dalam penelitian yang dilakukan 33. Keberlanjutan program penelitian 34. Hasil program kerja sama penelitian 35. Efisiensi pelaksanaan kerja sama penelitian dengan mitra 36. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerja sama penelitian 37. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan penelitian
EMPATHY (EMPATI)	38. Pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak 39. Kesesuaian hasil penelitian yang diperoleh dari kerja sama dengan harapan mitra 40. Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan mitra 41. Implementasi hasil penelitian pada instansi mitra
RELIABILITY (KEANDALAN)	42. Implementasi penelitian yang dilakukan 43. Kesesuaian implementasi kegiatan penelitian dengan MoU yang telah disepakati bersama 44. Kesesuaian pelaporan hasil penelitian dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku

ASPEK	ITEM
	<p>45. Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS)</p> <p>46. Kesesuaian keahlian yang dimiliki peneliti yang ada di Perguruan Tinggi/Fakultas/ Prodi dalam menjalin kerja sama</p> <p>47. Profesionalitas kerja peneliti dari Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi yang bekerja sama dengan mitra</p> <p>48. Sumber daya pendukung jalannya penelitian</p> <p>49. Kualitas wawasan dan pengetahuan peneliti</p>
TANGIBLE	<p>50. Ketersediaan pedoman kerja sama penelitian antara Perguruan Tinggi/ Fakultas/Prodi dengan Mitra</p> <p>51. Kecukupan sarana dan prasarana penelitian</p> <p>52. Perlengkapan/alat/instrumen penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sama</p>
PENGABDIAN (PKM)	
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	<p>53. Respons bidang kerja sama Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama pengabdian</p> <p>54. Pendampingan oleh pihak Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi terhadap kebutuhan pengabdian yang mitra harapkan</p> <p>55. Kesungguhan dalam menjalin kerja sama bidang pengabdian</p> <p>56. Intensitas komunikasi dengan mitra terkait rencana dan proses pengabdian terjalin dengan lancar</p> <p>57. Respons terhadap keluhan mitra</p>

ASPEK	ITEM
	58. Mekanisme komplain atas penyelenggaraan kerja sama pengabdian
ASSURANCE (KEPASTIAN)	59. Manfaat yang diperoleh mitra dalam pengabdian yang dilakukan 60. Keberlanjutan program pengabdian 61. Hasil program kerja sama pengabdian 62. Efisiensi pelaksanaan kerja sama pengabdian dengan mitra 63. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerja sama pengabdian 64. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pengabdian
EMPATHY (EMPATI)	65. Pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak 66. Kesesuaian hasil pengabdian yang diperoleh dari kerja sama dengan harapan mitra 67. Kesesuaian topik pengabdian dengan kebutuhan mitra 68. Implementasi hasil pengabdian pada instansi mitra
RELIABILITY (KEANDALAN)	69. Implementasi pengabdian yang dilakukan 70. Kesesuaian implementasi kegiatan pengabdian dengan MoU yang telah disepakati bersama 71. Kesesuaian pelaporan hasil pengabdian dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku 72. Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS)

ASPEK	ITEM
	<p>73. Kesesuaian keahlian yang dimiliki pengabdian yang ada di Perguruan Tinggi/Fakultas/ Prodi dalam menjalin kerja sama</p> <p>74. Profesionalitas kerja pengabdian dari Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi yang bekerja sama dengan mitra</p> <p>75. Sumber daya pendukung jalannya pengabdian</p> <p>76. Kualitas wawasan dan pengetahuan pengabdian</p>
TANGIBLE	<p>77. Ketersediaan pedoman kerja sama pengabdian antara Perguruan Tinggi/Fakultas/Prodi dengan Mitra</p> <p>78. Kecukupan sarana dan prasarana pengabdian</p> <p>79. Perlengkapan/alat/instrumen pengabdian yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sama</p>

C. Instrumen Survei Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM)

Keterangan :

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
KRITERIA 1 (TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA)					
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur dan alur penyampaian informasi serta pelayanan staf bagian administrasi 2. Kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan staf layanan administrasi dalam menjalankan tugasnya 3. Standar waktu pelayanan administrasi kepada mahasiswa 4. Pengelolaan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) 5. Respons layanan administrasi terhadap keluhan mahasiswa 6. Kualitas layanan akademik 7. Keramahan petugas pelayanan di fakultas/unit/prodi 8. Kesigapan Fakultas/Prodi membantu mahasiswa apabila terdapat masalah akademik 9. Kesigapan dan ketepatan staff administrasi dalam melayani maha- 				

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
	<p>10. Respons staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan terhadap keluhan/permasalahan administrasi akademik (penggantian dokumen hilang/rusak, cuti/pindah kuliah, pemberian info administrasi akademik, dll) dengan cepat</p> <p>11. Kepastian yang diberikan Fakultas/ Prodi dalam mendapatkan layanan akademik</p> <p>12. Kepastian yang diberikan Fakultas/ Prodi dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa</p> <p>13. Kepastian yang diberikan Fakultas/ Prodi bahwa layanan telah sesuai dengan aturan</p> <p>14. Kepastian yang diberikan staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan bahwa pelayanan administrasi akademik yang diberikan (penggantian dokumen hilang/rusak, cuti/pindah kuliah, pemberian info administrasi akademik, dll) telah</p> <p>15. Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik</p> <p>16. Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik</p>				

ASPEK	ITEM	SKOR			
LAYANAN KEMAHASISWAAN		1	2	3	4
PENALARAN, MINAT DAN BAKAT	17. Ketersediaan pembinaan <i>softskill</i> mahasiswa 18. Kesesuaian fasilitas yang disediakan untuk mengembangkan minat dan bakat memadai dengan kebutuhan UKM dan Ormawa 19. Ketersediaan fasilitas dan bimbingan untuk mengikuti kompetisi baik di bidang akademik maupun non akademik				
BIMBINGAN DAN KONSELING	20. Ketersediaan ruangan layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa. 21. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa.				
LAYANAN BEASISWA	22. Ketersediaan layanan beasiswa 23. Kemudahan akses informasi terkait beasiswa 24. Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa				
LAYANAN KESEHATAN	25. Ketersediaan ruangan layanan Kesehatan yang memadai (Klinik Kesehatan) 26. Kemudahan akses dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan				
BIMBINGAN KARRIER DAN KEWIRAUSAHAAN	27. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelatihan kewirausahaan				

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
	28. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan bimbingan kewirausahaan mahasiswa 29. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan bimbingan karier mahasiswa 30. Terdapat fasilitas untuk layanan pelatihan Job Seeker. 31. Ketersediaan informasi lowongan kerja				
PERPUSTAKAAN	32. Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll serta jurnal terakreditasi nasional dan internasional melalui perpustakaan 33. Ketersediaan Perpustakaan / Ruang Baca 34. Kemudahan akses dan kualitas sarana dan prasarana layanan Perpustakaan / Ruang Baca 35. Kualitas layanan staf perpustakaan				
SARANA DAN PRASARANA PEMBELAJARAN					
	36. Ruang kuliah yang nyaman untuk kegiatan pembelajaran 37. Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran yang memadai (spidol, Smart TV, komputer, AC, dll) pada ruang kuliah 38. Kecukupan meja dan kursi dalam ruang kelas untuk kebutuhan perkuliahan				

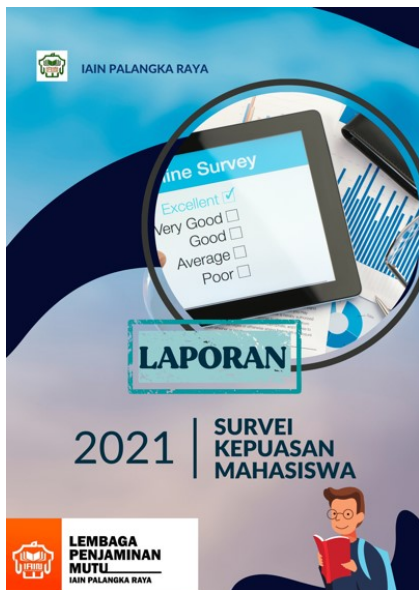
ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
	39. Kebersihan ruangan-ruangan serta alat yang mendukung proses pembelajaran 40. Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu pada Layanan Akademik dan Kemahasiswaan 41. Kualitas infrastruktur teknologi informasi (server, subsistem penyimpanan, perangkat jaringan, dll) 42. Ketersediaan tempat ibadah 43. Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik 44. Ketersediaan toilet 45. Ketersediaan Asrama Mahasiswa 46. Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa 47. Ketersediaan perpustakaan 48. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelatihan kewirausahaan 49. Ketersediaan sarpras untuk pem-				
PERFORMA MENGAJAR DOSEN					
KOMPETENSI PEDAGOGIK	50. Kejelasan penyampaian tujuan pembelajaran, materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas 51. Kelengkapan atribut mata kuliah (meliputi: kontrak kuliah, media ajar, problem solving, e-learning) 52. Kemampuan mengarahkan diskusi				

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
	53. Kemampuan menghidupkan suasana kelas				
	54. Keragaman metode pembelajaran (ceramah, d				
	55. Keragaman sumber belajar (referensi, kasus lapangan, pengalaman sendiri, dll) iskusi, SCL, tanya jawab)				
	56. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan kompetensi mata kuliah				
	57. Kesesuaian materi yang diberikan dan kompetensi yang ditetapkan				
	58. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar				
	59. Kesiapan memberikan kuliah dan atau praktik				
	60. Ketepatan waktu kehadiran dosen				
	61. Lama waktu tatap muka sesuai SKS (1 SKS : 50 menit)				
	62. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran				
	63. Pemberian tugas terstruktur (paper, rangkuman, latihan soal/ pemecahan masalah, dll)				
	64. Pemberian umpan balik terhadap tugas (pengembalian tugas)				
	65. Sistematika pengorganisasian materi kuliah				
	66. Upaya membangkitkan minat mahasiswa pada mata kuliah ini di awal kuliah				
	67. Waktu khusus yang disediakan untuk berdiskusi tentang materi				

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
KOMPETENSI KEPRIBADIAN	68. Adil dalam memperlakukan mahasiswa				
	69. Kearifan dalam mengambil keputusan (menyelesaikan persoalan mahasiswa)				
	70. Kewibawaan sebagai pribadi dosen				
	71. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku				
	72. Rasa percaya diri akan kemampuan mengajar				
	73. Adil dalam memperlakukan mahasiswa				
	74. Kearifan dalam mengambil keputusan (menyelesaikan persoalan mahasiswa)				
	75. Kewibawaan sebagai pribadi dosen				
	76. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku				
	77. Rasa percaya diri akan kemampuan mengajar				
KOMPETENSI PROFESIONAL	78. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan				
	79. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan				
	80. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara sistematis				
	81. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
	82. Penguasaan terhadap materi pembelajaran				

ASPEK	ITEM	SKOR			
		1	2	3	4
KOMPETENSI SOSIAL	83. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain 84. Kesiediaan meluangkan waktu untuk konsultasi di luar kelas				

D. Contoh Sampul Laporan







LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

Jalan G.Obos Komplek Islamic Center

Fax. 3222105 Palangka Raya 73102

Email lpm@iain-palangkaraya.ac.id

Website <http://www.lpm.iain-palangkaraya.ac.id/>