

**BUKU PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN SEKOLAH TINGGI
ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI
TAHUN 2020**

**BUKU PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN SEKOLAH TINGGI
ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI**

TIM PENYUSUN

Penasehat dan Penanggung Jawab

Akhmad Riduan, S.Sos.,M.AP

Ketua

Moh. Fajar Noorahman, M.Psi
(Kepala LPM)

Anggota

Siti Mujahadah, M.Pd
Jumai Latte, S.AB. M.AB

Lembaga Penjamin mutu (LPM)
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
2020



YAYASAN BAKTI MUSLIMIN
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
TERAKREDITASI BAN-PT

SK. MENDIKBUD NO. 126/D/O/1998, TANGGAL 25 SEPTEMBER 1998

Jalan Khuripan No.54 Rt.1 Murung Sari Amuntai HSU Kal-Sel Phone 0527 62525 Faks. 0527-63631

KEPUTUSAN

Nomor : /Kep-Tua/STIA-Amt/Monv/V/2020

Tentang :

**BUKU PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN SURVEI
PEMAHAMAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN SEKOLAH TINGGI
ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI

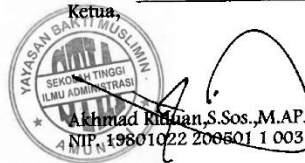
- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka menyelenggarakan pendidikan pada perguruan tinggi perlu adanya suatu Pedoman Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Pemahaman Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- b. Bahwa Monitoring Dan Evaluasi Pedoman Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Pemahaman Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sebagai landasan dan arahan bagi kebijakan pelaksanaan dan pengembangan tugas pokok dan Fungsi agar lebih meningkatkan perannya sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bermutu.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b, maka perlu menetapkan Buku Pedoman Monitoring Dan Evaluasi Pedoman Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Pemahaman Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
7. Statuta STIA Amuntai Tahun 2018

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
Pertama : Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Tentang Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan
Survei Pemahaman Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi amuntai
Kedua : Hal-Hal Yang Belum Diatur Dalam Keputusan Ini Akan
Ditetapkan Dalam Keputusan Tersendiri.
Ketiga : Keputusan Ini Berlaku Sejak Tanggal Ditetapkan Dan Jika
Terdapat Kekeliruan Akan Diadakan Pembetulan Sebagaimana
Mestinya.

Ditetapkan di : Amuntai
Pada Tanggal : 06 Mei 2020

Ketua,



KATA PENGANTAR

Perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, hal ini tentu dapat mengakibatkan persaingan bagi perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu pertanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh perguruan tinggi.

Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa penggunaan dalam hal ini mahasiswa dan dosen/tenaga kependidikan akan lebih memilih untuk kuliah dan berkerja di temoat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan adalah hal yang penting untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi terkhususnya pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi. Untuk itu diperlukan Pedoman Pelaksanaan Survei kepuasan Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan karena merupakan salah satu entuk pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Pedoman Pelaksanaan Survei kepuasan Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan.

Amuntai, 06 Mei 2020

TIM Penyusun

DAFTAR ISI

BUKU PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI	i
TIM PENYUSUN.....	ii
SURAT KEPUTUSAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
1. PENDAHULUAN	1
2. Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Ruang Lingkup.....	2
5. Pelaksanaan dan teknik survey	2
6. Penutup	3
Lampiran 1.....	4
Lampiran 2.....	7
Lampiran 3.....	10

1. PENDAHULUAN

Sering kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan kepada Mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan saat ini diyakini masih memerlukan perbaikan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang disampaikan melalui kotak saran atau media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di sekolah tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah survey kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan Mahasiswa, Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai

2. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lingkup Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

3. Sasaran

- a. Menodong partisipasi mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.

- b. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan baik untuk mahasiswa, tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei kepuasan mahasiswa adalah meliputi Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*) dan *Tangibles*. Kemudian Tenaga kependidikan meliputi Tugas Pokok, Sarana dan Prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak tenaga kependidikan, Kepedulian dan Kerjasama. Tenaga kependidikan meliputi pekerjaan, pimpinan, suasana kerja pengembangan diri dan promosi kemudian gaji dan kesejahteraan.

5. Pelaksanaan dan teknik survey

a. Pelaksanaan

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

- 1) Menyusun Instrumen survey
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sample
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan survey
- 5) Mengolah hasil survey
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.
- 7) Tindak lanjut

b. Teknik Survei kepuasan

Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri
- 3) Koesioner elektronik (internet/e-survey)
- 4) Diskusi kelompok terfokus
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

c. Hasil Survei kepuasan, dimaksud untuk:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraa pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan leangkah perbaikan pelayanan
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

6. Penutup

Survei Kepuasan Mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Lampiran 1

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Stia Amuntai

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penjaminan mutu perkuliahan, dilakukan pengumpulan data tentang kepuasan mahasiswa STIA Amuntai. Untuk itu, kami meminta kepada responden agar bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam angket ini. Berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap STIA Amuntai. Informasi yang Saudara berikan hanya akan dipergunakan untuk peningkatan mutu pelayanan dan tidak berpengaruh terhadap nilai dan status Saudara sebagai mahasiswa. Atas kesediaannya, kami mengucapkan terima kasih.

Alternatif Jawaban Yang tersedia:

1=Sangat Tidak Sesuai

2= Tidak Sesuai

3= Sesuai

4= Sangat Sesuai

Biodata Responden:

Mahasiswa :

.....
.....

Tahun Angkatan :

.....
.....

Jenis Kelamin :

.....
.....

Nama Program Studi :

.....
.....

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
	Keandalan (<i>reliability</i>)				
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
2	Ketersedian waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
3	Ketersediaan perangkat pembelajaran				

	yang dimiliki dosen (RPS, PPT, handout/ modul)				
4	Dosen mengajar tepat waktu				
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan				
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa				
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)				
7	menyediakan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
8	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa				
9	STIA Amuntai menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
10	Memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
	Kepastian (<i>assurance</i>)				
11	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
12	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIA Amuntai dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
13	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
14	Keamanan Parkir				
15	Keamanan kampus siang maupun Malam hari				
16	Dosen Pembimbing Akademik berperan Maksimal				
17	Kemudahan Mendapatkan Informasi Pekerjaan				
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi Beasiswa				

	Empati (<i>empathy</i>)				
19	Kepedulian STIA Amuntai dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
20	Dosen Bersikap terbuka kooperatif dengan mahasiswa				
21	Janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu				
	<i>Tangibles</i>				
22	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
23	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
24	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (Mic,LCD, Kipas Angis dll)				
25	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan				
26	Kenyamanan Ruang Baca Perpustakaan				
27	Ketercukupan dan kenyamanan area paker di kampus				
28	Ketercukupan dan kebersihan toilet				
29	Tersedianya layanan internet (hot spot/wifi) di kampus				
30	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				

Lampiran 2

Survey Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap STIA Amuntai

Responden yang terhormat.

Berilah Penilaian berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini terhadap STIA Amuntai sesuai dengan yang bapak/ibu ketahui (Untuk Identitas responden akan kami rahasiakan). Berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab

Alternatif Jawaban Yang tersedia:

1 = dilaksanakan sangat tidak baik

2 = dilaksanakan tidak baik

3 = dilaksanakan cukup baik

4 = dilaksanakan sangat baik

NO	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	Tugas Pokok				
1	Dosen di STIA Amuntai Mengampu Matakuliah sesuai dengan kompetensi				
2	Dosen diwajibkan untuk membuat Silabus dan RPS sesuai dengan mata kuliah yang diampunya				
3	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan				
4	Dosen diberdayakan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal				
5	Dosen diberikan kesempatan untuk membuay buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah dan yang lainnya				
6	Dosen diberikan Informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendaan baik internal maupun eksternal				
	Sarana Dan Prasarana				
7	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di				

	ruang kuliah (Mic,LCD, Kipas Angin dll)				
8	Ruang Kelas Memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar				
9	Tersedianya ruangan yang nyaman untuk ruang dosen				
10	Tersedia sarana untuk mengakses internet bagi dosen untuk melancarkan tugas-tugasnya				
11	Tersedianya toilet yang memadai dan bersih				
12	Tersedianya perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representative				
13	Tersedianya sarana dan fasilitas kesehatan				
14	Tersedianya sarana parkir dan aman				
	Hubungan dengan pimpinan				
15	Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan				
16	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen				
17	Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen				
18	Pimpinan memberikan reward dan punishment terhadap hasil kerja dosen				
	Hak Dosen				
19	Dosen mendapatkan Hadiah Setiap Hari raya Idul Fitri				
20	Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai aturan yang berlaku				
21	Diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik				
22	Dosen mendapatkan kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah				
23	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal atau dari pihak eksternal				

24	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi dosen				
25	Dosen diberikan tunjangan dana pernikahan/kelahiran dengan aturan yang berlaku				
	Kepedulian STIA				
26	Dosen mendapatkan perlindungan apabila mendapatkan tekanan psikis di tempat kerja				
27	Dosen mendapatkan bantuan apabila mendapatkan musibah yang menimpa dosen				
28	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan				
	Kerjasama				
29	Terjalin Koordinasi/kerjasama antar yang baik antar dosen dan STIA Amuntai				

Lampiran 3

Survey Kepuasan Tenaga kePendidikan Terhadap STIA Amuntai

Responden yang terhormat.

Berilah Penilaian berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini terhadap STIA Amuntai sesuai dengan yang bapak/ibu ketahui (Untuk Identitas responden akan kami rahasiakan). Berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab

Alternatif Jawaban Yang tersedia:

1 = dilaksanakan sangat tidak baik

2 = dilaksanakan tidak baik

3 = dilaksanakan cukup baik

4 = dilaksanakan sangat baik

NO	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	Pekerjaan				
1	Penempatan tenaga kependidikan di STIA Amuntai Sesuai dengan Kompetensi				
2	Penyediaan ruangan kerja yang nyaman				
3	Penyediaan kelengkapan kerja (Komputer, Laptop, Printer, ATK) Sebagai penunjang tenaga kependidikan				
4	Penyediaan system informasi (telepon, internet, email, dan sebagainya)				
	Pimpinan				
5	Pimpinan membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional				
6	Pimpinan memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan				
7	Pimpinan memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam				

	melakukan tugasnya				
8	Pimpinan memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik				
9	Pimpinan melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan				
10	Pimpinan memberikan penghargaan dan sanksi secara adil				
	Suasana Kerja				
11	Terjalannya hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan				
12	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain				
13	Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan				
	Pengembangan Dan promosi				
14	STIA Amuntai menerapkan system pengembangan karir tenaga kependidikan dengan studi lanjut				
15	STIA Amuntai Mengembangkan tenaga kependidikan melalui pelatihan/workshop				
16	STIA Amuntai menerapkan system penggajian tenaga kependidikan dan memberikan pendapatan lainnya yang memadai				
	Gaji Dan Kesejahteraan				
17	STIA Amuntai menerapkan system penggajian tenaga kependidikan dan memberikan pendapatan lainnya yang memadai				
18	STIA Amuntai memberikan jaminan kesehatan				
19	STIA Amuntai memberikan tunjangan hari raya yang memadai				
20	STIA Amuntai memberikan cuti bagi tenaga kependidikan				