

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA UNUJA



LEMBAGA PENGAWASAN DAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

KATA PENGANTAR

Saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, tentu dapat mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi. Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri. Berdasarkan kondisi inilah *survei* Kepuasan kepada mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khusus pada Universitas Nurul Jadid. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan *survei* kepuasan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mahasiswa. Melalui *survei* ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Probolinggo, Januari 2021
Rektor,

KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag.



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021



YAYASAN NURUL JADID PAITON
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 0335 771732
unuja@unuja.ac.id

**SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO**
Nomor: NJ-T06/0476/SK/01.2021

Tentang
**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**

- Menimbang : a. Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo bahwa dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan, maka diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan publik;
- b. Bahwa dalam rangka pelaksanaan penjaminan mutu pelaksanaan pendidikan di Universitas Nurul Jadid, perlu dilakukan survei kepuasan civitas akademika;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Nurul Jadid;
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah no. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kurikulum Kualifikasi Nasional Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Statuta Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo;
- Memperhatikan: Hasil workshop penyusunan instrument kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Universitas Nurul Jadid, tanggal 05 Januari 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NURUL JADID TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO**
- Pertama : Mengesahkan dan Memberlakukan Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Nurul Jadid sebagaimana tercantum dalam lampiran sebagai bagian tak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku secara efektif sejak tanggal ditetapkan dengan catatan akan dilakukan penyempurnaan kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari terdapat kekurangan dan kekeliruan penetapannya.

Ditetapkan di : Paiton
Pada tanggal : 10 Januari 2021



KH. ABD. HAMID WAHID, M.Ag.

- Tembusan disampaikan kepada:
1. Yth. Ketua Yayasan Nurul Jadid, sebagai laporan;
 2. Yth. Wakil Rektor I, II, III dan IV Universitas Nurul Jadid;
 3. Yth. Direktur, Dekan dan Kepala Lembaga Universitas Nurul Jadid.
 4. Pertinggal.



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

BAB I

LATAR BELAKANG

1. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global abad ke-21 (Aries Susanty, 2018). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan secara tanggap untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan umum, dengan menghormati hak-hak asasi publik (Larasati, 2013), baik dalam penyediaan barang, jasa maupun layanan administrasi secara baik dan memuaskan (Tjiptono dan Chandra, 2005; Ilyas, 2014) berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Publik dalam hal ini diartikan tidak hanya layanan kepada masyarakat pada umumnya, akan tetapi juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ada di dalam kampus yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik.

Menurut UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk 1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya; 2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis survei, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Djoko Santoso (2018) antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan system informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, stakeholder, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional di kampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika di kampus Universitas Nurul Jadid atas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam kampus yaitu: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, survei, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya dilakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Tujuan dari dilakukannya evaluasi layanan publik pada perguruan tinggi sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut kepada publik. Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja Unit di perguruan tinggi secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan universitas dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari unit-unit di perguruan tinggi selanjutnya, yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas (Amin, 2017).

Komunitas yang berada di dalam lingkungan kampus di sebut civitas akademika. Civitas akademika terdiri dari tiga yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Masing-masing memiliki peran dan tugas tersendiri dalam keberlangsungan proses pendidikan di perguruan tinggi, oleh karena itu layanan yang diberikan kampus tidak ada perbedaan namun ada layanan yang diberikan secara khusus kepada masing-masing. Tuntutan civitas akademika kepada lembaga pendidikan adalah memberikan layanan yang semakin maju dan memuaskan. Hal ini terjadi karena adanya sentuhan teknologi yang semakin maju pesat. Kualitas



PEDOMAN SURVEI

CIVITAS AKADEMIKA

UNIVERSITAS NURUL JADID

2021

layanan merupakan inti kelangsungan hidup suatu lembaga dalam hal ini adalah perguruan tinggi, jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan menurunkan penilaian dari masyarakat terhadap eksistensi perguruan tinggi tersebut.

Secara konseptual, pendidikan bermutu diartikan sebagai layanan kependidikan yang mampu mendayagunakan sumber-sumber pendidikan (Qomar, 2007) untuk menghasilkan output pendidikan atau lulusan (Jaedun, 2018) sesuai dengan tuntutan masyarakat atau dunia kerja. Terdapat 13 karakteristik untuk mengukur mutu pendidikan antara lain performance, reliability, easy for use, estetika, (Gasperz dalam Rusli, 2015), timelines, durability/daya tahan, hubungan manusia, feature, standar tertentu, konsistensi, keseragaman, kemampuan melayani dan ketepatan (Usman, 2006).

Selanjutnya ada tiga hal yang perlu difahami oleh lembaga penyelenggara kependidikan (Jaedun, 2018) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna lulusan dari suatu perguruan tinggi, yaitu: (1) apa kebutuhan stakeholder; (2) bagaimana perguruan tinggi mengetahui stakeholder dalam hal ini adalah sekolah atau madrasah; dan (3) apa saja yang membuat stakeholder puas dengan lulusan yang dihasilkan.

Sebagai pihak penerima layanan (dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik), maka peran, tugas dan kewajiban dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik secara umum mencakup hal-hal berikut: (1) adanya kejelasan antara hak yang diterima oleh dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik atas apa yang telah dilakukan, (2) tertulis dengan jelas kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang tertuang pada KHS (kartu hasil study), dosen yang tertuang pada kinerja semester (BKD/beban kinerja dosen) dan tenaga pendidik yang tertuang pada LKP (laporan kinerja pegawai; (3) pengaturan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi kebutuhan civitas akademika, misalnya kebutuhan mahasiswa akan berbeda dengan kebutuhan dosen maupun kebutuhan tenaga pendidik, meskipun di antara ketiganya ada layanan yang sama, misalnya ketersediaan tempat parkir; (3) kualitas proses dan hasil pelayanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Jangan sampai civitas akademika (mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik dirugikan karena kesalahan manajemen; dan (4) penyesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dibutuhkan; karena pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan harga yang telah dibayarkan (Amin, 2017).

Penilaian terhadap kualitas layanan bisa diperoleh melalui respon yang diberikan oleh pengguna. Ada dua pendekatan pengukuran kualitas layanan menurut Martin & Kettner (Dwiyanto, 2002) yaitu pendekatan atas kinerja layanan, dan pendekatan kepuasan pelanggan. Pendekatan kinerja layanan berarti



PEDOMAN SURVEI

CIVITAS AKADEMIKA

UNIVERSITAS NURUL JADID

2021

kita mengukur pada aspek si pemberi layanan, kita secara langsung mengobservasi apa yang dilakukan oleh pegawai, mengukur kedisiplinan pegawai, penampilan pegawai, sikap pegawai dalam memberikan layanan dan lain sebagainya atau bisa juga melalui laporan kinerja pegawai (self evaluation). Sedangkan pendekatan pengguna, berarti kita bisa mengukur kualitas pelayanan dari civitas akademika yang difokuskan kepada hasil, pengaruh, dampak, dan manfaat yang diperoleh penerima layanan atau pelanggan (Jaedun, 2018), misalnya apakah mahasiswa diberikan informasi yang cukup, apakah mahasiswa dilayani dengan baik, apakah pegawai telat memberikan pelayanan dan lain sebagainya.

Kajian dalam survei ini adalah mengetahui kualitas layanan atas unit-unit di Universitas Nurul Jadid berdasarkan respon dari mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik, maka pendekatan evaluasi layanan yang digunakan menggunakan pengukuran dari pengguna.

Atas dasar pelaksanaan layanan publik yang ada di Universitas Nurul Jadid, maka untuk mengetahui efektifitas layanan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan evaluasi dan monitoring yang berkenaan dengan layanan dimaksud untuk tujuan peningkatan kualitas layanan dari unit-unit di Universitas Nurul Jadid. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan sebuah survei lanjutan untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa, dosen, dan pegawai mengenai layanan unit-unit kerja yang ada di Universitas Nurul Jadid setelah diberikannya tunjangan kinerja kepada para pegawai, dengan demikian judul survei yang dapat menjawab permasalahan tersebut adalah Analisis Tingkat Kepuasan Civitas Akademika terhadap Layanan di Universitas Nurul Jadid.

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen dan pegawai/staf terhadap layanan atas unit-unit kerja yang ada di Universitas Nurul Jadid, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap semua unit, akan tetapi pada pelaksanaannya, mahasiswa, dosen maupun pegawai tidak berhubungan langsung dengan semua unit yang ada. Oleh karena itu layanan yang diberikan kepada civitas akademika dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari unit-unit kerja di Universitas Nurul Jadid
- b. Kepuasan dosen terhadap layanan dari unit-unit kerja di Universitas Nurul Jadid
- c. Kepuasan tenaga pendidik/pegawai/staf terhadap layanan dari unit-unit kerja di Universitas Nurul Jadid



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

2. TUJUAN

Sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang survei yang dirangkum pada rumusan permasalahan, Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dengan rincian:

- a. Mengetahui efektifitas kegiatan survei layanan dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi
- b. Mengevaluasi layanan yang diberikan pihak kampus kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan

3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan sivitas.

4. MANFAAT

Setelah data hasil survei diperoleh, manfaat dan kontribusi hasil survei ini bagi universitas, terutama para pemimpin pada setiap unit kerja di Universitas Nurul Jadid dalam menentukan kebijakan kearah perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Adapun manfaat dari survei ini antara lain :

- a. Mendesain suatu sistem informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Universitas Nurul Jadid
- b. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan di Universitas Nurul Jadid
- c. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di Universitas Nurul Jadid
- d. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan sivitas yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak penyelenggara layanan untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap sivitas yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Nurul Jadid.
- e. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Nurul Jadid.



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

- f. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan dosen atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk dijadikan landasan pihak universitas dalam merumuskan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dosen sehingga secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Nurul Jadid.
- g. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan tenaga pendidik atas layanan yang diterima, akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tenaga pendidik itu sendiri baik secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan layanan pendidikan Universitas Nurul Jadid baik kepada masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun pelayanan kepada masyarakat di luar kampus.
- h. Hasil survei ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan survei kepuasan layanan yang berbasis IT, sehingga ke depan pihak universitas dapat membangun sistem terintegrasi untuk memudahkan melakukan fungsi pimpinan sebagai supervisor di tingkat perguruan tinggi.

5. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan untuk **mahasiswa** meliputi:

- a. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
- b. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)
- c. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)
- d. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa)
- e. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Ruang lingkup survei kepuasan untuk **dosen** meliputi:

- a. Pengembangan Kompetensi
- b. Pengembangan Karir
- c. Pengembangan Jabatan
- d. Suasana Kerja
- e. Penelitian dan Karya Ilmiah
- f. Pengabdian kepada Masyarakat
- g. Tugas Tambahan
- h. Kebutuhan Kesejahteraan
- i. Kebutuhan Kesehatan
- j. Kebutuhan Sosial dan Keagamaan



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

Ruang lingkup survei kepuasan untuk tenaga **kependidikan** meliputi:

- a. Pengembangan Kompetensi
- b. Pengembangan Karir
- c. Suasana Kerja
- d. Kebutuhan Kesejahteraan
- e. Kebutuhan Kesehatan
- f. Kebutuhan Sosial dan Keagamaan



BAB II

KAJIAN TEORI

1. Konsep Kualitas

a. Definisi Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005). Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu:

1. Fokus pada pelanggan
2. Kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas
3. Melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses
4. Upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan
5. Pendekatan system 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,



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

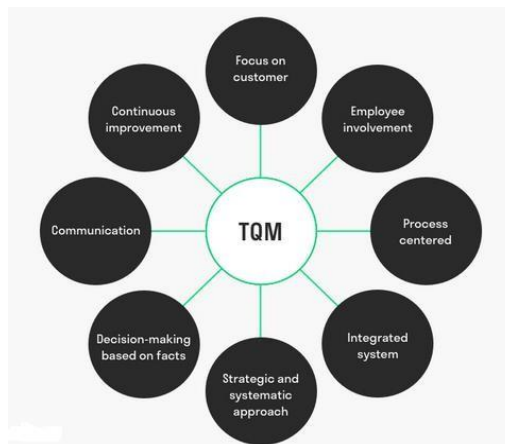
9. Manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses e-Book yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT).

Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.



Gambar 2.1 Prinsip dalam TQM (Van Vliet, 2009)

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010).

TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- Market and Customer Research.** Riset pasar adalah kegiatan survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari survei dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- Strategy Formulation.** Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.

- c. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
- d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014).

Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan (Kotler (1997) dan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (empathy). Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

1. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.
3. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani civitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.
4. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran pimpinan mulai dari jabatan Rektor beserta jajarannya, Dekan beserta jajarannya, ketua prodi dan sekretaris prodi, para pimpinan struktural, dan juga staf harus sesuai penempatannya dan benar-benar kompeten di bidangnya. Sehingga ketika ada keluhan yang muncul baik dari mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik, maka pihak kampus akan memberikan layanan terbaik dengan penuh tanggung jawab sehingga memberikan rasa aman segera menentukan solusi terbaik.
5. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.



PEDOMAN SURVEI

CIVITAS AKADEMIKA

UNIVERSITAS NURUL JADID

2021

BAB III

METODE SURVEI

1. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pra Pelaksanaan

Sebelum dilaksanakan survei kepuasan sivitas, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen survei kepada responden melalui Teknik sampel acak (*random sampling technique*)

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili setiap program studi;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei ;
- 5) Mengolah hasil survei dengan teknik analisis data secara statistik deskriptif;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil ;
- 7) Survei dilaksanakan setiap akhir semester

c. Teknik Survei

Teknik pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan menggunakan dua sistem online. Untuk survei kepuasan dosen dan mahasiswa menggunakan sistem informasi perguruan tinggi (SIM-PT) melalui akun masing-masing dosen (**ad.unuja.ac.id**) dan mahasiswa (**am.unuja.ac.id**), sedangkan untuk tenaga kependidikan menggunakan aplikasi **google form** yang dibagikan di grup tenaga kependidikan (grup telegram unuja jaya)

d. Hasil Survei

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik (*feedback*) dalam memperbaiki layanan.



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

2. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM di hitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan terdapat 3 (tiga) hingga 22 (dua puluh dua) unsur pada masing-masing aspek yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Adapun nilai bobot nilai tertimbang masing-masing aspek, disajikan pada tabel di bawah ini.

MAHASISWA		
NO	ASPEK	BOBOT NILAI TERTIMBANG
1	<i>Tangible</i>	0,1
2	<i>Reliability</i>	0,04
3	<i>Responsiveness</i>	0,1
4	<i>Assurance</i>	0,2
5	<i>Empathi</i>	0,1

DOSEN		
NO	ASPEK	BOBOT NILAI TERTIMBANG
1	Pengembangan Kompetensi	0,2
2	Pengembangan karir	0,2
3	Pengembangan Jabatan	0,3
4	Suasana Kerja	0,2
5	Empathi	0,1
6	Penelitian	0,1
7	PkM	0,1
8	Tugas Tambahan	0,2
9	Kebutuhan Kesejahteraan	0,1
10	Kebutuhan Kesehatan	0,3
11	Kebutuhan Sosial Keagamaan	0,3

TENAGA KEPENDIDIKAN		
NO	ASPEK	BOBOT NILAI TERTIMBANG
1	Pengembangan Kompetensi	0,1
2	Pengembangan karir	0,2
3	Suasana Kerja	0,2
4	Kebutuhan Kesejahteraan	0,1
5	Kebutuhan Kesehatan	0,3
6	Kebutuhan Sosial Keagamaan	0,3



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

Untuk memperoleh nilai indeks nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$Indeks_{BNT} = Rata - Rata \text{ Nilai Setiap Unsur} \times BNT$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga diperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \sum Indeks_{BNT} \times 25$$

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR

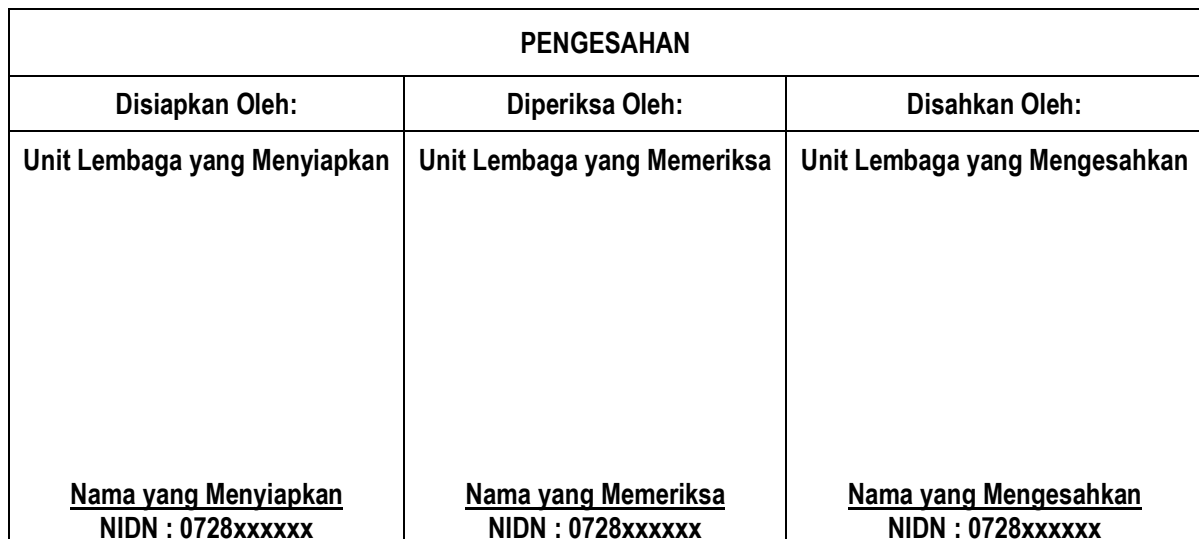
Nomor urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	...dst
1						
2						
3						
....dst						
Jml Nilai Per unsur						
Rata-Rata						
Indeks BNT						
Jumlah Indeks BNT						
IKM						

Tabel nilai Presepsi, Interval Konversi IKM

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,23	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,24-4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA
UNIVERSITAS NURUL JADID**





PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

	LEMBAGA PENGAWASAN DAN PENJAMINAN MUTU (LPPM)	NO. : DOKUMEN
		TGL : BERLAKU
		NO./TGL : REVISI
SOP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA		HALAMAN :

1. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survei kepuasan pada sivitas akademika
- Tahap pelaksanaan survei kepuasan sivitas akademika
- Tahap akhir dari survei kepuasan sivitas akademika

2. Definisi

Kegiatan Survei Kepuasan sivitas akademika merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi, sarana prasarana perkuliahan atau penunjang lainnya. Respondennya adalah seluruh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang aktif di Universitas Nurul Jadid. Hasil survei ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau dihindari.

3. Ruang Lingkup SOP ini meliputi:

Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survei kepuasan sivitas akademika

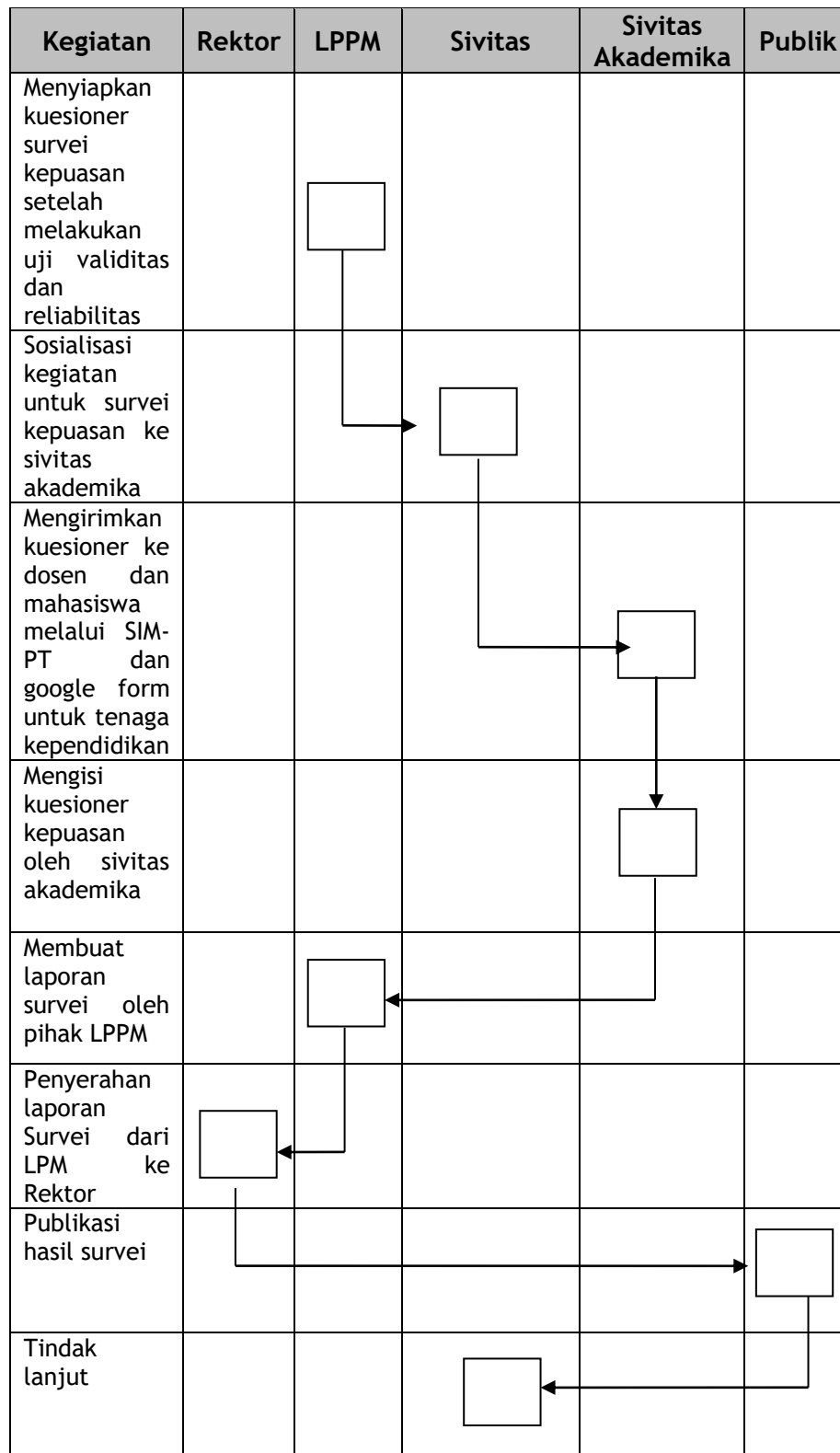
4. Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;



PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

5. Alur Survei





PEDOMAN SURVEI CIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS NURUL JADID 2021

4. PENUTUP

Survei Kepuasan sivitas akademika terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Nurul Jadid.