



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENDIK

SEMESTER GENAP 2019/2020

UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



2020

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
SEMESTER GENAP 2019/2020
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2020**

Tim Penyusun

1. M. Fakhri Husein
2. Nuristighfari Masri Khaerani
3. Epha Diana Supandi
4. Irsyadunnas
5. Sri Rohyanti Zulaikha
6. M. Didik R Wahyudi
7. Taufik Nuruzzaman
8. Salim Attari

Susunan Kepengurusan Lembaga Penjamin Mutu (LPM)

Ketua LPM	: Dr. M Fakhri Husein, S.E., M.Si.
Sekretaris LPM	: Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Dr. Irsyadunnas, M.Ag.
Kepala Pusat Akreditasi dan Sertifikasi	: Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
Kepala Pusat Analisis Informasi, Publikasi Internasional dan Pemeringkatan	: M Didik R. Wahyudi, S.T., M.T.
Kepala Sub Bagian	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M.
Staff Administrasi	: Edy Purwanta, S.IP. : Asngadi, S.IP., M.Pd.I. : Zaim Shiddiq, S.Si : Dewi Dwi Utari, S.Pd : Tika Uswatun, S.E.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN UIN SUNAN KALIJAGA ini dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,

M. Fakhri Husein

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	4
Daftar Isi	5
I. Pendahuluan	6
a. Latar Belakang	6
b. Maksud dan Tujuan	7
c. Manfaat	7
II. Metode Pengukuran	8
a. Ruang Lingkup	8
b. Aspek Layanan	8
c. Indeks Kepuasan	9
III. Hasil Pengukuran dan Analisa	11
a. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	11
b. Sumber Daya Manusia	14
c. Keuangan, Sarana dan Prasarana	16
IV. Kesimpulan dan Saran	23
Lampiran - Lampiran	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

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 atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang terdiri dari mahasiswa, dosen, kaprodi/sekprodi, dan tenaga pendidik/staf/pegawai di seluruh fakultas yang ada di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta Pasca Sarjana. Sedangkan jumlah program studi ada 60, berikut data jumlah prodi per fakultas:

Berdasarkan data dari bagian Organisasi Kepegawaian dan Hukum (OKH) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, jumlah dosen sebanyak 702 orang dan tenaga kependidikan sebanyak 377 orang. Sedangkan jumlah mahasiswa aktif sebanyak 19.909 (sumber: Bagian Akademik, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

2.2. Dimensi Layanan

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan UIN Sunan Kalijaga mencakup aspek:

- a. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terdiri dari 28 indikator
- b. Sumber Daya Manusia terdiri dari 22 indikator
- c. Keuangan, Sarana dan Prasarana 34 indikator

Indikator setiap dimensi atau aspek layanan dapat dilihat pada lampiran.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses <https://mutu.uin-suka.ac.id>

2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan tendik dilakukan secara *online* di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Tenaga Kependidikan	377	59	15.65%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

A. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	3.09	B
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	2.95	B
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	2.88	B
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	2.86	B
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	2.95	B
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	2.96	B
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	3.09	B

8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	2.98	B
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	2.88	B
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	2.88	B
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	2.84	B
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	2.91	B

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 2.94. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,94 \times 25 = 73,50$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
1	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	3.04	B
2	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	3.04	B
3	Suasana kerja di kantor	3.21	B
4	Gaya kepemimpinan stakeholder	3.00	B
5	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	3.07	B
6	Program kerjasama yang dilakukan	3.04	B

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3.07. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.07 \times 25 = 76.75$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	3.05	B
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	2.98	B
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.05	B
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.04	B
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.00	B

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3.03. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.03 \times 25 = 75.75$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Baik**.

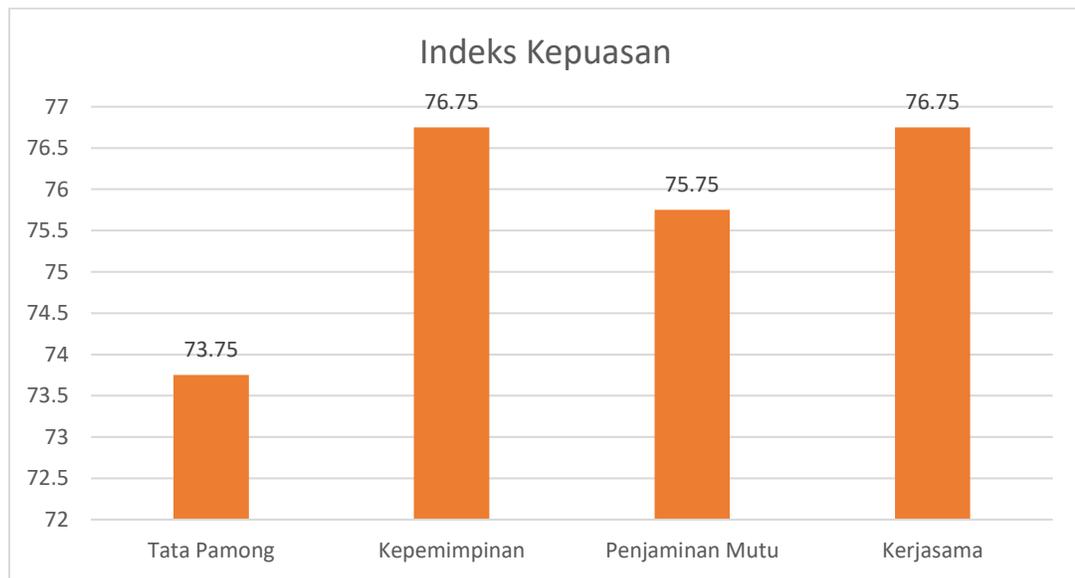
Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerjasama

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerjasama			
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	3.07	B
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	3.09	B
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	3.09	B
27	Keberlanjutan program kerjasama	3.04	B
28	Hasil program kerjasama	3.07	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3.07. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.07 \times 25 = 76.75$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Berikut, indeks kepuasan dosen terkait tata pamong, tata kelola dan penjaminan mutu



Gambar 1. Indeks Kepuasan Tendik Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu dan Kerjasama

Pada gambar diatas, terlihat bahwa layanan terkait aspek tata pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu sudah masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, indeks kepuasan yang paling rendah adalah aspek tata pamong dan tata kelola. Variabel layanan yang memiliki indeks kepuasan paling tinggi adalah Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu.

Pada aspek ini, indeks kepuasan yang paling rendah yaitu Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan sedangkan indeks kepuasan yang paling tinggi adalah Suasana kerja di kantor.

B. Sumber Daya Manusia

Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen			
1	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	3.02	B
2	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	2.96	B
3	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	3.00	B
4	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	2.92	B
5	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	2.78	B
6	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	2.80	B
7	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	2.88	B
8	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	2.88	B
9	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	2.84	B

Nilai indeks pada aspek Kebijakan Penetapan Standar Dosen adalah 2.90. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.90 \times 25 = 72,50$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Baik**.

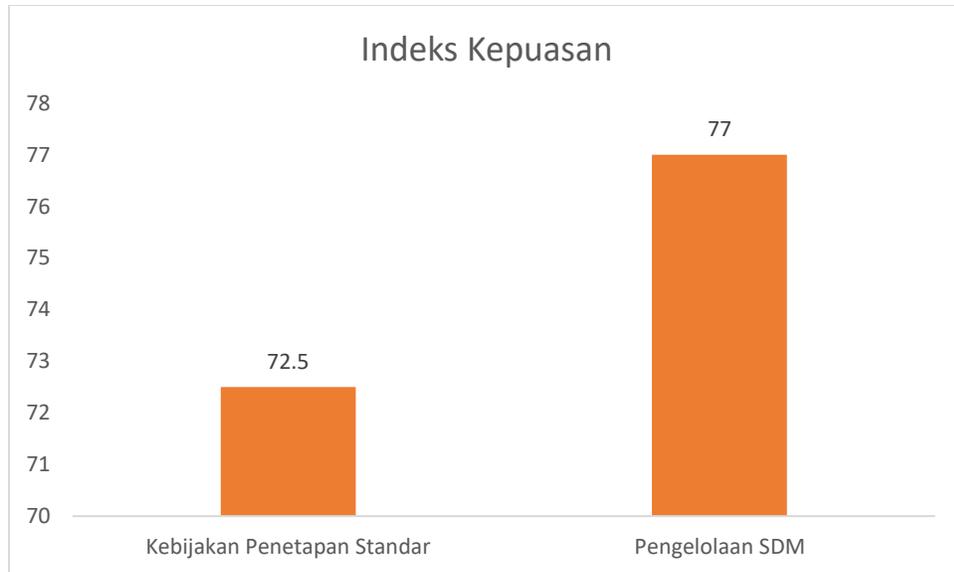
Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kebijakan Pengelolaan SDM

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Pengelolaan SDM			
10	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	2.86	B
11	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2.78	B
12	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	2.82	B
13	Mekanisme pensiun	3.04	B
14	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	2.77	B
15	Kesempatan melanjutkan studi	2.94	B
16	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	2.78	B
17	Mekanisme pencairan tunjangan	3.02	B
18	Mekanisme pencairan remunerasi	3.02	B
19	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	2.69	B
20	Bimbingan terhadap karyawan baru	2.73	B
21	Pengakuan prestasi kerja	2.71	B
22	Monitoring dan evaluasi kinerja	2.78	B

Nilai indeks pada aspek Pengelolaan SDM adalah 3.08. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.08 \times 25 = 77.00$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Pengelolaan SDM adalah **Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek Sumber Daya Manusia



Gambar 2. Indeks Kepuasan Tendik Terkait Aspek Sumber Daya Manusia

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik paling tinggi dibandingkan aspek pengelolaan SDM. Mengacu kepada tabel 1, dapat disimpulkan bahwa Layanan terkait Sumber Daya Manusia masuk ke dalam kategori BAIK.

Pada aspek ini, indeks kepuasan yang paling rendah yaitu Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi sedangkan indeks kepuasan yang paling tinggi adalah Mekanisme pensiun.

C. Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen dan tendik terkait aspek keuangan, sarana dan prasarana

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Perencanaan, Sumber dan Pengalokasian Keuangan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Perencanaan Keuangan			
1	Monitoring dan evaluasi kinerja	2.88	B
2	Transparansi proses perencanaan keuangan	2.96	B

3	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	2.94	B
4	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	2.96	B
Sumber-Sumber Keuangan			
5	Kejelasan sumber-sumber keuangan	3.04	B
6	Sistem uang kuliah tunggal	3.14	B
Pengalokasian Anggaran			
7	Alokasi anggaran untuk pendidikan	3.06	B
8	Alokasi anggaran untuk penelitian	2.92	B
9	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	2.96	B
10	Transparansi alokasi anggaran	2.90	B

Nilai indeks pada aspek Perencanaan Keuangan adalah 2.94. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.94 \times 25 = 73,50$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Sumber-Sumber Keuangan adalah 3.09. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.09 \times 25 = 77.25$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sumber-sumber Keuangan termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Pengalokasian Keuangan adalah 2.96. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.96 \times 25 = 74.00$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pengalokasian Keuangan termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Realisasi Anggaran, Pertanggungjawaban, Perencanaan dan Pengadaan Sarpras

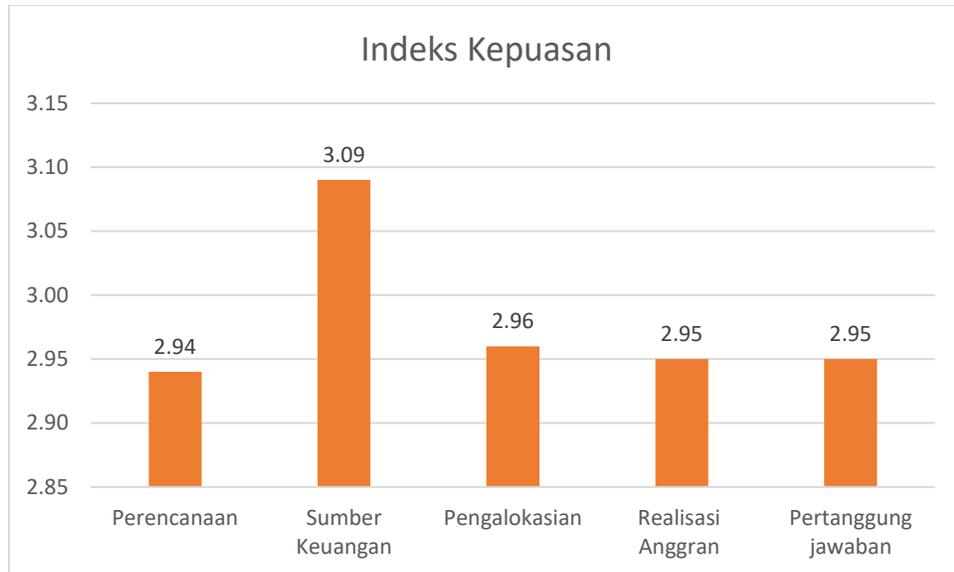
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Realisasi Anggaran			
11	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	2.94	B
12	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	2.96	B
Pertanggungjawaban			
13	Kelengkapan catatan laporan keuangan	2.94	B
14	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	2.96	B
15	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	2.96	B

Nilai indeks pada aspek Realisasi Anggaran adalah 2.95. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.95 \times 25 = 73.75$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Realisasi Anggaran termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Pertanggungjawabab Keuangan adalah 2.95. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.95 \times 25 = 73.50$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori **Baik**.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Tendik Terkait Aspek Keuangan

Pada gambar 3 nampak bahwa indeks kepuasan aspek Sumber Keuangan paling tinggi dan indeks kepuasan paling rendah adalah aspek Perencanaan Keuangan. Mengacu kepada tabel 1, dapat disimpulkan bahwa Layanan terkait Keuangan masuk ke dalam kategori BAIK.

Pada aspek ini, indeks kepuasan yang paling rendah yaitu Monitoring dan evaluasi kinerja sedangkan indeks kepuasan yang paling tinggi adalah Sistem uang kuliah tunggal.

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Realisasi Anggaran, dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Perencanaan Keuangan			
16	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	2.86	B
17	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	2.92	B
Pengadaan Sarana dan Prasarana			
18	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	2.82	B
19	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	2.86	B

20	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	2.88	B
21	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	2.94	B
22	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	2.96	B
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana			
23	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	2.98	B
24	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	2.98	B
25	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	2.82	B
26	SOP barang milik negara	2.94	B
27	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	2.88	B
28	Pelayanan satu atap berbasis IT	2.98	B

Nilai indeks pada aspek Perencanaan Sarana dan Prasarana adalah 2.89. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.89 \times 25 = 72.25$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Sarana dan Prasarana termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Pengadaan Sarana dan Prasarana adalah 2.89 Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.89 \times 25 = 72.25$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Pengadaan Sarana dan Prasarana termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Pemanfaatan Sarana dan Prasarana adalah 2.93. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.93 \times 25 = 73.25$
- Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pemanfaatan Sarana dan Prasarana termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Pemeliharaan dan Penghapusan Sarana dan Prasarana

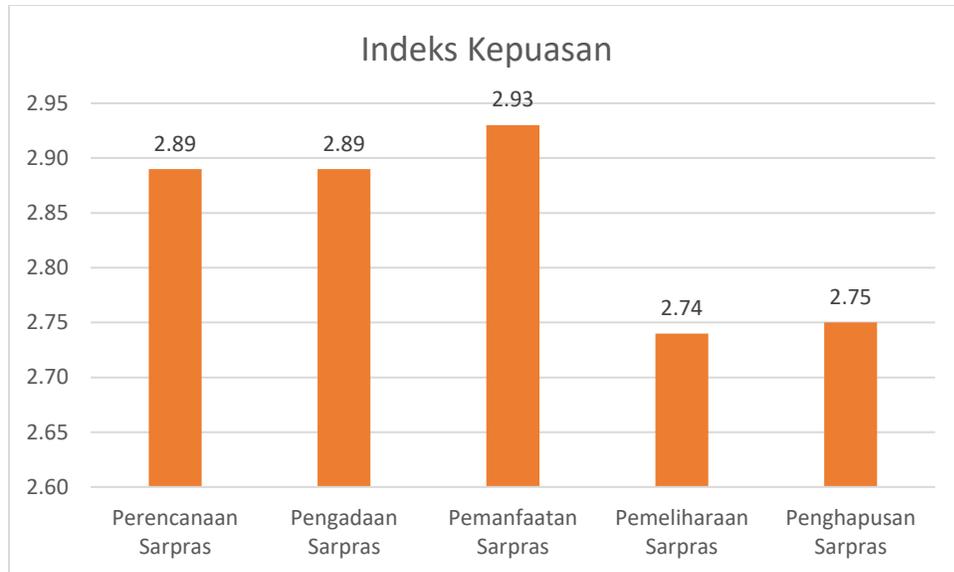
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana			
29	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	2.72	B
30	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	2.64	B
31	Perawatan saat terjadi kerusakan	2.82	B
32	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2.74	B
Penghapusan Sarana dan Prasarana			
33	Proses penghapusan sarana/prasarana	2.68	B
34	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	2.82	B

Nilai indeks pada aspek Pemeliharaan Sarana dan Prasarana adalah 2.74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.74 \times 25 = 68.50$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pemeliharaan Sarana dan Prasarana termasuk ke dalam kategori **Baik**.

Nilai indeks pada aspek Penghapusan Sarana dan Prasarana adalah 2.75. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.75 \times 25 = 68.75$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penghapusan Sarana dan Prasarana termasuk ke dalam kategori **Baik**.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Tendik Terkait Aspek Sarana dan Prasarana

Pada gambar 4. dapat dianalisis bahwa indeks kepuasan paling rendah yaitu aspek Pemeliharaan Sarana dan Prasarana sedangkan indeks kepuasan paling tinggi berada pada aspek Pemanfaatan Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada aspek Sarana dan Prasarana berada pada interval 2,51 – 3,25 artinya bahwa Layanan terkait Sarana dan Prasarana masuk ke dalam kategori BAIK.

Pada aspek ini, indeks kepuasan yang paling rendah yaitu Keterlibatan dalam periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal) sedangkan indeks kepuasan yang paling tinggi adalah Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana dan Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan UIN Sunan Kalijaga sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan sudah berada pada skala 62,51 – 81,25. Kinerja pelayanan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masuk ke dalam kategori BAIK.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena indeks kepuasan masih rendah dibandingkan indikator yang lain adalah

- Aspek Tata Pamong dengan indikator Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan;
- Aspek Penetapan Standar SDM dengan indikator Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi;
- Aspek Perencanaan Keuangan yaitu monitoring dan evaluasi kinerja; dan
- Aspek Perencanaan Sarana dan Prasarana dengan indikator Keterlibatan dalam periodic maintance (perawatan berkala/terjadwal)

LAMPIRAN: DATA SURVEI RESPONDEN

Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	9	48	1	1	59	3.102	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	5	46	8	0	59	2.949	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	3	46	10	0	59	2.881	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	4	46	7	2	59	2.881	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	4	48	7	0	59	2.949	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	4	49	6	0	59	2.966	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	8	49	1	1	59	3.085	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	4	50	5	0	59	2.983	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	3	48	6	2	59	2.881	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	3	48	7	1	59	2.898	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	3	44	12	0	59	2.847	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	2	50	7	0	59	2.915	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	6	50	3	0	59	3.051	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	8	46	4	1	59	3.034	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	14	43	2	0	59	3.203	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	5	50	3	1	59	3.000	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	6	51	2	0	59	3.068	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	4	53	2	0	59	3.034	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	9	46	3	1	59	3.068	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	6	48	4	1	59	3.000	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	7	48	4	0	59	3.051	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	5	51	3	0	59	3.034	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3	53	3	0	59	3.000	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	5	53	1	0	59	3.068	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	6	52	1	0	59	3.085	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	6	52	1	0	59	3.085	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	4	53	2	0	59	3.034	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	6	51	2	0	59	3.068	B	Baik

Sumber Daya Manusia									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
1	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	5	45	4	0	54	3.019	B	Baik
2	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	7	39	7	1	54	2.963	B	Baik
3	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	3	48	3	0	54	3.000	B	Baik
4	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	4	42	8	0	54	2.926	B	Baik
5	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	3	39	9	3	54	2.778	B	Baik
6	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	41	12	0	54	2.796	B	Baik
7	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	5	40	7	2	54	2.889	B	Baik
8	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	5	39	9	1	54	2.889	B	Baik
9	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	1	45	7	1	54	2.852	B	Baik
Pengelolaan SDM									
10	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	5	39	7	3	54	2.852	B	Baik
11	Transparansi proses rekrutmen karyawan	3	39	8	4	54	2.759	B	Baik
12	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	2	43	7	2	54	2.833	B	Baik
13	Mekanisme pensiun	6	45	2	1	54	3.037	B	Baik
14	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	2	40	9	3	54	2.759	B	Baik
15	Kesempatan melanjutkan studi	6	40	7	1	54	2.944	B	Baik
16	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	3	39	9	3	54	2.778	B	Baik
17	Mekanisme pencairan tunjangan	6	44	3	1	54	3.019	B	Baik
18	Mekanisme pencairan remunerasi	7	42	4	1	54	3.019	B	Baik
19	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	2	36	13	3	54	2.685	B	Baik
20	Bimbingan terhadap karyawan baru	2	38	10	4	54	2.704	B	Baik
21	Pengakuan prestasi kerja	1	39	11	3	54	2.704	B	Baik
22	Monitoring dan evaluasi kinerja	2	40	11	1	54	2.796	B	Baik

Keuangan, Sarana dan Prasarana									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Perencanaan Keuangan									
1	Monitoring dan evaluasi kinerja	4	41	6	2	53	2.887	B	Baik
2	Transparansi proses perencanaan keuangan	7	38	6	2	53	2.943	B	Baik
3	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	5	41	6	1	53	2.943	B	Baik
4	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	5	41	6	1	53	2.943	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
5	Kejelasan sumber-sumber keuangan	6	42	5	0	53	3.019	B	Baik
6	Sistem uang kuliah tunggal	11	39	3	0	53	3.151	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
7	Alokasi anggaran untuk pendidikan	7	43	3	0	53	3.075	B	Baik
8	Alokasi anggaran untuk penelitian	3	44	6	0	53	2.943	B	Baik
9	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	4	44	5	0	53	2.981	B	Baik
10	Transparansi alokasi anggaran	6	38	7	2	53	2.906	B	Baik
Realisasi Anggaran									
11	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	3	44	6	0	53	2.943	B	Baik
12	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	4	43	5	1	53	2.943	B	Baik
Pertanggungjawaban									
13	Kelengkapan catatan laporan keuangan	4	44	3	2	53	2.943	B	Baik
14	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	5	42	5	1	53	2.962	B	Baik
15	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	3	46	3	1	53	2.962	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
16	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	3	40	9	1	53	2.849	B	Baik
17	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	4	43	5	1	53	2.943	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
18	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	5	35	11	2	53	2.811	B	Baik
19	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	4	39	8	2	53	2.849	B	Baik
20	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	4	39	9	1	53	2.868	B	Baik
21	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	4	43	5	1	53	2.943	B	Baik
22	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	4	44	4	1	53	2.962	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
23	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	4	43	6	0	53	2.962	B	Baik
24	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	4	44	5	0	53	2.981	B	Baik
25	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	4	36	12	1	53	2.811	B	Baik
26	SOP barang milik negara	5	41	6	1	53	2.943	B	Baik
27	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	2	45	4	2	53	2.887	B	Baik
28	Pelayanan satu atap berbasis IT	7	38	8	0	53	2.981	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
29	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	36	16	0	53	2.717	B	Baik
30	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	36	14	2	53	2.679	B	Baik
31	Perawatan saat terjadi kerusakan	3	39	10	1	53	2.830	B	Baik
32	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	3	34	15	1	53	2.736	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
33	Proses penghapusan sarana/prasarana	2	35	13	3	53	2.679	B	Baik
34	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	2	42	7	2	53	2.830	B	Baik



LEMBAGA
PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA

2020