

**PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Editor

Kartimi

Tim Penyusun

Yeti Nurizzati

Jazariyah

Indah Rizki Anugrah

Cover : BW 230 + Laminasi glosi

Cover : Full Colour

Kertas isi : HVS 70 Gram

Jumlah Halaman :64 Halaman

Ukuran : 21 x 29,7

Dicetak Oleh

CV. Bilqis

Jl. Kalikoa kec. Kedawung Kab. Cirebon

E-mail : bilqis.print@gmail.com

2019

KEPUTUSAN REKTOR
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON

Nomor: /In.08/R/PP.00.9/09/2019

4796.A

TENTANG

BUKU PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN IAIN SYEKH NURJATI CIREBON TAHUN 2019

REKTOR IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

- Menimbang : Bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya survey kepuasan masyarakat di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada Tahun 2019, maka dipandang perlu ditetapkan adanya Buku Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2019.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 tentang tentang Badan Akreditasi Nasional;
 8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 10. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;
 11. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Statuta IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
 12. Peraturan Direktur Jenderal Pendidikan Islam nomor: Dj.I/529/2010 tentang Pedoman Perpanjangan Ijin Penyelenggaraan Program Studi Pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI);
 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
 14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi;
 15. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
 16. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan KKNI Bidang Pendidikan Tinggi;

17. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 tahun 2009 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan;
18. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan;
19. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
20. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 dan 16 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
21. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
22. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Memperhatikan : Hasil Rapat Koordinasi Pimpinan IAIN dan Guru Besar pada September 2019.

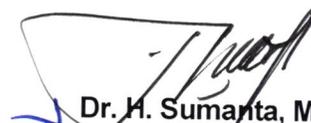
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Keputusan Rektor tentang Buku Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2019;

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Cirebon
Pada tanggal 3 September 2019
Rektor,



Dr. H. Sumarta, M.Ag.
NIP. 19660516 199303 1 004

DAFTAR ISI

SK Rektor	iii
Daftar Isi	v
Kata Pengantar	vi
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Manfaat	7
C. Dasar Hukum	9
Bab II Landasan Teoritis	
A. Konsep Kualitas	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Kualitas Pelayanan	12
B. Kepuasan Pelayanan	15
C. Unit-unit Layanan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon	19
1. Rektorat	19
2. Fakultas	20
3. Prodi	20
4. Laboratorium	20
5. Ma'had	20
6. PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data)	21
7. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)	21
8. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)	22
9. Perpustakaan Pusat	22
10. Layanan Satuan Pemeriksa Internal (SPI)	23
11. Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (PPB)	23
12. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan	24
13. Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum	25
14. Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat	26
15. Perencanaan dan Keuangan	26
D. Aspek yang Disurvey di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon	27
E. Sasaran Survey	28
F. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
G. Instrumen Survey (Terlampir)	30
Bab III Penutup	31
Lampiran	32

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Segala puji kita persembahkan kepada Allah SWT shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan kerja sama dan kerja keras berbagai pihak, akhirnya kami dapat menyelesaikan Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Kami menyadari bahwa penyusunan buku Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat IAIN Syekh Nurjati Cirebon ini tidak akan berhasil tanpa kerja sama dan bantuan berbagai pihak. Semoga ini semua menjadi amal sholeh bagi lembaga kita khususnya dalam upaya menuju perguruan tinggi terkemuka di Indonesia.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Dr. H. Sumanta, M.Ag., atas dukungannya bagi terwujudnya upaya monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Kami menyadari bahwa upaya ini tidaklah terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Karena itu, saran dan kritik kami harapkan untuk menjadikan upaya survey kepuasan masyarakat di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon ini lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa memberi bimbingan dan petunjuk-Nya kepada kita semua.

Cirebon, September 2019

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

ttd

Dr. Kartimi, M.Pd.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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). 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 penelitian, 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 sistem 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 baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. 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 sivitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan). Kenyamanan sivitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. 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.

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.

Setiap tahun, jumlah peminat IAIN Syekh Nurjati semakin meningkat. Oleh karena itu, untuk menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat maka perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan publik terbaik. 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 eksternal (alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama), akan tetapi juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ada di dalam kampus yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. 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, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan 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.

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 sivitas akademika, misalnya kebutuhan mahasiswa akan berbeda dengan kebutuhan dosen maupun kebutuhan tenaga pendidik, meskipun diantara ketiganya ada layanan yang sama, misalnya ketersediaan tempat parkir; (4) kualitas proses

dan hasil pelayanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Jangan sampai sivitas akademika (mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik dirugikan karena kesalahan manajemen; dan (5) 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 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 sivitas 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.

Atas dasar pelaksanaan layanan publik yang ada di IAIN Syekh Nurjati, maka untuk mengetahui efektifitas layanan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan survey kepuasan yang berkenaan dengan layanan dimaksud untuk tujuan peningkatan kualitas layanan dari unit-unit di IAIN Syekh Nurjati. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh sivitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh sivitas akademika di kampus IAIN Syekh Nurjati atas pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari dilakukannya survey layanan publik pada perguruan tinggi sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut kepada publik. Survey yang dilakukan terhadap kinerja Unit di perguruan tinggi secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan institut 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 sivitas akademika. Sivitas 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 sivitas akademika kepada lembaga pendidikan adalah memberikan layanan yang semakin maju dan memuaskan. Hal ini terjadi karena adanya sentuhan

teknologi yang semakin maju pesat. Kualitas 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.

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen dan pegawai/staf terhadap layanan atas unit-unit kerja yang ada di IAIN Syekh Nurjati, 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 sivitas akademika dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati
2. Kepuasan dosen terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati
3. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati
4. Kepuasan alumni terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati
5. Kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati
6. Kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati

Akuntabilitas IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan senantiasa ditingkatkan sebagai perwujudan tanggungjawab kepada pihak pemberi mandat, masyarakat dan *stakeholders* atau pengguna. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut pendapat Oliver (2014), ukuran keberhasilan pelayanan publik sebaiknya menggunakan sudut pandang masyarakat pengguna layanan yang diberikan. Hal ini sebagai upaya menilai apakah keinginan mereka terpenuhi atau tidak. Kemajuan bidang teknologi dan informasi yang sangat cepat menuntut pelayanan publik juga mengikuti era perkembangan tersebut atas layanan yang diberikan oleh masyarakat. IAIN Syekh Nurjati sebagai lembaga pendidikan tinggi pemerintah tentu mesti memberikan layanan yang prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan berkualitas dan dibutuhkan oleh masyarakat harus dipenuhi. Cara pandang masyarakat pun berubah seiring dengan perkembangan era teknologi dan globalisasi. Berkualitas tidaknya layanan tentulah masyarakat penerima layanan yang merasakannya.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan dan RB) memulai dengan dikeluarkannya Permen PAN dan RB Nomor 25 tahun 2004 yang diperbaiki Permen PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Tiga tahun selanjutnya Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini memuat metode survei aplikatif dan mudah dilaksanakan.

Konsep-konsep yang berkaitan dengan SKM juga dijelaskan dalam peraturan ini. Survei Kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara layanan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di perguruan tinggi. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan dan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi unsur:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Di luar unsur-unsur tersebut, penilaian tersebut merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit layanan publik. Lebih jauh lagi, hasil dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang disurvei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh.

B. Manfaat

Melalui survey kepuasan masyarakat, didapatkan informasi yang bermanfaat bagi institut, terutama para pemimpin pada setiap unit kerja di IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam menentukan kebijakan kearah perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Adapun manfaat survey kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendesain suatu sistem informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan para dosen di IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap mahasiswa
3. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap mahasiswa
4. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap dosen
5. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap tenaga pendidik/pegawai/staf
6. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan dosen yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait (khususnya Dekan dan Ketua Program Studi) untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dosen terhadap mahasiswa yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon
7. 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 IAIN Syekh Nurjati Cirebon
8. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan dosen atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk dijadikan landasan pihak institut dalam merumuskan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dosen sehingga secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. 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 IAIN Syekh Nurjati Cirebon baik kepada masyarakat di dalam kampus (sivitas akademika) maupun pelayanan kepada masyarakat di luar kampus.
10. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan survey kepuasan layanan yang berbasis IT, sehingga ke depan pihak institut dapat membangun sistem terintegrasi untuk memudahkan melakukan fungsi pimpinan sebagai supervisor di tingkat perguruan tinggi.

C. Dasar Hukum

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
11. Keputusan Dirjen DIKTIS Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian 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 *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, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

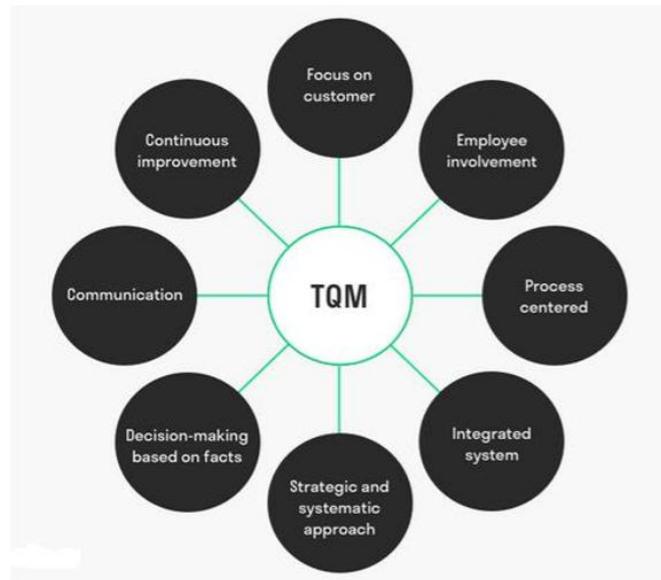
Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep *Total Quality Manajemen* TQM (Amin, 2017) yaitu:

- a. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada sivitas

akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar sivitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.

- b. Perbaikan dan peningkatan sistem 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 sistem yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
- c. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (sivitas 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 lokal, 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 musik), 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 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 sistem 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:

- a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian 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 penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. *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 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:

- a. 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 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.

- b. 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 sistem 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.
- c. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani sivitas 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.
- d. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahmatan 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 structural, 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.
- e. 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 sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan sivitas 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 diruang

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 sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada sivitas 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 pendidikan yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

B. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis

pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara *online* sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya Kotler (2007) menyebutkan dua dimensi kepuasan pelanggan yaitu kinerja dan harapan. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan sedangkan harapan, yaitu sesuatu yang diharapkan pelanggan. Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. Nilai yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; Daya saing, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; Persepsi pelanggan yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon 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. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria menurut Moenir (2006) yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi; dan keramah tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan sistem manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan public yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan

baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen yang lama ke sistem manajemen yang baru.

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna layanan dapat diukur dengan berbagai macam metode. Kotler (2012) menyebutkan ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*customer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.
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.

Setiap pelanggan pasti mengharapkan layanan yang memuaskan, seperti yang dikemukakan oleh Johnson (1998) bahwa aspek atau dimensi *reliability* menjadi sangat penting, namun demikian sekalipun *reliability* merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada

desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan, yaitu *service surprise*, *service recovery* dan aspek keadilan. Hal tersebut dapat direalisasikan dalam kinerja pegawai yang baik dan terpuji. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik (Nawawi, 2005) atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Prawirosentono, 2008), oleh sebab itu perlu ditunjuk pegawai sesuai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Cokroaminoto, 2007). Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan. Pada umumnya, dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan.

C. Unit-unit Layanan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Berikut ini dijelaskan unit-unit layanan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang memberikan layanan kepada sivitas akademika.

1. Rektorat

Rektorat terdiri dari Rektor dan Wakil Rektor merupakan unit penyusun kebijakan institut. Rektor memiliki tugas memimpin dan mengelola penyelenggaraan pendidikan tinggi. Rektor dibantu oleh tiga wakil rektor sesuai tugas masing-masing, yaitu:

- a. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, membantu Rektor dalam bidang akademik dan kelembagaan.
- b. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, membantu Rektor dalam bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan.

- c. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Membantu Rektor dalam bidang kemahasiswaan dan kerjasama.

2. Fakultas

Fakultas menyelenggarakan pendidikan akademik, vokasi dan/atau profesi dalam 1 (satu) rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Fakultas menjalankan fungsi:

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan akademik, vokasi, dan/atau profesi, di lingkungan fakultas;
- b. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- c. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat;
- d. Pelaksanaan pembinaan sivitas akademika; dan
- e. Pelaksanaan administrasi dan pelaporan.

3. Prodi

Satuan pelaksana akademik pada Fakultas yang mempunyai tugas menyelenggarakan program studi dalam 1 (satu) disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Penyelenggaraan akademik dilakukan oleh dosen. Dosen merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan proses perkuliahan di dalam kelas. Kinerja dosen dimulai dari penyusunan RPS (Rencana Pembelajaran Semester), pelaksanaan tatap muka perkuliahan, penyiapan modul, penyiapan media pembelajaran, penyiapan soal ujian (UTS/UAS/modul perkuliahan), sampai pada pemberian nilai akhir perkuliahan. Pelaksanaan proses perkuliahan satu semester oleh dosen akan dievaluasi melalui kegiatan survey EDOM.

Selain tugas mengajar, dosen juga diberikan tugas tambahan yaitu sebagai dosen pembimbing skripsi dan juga dosen pembimbing akademik. Dosen pembimbing skripsi bertugas untuk mengarahkan dan membimbing mahasiswa dalam menyusun tugas akhir perkuliahan. Sedangkan Pembimbing Akademik bertugas untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa selama menjadi mahasiswa aktif di kampus, mulai dari terdaftar sebagai mahasiswa baru sampai penyelesaian studi (ujian munaqasah). Pelaksanaan pembimbingan skripsi dan pembimbing akademik dosen akan dievaluasi melalui kegiatan survey pembimbing skripsi dan survey pembimbing akademik.

4. Laboratorium

Perangkat penunjang pelaksanaan pendidikan di lingkungan Fakultas.

5. Ma'had

Melaksanakan pendidikan dan pembinaan pemahaman keislaman melalui model pendidikan pesantren di lingkungan Institut.

6. PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data)

PTIPD merupakan singkatan dari Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data yang dimiliki oleh institut untuk memberikan layanan dalam bentuk pelayanan *user* akun dan pengguna aplikasi kampus (SmartCampus), pelayanan *user* akun dan pengguna *email* @syekhnurjati.ac.id, layanan koneksi internet, instalasi dan *troubleshooting* koneksi jaringan, IP Publik dll, pelayanan *virtual server*, hak akses *server*, *location server* dll, pelayanan instalasi dan penggunaan *website* dan blog IAIN Syekh Nurjati, pelayanan pembuatan *hosting* dan *sub domain* (@syekhnurjati.ac.id), pelayanan pengembangan aplikasi sistem informasi dan pelayanan permintaan data informasi publik.

7. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Syekh Nurjati Cirebon merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi institut di bidang pengembangan kompetensi dosen melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan bagian dari tri dharma perguruan tinggi. LP2M memiliki tugas untuk melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan menilai kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa berdasarkan pada kebijakan institut, terutama dalam konteks mewujudkan visi dan misi institut.

Dalam melaksanakan tugas di atas, LP2M menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- b. Pelaksanaan penelitian ilmiah murni dan terapan;
- c. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat;
- d. Pelaksanaan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk jurnal, prosiding seminar nasional maupun internasional, dan buku; dan
- e. Pelaksanaan administrasi lembaga

LP2M IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang secara fungsional berada di bawah koordinasi Wakil Rektor Bidang Kerjasama dan Pengembangan Kelembagaan, membawahi tiga pusat, yaitu:

- a. Pusat Penelitian dan Penerbitan, memiliki fungsi melaksanakan penelitian dan penerbitan
- b. Pusat Pengabdian kepada Masyarakat, memiliki fungsi melaksanakan pengabdian kepada masyarakat

- b. Pusat Studi Gender dan Anak, memiliki fungsi melaksanakan studi gender dan anak

8. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengemban Visi: menjadi Lembaga akselerasi sistem peningkatan dan penjaminan mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk memastikan kepuasan lulusan dan *stakeholders*, yang dijabarkan kedalam misi berikut:

- a. Mengembangkan standarisasi output, input dan proses perguruan tinggi
- b. Meningkatkan dan memastikan kualitas dosen, mahasiswa, kurikulum, pembelajaran, fasilitas belajar, dan iklim ilmiah/riset
- c. Menyelenggarakan kegiatan pengkajian, evaluasi, audit dan akreditasi program studi dan institusi
- d. Menyampaikan temuan hasil pengkajian dan evaluasi serta merekomendasikan kebijakan pengembangan mutu akademik dan institusi kepada pihak yang berkepentingan.

9. Perpustakaan Pusat

Perpustakaan Pusat sebagai lembaga penyedia informasi senantiasa berupaya untuk menjadi sumber referensi terkemuka dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan baik bidang keislaman maupun bidang-bidang umum untuk keperluan akademik dan riset ilmiah. Perpustakaan Pusat karenanya mengemban amanah pencerdasan bangsa melalui perannya sebagai penyedia berbagai informasi bagi masyarakat sivitas akademika IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Disamping itu Perpustakaan adalah lembaga pendukung tercapainya cita-cita institut. IAIN Syekh Nurjati Cirebon memiliki visi menjadi pendidikan tinggi Islam yang unggul dan terkemuka dalam pengembangan ilmu-ilmu keislaman. Untuk mendukung tercapainya cita-cita tersebut maka Pusat Perpustakaan juga harus memiliki cita-cita yang sama yaitu menjadikan Perpustakaan sebagai Perpustakaan bertaraf Dunia dengan visi: *Menjadi Smart Library, Menuju World Islamic Library pada Tahun 2022*.

Visi tersebut dijabarkan menjadi misi perpustakaan sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan yang *smart* sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pengguna jasa Perpustakaan IAIN SNJ Cirebon.
- b. Mengembangkan koleksi perpustakaan sehingga setara dengan perpustakaan Islam di dunia.
- c. Memberikan pelayanan pemustaka untuk kepentingan peningkatan mutu karya ilmiah yang berstandar internasional.
- d. Mengembangkan berbagai layanan yang sesuai dengan tuntutan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi

- e. Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas akademik.

10. Layanan Satuan Pemeriksa Internal (SPI)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2014, tentang Statuta IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Satuan Pengawas Internal adalah unsur pengawas yang menjalankan fungsi pengawasan nonakademik untuk dan atas nama Pimpinan Perguruan Tinggi. SPI berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

SPI memiliki visi menjadi katalisator dalam mencapai tujuan strategis IAIN Syekh Nurjati Cirebon, melalui *assurance activities* dan *consulting activities* sebagai *early warner* yang mengedepankan pencegahan daripada penindakan.

Visi tersebut diturunkan dalam bentuk misi sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan intern secara profesional dan independen melalui *assurance activities* dan *consulting activities*;
- b. Melakukan penguatan sistem perencanaan, pelaksanaan, pertanggungjawaban, dan evaluasi anggaran dan kegiatan melalui peran konsultan;
- c. Mengutamakan efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pemanfaatan anggaran;
- d. Meningkatkan integritas pegawai dan sivitas akademika IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk mencapai *Good University Governance (GUG)*;
- e. Meningkatkan akselerasi penyelesaian tindak lanjut hasil pengawasan dan pengaduan masyarakat;
- f. Mempercepat pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
- g. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait.

11. Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (PPB)

Pusat Pengembangan Bahasa (PPB) yang dimiliki oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon memiliki misi menjadi pusat pengembangan bahasa Arab yang profesional, kreatif, dan inovatif yang dibangun atas dasar komitmen bersama yang kokoh dalam upaya mewujudkan program unggulan IAIN menuju tercapainya harapan menjadi UIN Cirebon yang mempertahankan identitas keislaman melalui penguasaan bahasa Asing.

Visi tersebut diturunkan menjadi misi sebagai berikut:

- a. Mengantarkan mahasiswa memiliki alat untuk menggali, menguasai, dan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman melalui penguasaan Bahasa Arab dan Inggris.

- b. Memberikan pelayanan bahasa kepada mahasiswa, dosen, dan karyawan secara professional dan proporsional.
- c. Mengembangkan dan melakukan penelitian bidang kebahasaan secara continue baik yang berkaitan dengan materi, media, strategi pembelajaran, dan profesionalitas pengajar bahasa dalam upaya mewujudkan pembelajaran Bahasa Arab dan Inggris yang efektif, efisien dan menyenangkan.
- d. Meningkatkan kualitas pengajar bahasa melalui pelatihan dan workshop

Program utama PPB adalah intensifikasi bahasa Arab dan Inggris bagi mahasiswa. Pembelajaran bahasa yang dikelola oleh Pusat Pengembangan Bahasa (PPB) IAIN Syekh Nurjati Cirebon diformulasikan dalam pola intensif dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Program Pembelajaran Bahasa Arab Intensif merupakan pengganti salah satu mata kuliah komponen MKU yaitu mata kuliah Bahasa Arab I (4 sks) dan Bahasa Arab II (4 sks).
- b. Program Pembelajaran Bahasa Inggris Intensif merupakan pengganti salah satu mata kuliah komponen MKU yaitu mata kuliah Bahasa Inggris I (4 sks) dan Bahasa Inggris II (4 sks).
- c. Program Pembelajaran Bahasa Arab Intensif dilaksanakan selama 1 tahun (semester I dan II).
- d. Program Pembelajaran Bahasa Inggris Intensif dilaksanakan selama 1 tahun (semester III dan IV).

12. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan

Bagian Akademik dan Kemahasiswaan mempunyai tugas melaksanakan administrasi akademik, kemahasiswaan, alumni, dan kerja sama. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Akademik dan Kemahasiswaan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengelolaan informasi dan pelayanan administrasi akademik;
- b. Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan dan pemberdayaan alumni; dan
- c. Pelaksanaan kerja sama perguruan tinggi.

Bagian Akademik dan Kemahasiswaan terdiri dari:

- a. Subbagian Administrasi Akademik, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan informasi dan layanan akademik
- b. Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni, mempunyai tugas melaksanakan administrasi kemahasiswaan, pembinaan bakat dan minat mahasiswa, pemberdayaan alumni, dan kerja sama perguruan tinggi.

Beberapa layanan yang disediakan oleh bagian akademik antara lain: permohonan cuti kuliah, *cleansing* nilai, pengambilan ijazah dan transkrip nilai, dan layanan lainnya yang bersifat *online*. Beberapa

informasi yang dikelola Bagian Akademik dan Kemahasiswaan diantaranya:

- a. Informasi mengenai mahasiswa.
- b. Informasi mengenai beasiswa perkuliahan, sistem perekrutan penerimaan beasiswa dilakukan secara online.
- c. Pelacakan alumni
- d. Informasi tentang karir mahasiswa sesuai dengan program studi yang dipilih mahasiswa.

13. Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum

Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum mempunyai tugas melaksanakan penataan organisasi, tata laksana, kepegawaian, dan peraturan perundang-undangan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Rektor. Dalam melaksanakan tugas sebagai dimaksud, Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan penataan organisasi, tata laksana, penyusunan standar operasional prosedur, dan standar pelayanan minimal;
- b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian;
- c. Penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum.

Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum sebagaimana dimaksud terdiri dari:

- a. Subbagian Organisasi dan Hukum, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penataan organisasi, tata laksana, standar operasional prosedur, standar pelayanan minimal, peraturan perundang-undangan, dan bantuan hukum.
- b. Subbagian Kepegawaian, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem informasi pegawai, penyiapan pelaksanaan seleksi, pengangkatan, kepangkatan, mutasi, assesment, pengembangan, dan kesejahteraan pegawai di lingkungan Institut.

Layanan yang diberikan pada Bagian Organisasi Kepegawaian dan Peraturan Perundang-undangan dikhususnya bagi kepentingan dosen dan tenaga pendidik, antara lain:

- a. Pengusulan kenaikan jabatan fungsional dosen
- b. Pengusulan kenaikan jabatan fungsional pustakawan dan laboran
- c. Pengusulan kenaikan pangkat reguler
- d. Pengusulan pembuatan Karpeg, karsis, karsu dan taspen
- e. Pengusulan pembuatan kartu BPJS dan askes
- f. Pengajuan satya lancana bagi dosen yang telah mengabdikan selama 10 tahun atau 20 tahun
- g. Pembuatan surat rekomendasi
- h. Mutasi pegawai

14. Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat

Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, kerumahtanggaan, dokumentasi, publikasi, dan kehumasan. Dalam melaksanakan tugas tersebut Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan ketatausahaan dan kearsipan;
- b. Pelaksanaan kerumahtanggaan dan pengelolaan barang milik negara; dan
- c. Pelaksanaan hubungan masyarakat, dokumentasi, dan publikasi.

Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat terdiri dari:

- a. Subbagian Umum, mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan, kearsipan, kerumahtanggaan, dan pengelolaan barang milik negara.
- b. Subbagian Hubungan Masyarakat dan Publikasi, mempunyai tugas melaksanakan dokumentasi, publikasi, dan kehumasan.

Bagian Umum Jakarta bertugas untuk memberikan layanan kepada publik dalam hal pengadaan barang dan jasa, biasanya layanan bagian umum berkaitan dengan ketersediaan ruangan, fasilitas yang memadai pada setiap ruangan, kebersihan, pengadaan lahan parkir dan lain sebagainya, termasuk di dalamnya adalah layanan dan hal kebersihan dan keindahan lingkungan kampus.

15. Perencanaan dan Keuangan

Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, evaluasi, pelaporan program dan anggaran, pelaksanaan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, akuntansi instansi, sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara (SIMAK BMN), serta pelaporan keuangan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Perencanaan dan Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengelolaan sistem informasi perencanaan dan anggaran;
- b. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan program dan anggaran;
- c. Pelaksanaan anggaran, verifikasi, dan perbendaharaan;
- d. Pelaksanaan akuntansi instansi dan SIMAK BMN; serta
- e. Pelaksanaan penyusunan laporan keuangan.

Bagian Perencanaan dan Keuangan terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan program dan anggaran.
- b. Subbagian Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan anggaran, perbendaharaan, verifikasi, akuntansi instansi, SIMAK BMN, dan penyusunan laporan keuangan.

D. Aspek yang Disurvey di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Tabel 1. Matriks aspek yang perlu disurvey dikaitkan dengan unit layanan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan 9 kriteria instrumen akreditasi program studi

No	Unit Layanan	VMTS	Tata Pamong, Tata kelola dan Kerjasama	Mahasiswa	SDM	Keuangan, Sarana dan Prasarana	Pendidikan	Penelitian	Pengabdian	Capaian dan Luaran
1	Rektorat									
2	Fakultas/Pascasarjana									
3	Prodi									
4	LPPM									
5	LPM									
6	UPT Perpustakaan									
7	Mahad									
8	PTIPD									
9	PPB									
10	Bagian Akademik dan Kemahasiswaan									
11	Bagian Umum dan Administrasi									
12	Bagian Perencanaan dan Keuangan									
13	Bagian Kepegawaian dan Hukum									
14	SPI									
15	Unit Praktek Lapangan/Kerja									
16	Laboratorium									

E. Sasaran Survey

Tabel 2. Distribusi Sasaran Survey per Unit Layanan

No	Jenis Layanan	Sasaran Survey						
		Mahasiswa	Dosen	Tenaga Kependidikan	Pejabat Struktural	Alumni	Pengguna Lulusan	Mitra Kerjasama
1	Layanan Dosen atas EDOM							
2	Layanan Dosen atas Bimbingan Skripsi							
3	Layanan Dosen atas Pembimbing Akademik							
4	Layanan Fakultas-Pascasarjana							
5	Layanan Program Studi							
6	Layanan Laboratorium							
7	Layanan Perpustakaan Pusat							
8	Layanan PTIPD							
9	Layanan PPB							
10	Layanan Ma'had Al Jamiah							
11	Layanan Bagian Umum dan Humas							
12	Layanan Bagian Perencanaan dan Keuangan							
13	Layanan Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum							
14	Layanan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan							
15	Layanan SPI							
16	Layanan Pusat Pengembangan Standar Mutu							
17	Layanan Pusat Audit dan Pengendalian Mutu							
18	Layanan Pusat Pusat Pengabdian kepada Masyarakat							
19	Layanan Pusat Studi Gender dan Anak							

F. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

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 3 point, dengan rating 1 (kurang puas), 2 (puas), 3 (sangat puas).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh *instrument* atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka *instrument* perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk menentukan tingkat validitas Instrumen, aka item kuesioner berupa mengitung nilai koefes koefisien *item-total corre*

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{[S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x]}}$$

asing-masing linal). Untuk kan metode zwar, 1992) :

Dimana :

r_{ix} merupakan korelasi *product moment* :

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(n\sum i^2 - (\sum i)^2)(n\sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Dimana :

- r_{ix} korelasi antara item pertanyaan secara keseluruhan
- S_i varians jawaban responden untuk item ke-i
- S_x varians jawaban responden keseluruhan item
- \sum_x jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item
- \sum_i jumlah jawaban untuk item ke i
- $\sum x^2$ jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item yang dikuadratkan
- $\sum i^2$ jumlah jawaban responden untuk item ke-i yang dikuadratkan
- N jumlah responden

Suatu item kuesioner dikatakan valid jika nilai koefisien validitasnya (koefisien item-total correlation) ≥ 0.30 (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, kejelasan atau konsistensi dari kuesioner yang disusun dalam mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrument digunakan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992).

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

α Koefisien *cronbach's Alpha*

K Jumlah item pertanyaan

s_j^2 varians skor pertanyaan j: j=1,2,...K

s_k^2 varians skor total

Item-item kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya (koefisien *Cronbach's Alpha*) $\geq 0,7$ (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

G. Instrumen Survey (Terlampir)

BAB III PENUTUP

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap unit-unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan kepada sivitas akademika di seluruh unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon, seperti unit akademik dan kemahasiswaan, keuangan, TU fakultas dan jurusan, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan penunjang lainnya. Hasil yang diperoleh digunakan untuk memperbaiki kualitas institusi secara umum sehingga bisa terus bersaing menjadi institusi yang bermutu dan berkualitas.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Survey Layanan Dosen Wali/Pembimbing Akademik (PA)

**ANGKET SURVEY KEPUASAN
LAYANAN TERHADAP DOSEN WALI/PENASIHAT AKADEMIK (PA)**

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

a. Nama :

b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Apakah Dosen PA anda mudah ditemui?					
2	Apakah Dosen PA anda mau berkomunikasi via telp / medsos email?					
3	Apakah Dosen PA anda memahami informasi tentang pedoman akademik?					
4	Apakah Dosen PA anda mengetahui kurikulum					
5	Apakah Dosen PA anda mengetahui informasi dan pembinaan karir?					
6	Apakah Dosen PA anda mengetahui informasi beasiswa / studi lanjut?					
7	Apakah Dosen PA anda mengetahui informasi layanan dalam kampus?					
8	Apakah Dosen PA anda menggunakan SmartCampus untuk memantau kemajuan					
9	Apakah Dosen PA anda bisa ditemui minimal 4 kali dalam satu semester?					
10	Apakah Dosen PA anda menjelaskan persyaratan perkuliahan?					
11	Apakah Dosen PA anda memotivasi anda dalam kegiatan kampus?					
12	Apakah Dosen PA anda membantu mengatasi kesulitan belajar?					
13	Apakah Dosen PA anda mencari informasi tentang hal - hal yang belum diketahui?					

Keterangan:

1 = Tidak Pernah

2 = Jarang

3 = Kadang – kadang

4 = Sering

5 = Selalu

Lampiran 2. Angket Survey Layanan Terhadap Pembimbingan Skripsi

ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN TERHADAP PEMBIMBING SKRIPSI

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

a. Nama :

b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mudah					
2	Apakah dosen pembimbing skripsi anda berkomitmen pada kesepakatan bimbingan?					
3	Apakah dosen pembimbing skripsi anda memberikan waktu konsultasi sangat cukup?					
4	Apakah dosen pembimbing skripsi anda menguasai topik penelitian?					
5	Apakah dosen pembimbing skripsi anda menguasai metodologi penelitian?					
6	Apakah dosen pembimbing skripsi anda menguasai standar penulisan skripsi?					
7	Apakah dosen pembimbing skripsi anda menguasai teknik penulisan referensi yang standar?					
8	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mengarahkan dalam merumuskan LBM?					
9	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mengarahkan dalam merumuskan					
10	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mengarahkan dalam merumuskan tujuan?					
11	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mengarahkan dalam merumuskan batasan?					
12	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mengarahkan dalam merumuskan manfaat?					
13	Apakah dosen pembimbing skripsi anda memberikan kebebasan untuk berpendapat?					

14	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mensupport mahasiswa untuk menyelesaikan					
15	Apakah dosen pembimbing skripsi anda mensupport mahasiswa untuk mencari referensi					
16	Apakah dosen pembimbing skripsi anda memonitor perkembangan penelitian mahasiswa?					
17	Apakah dosen pembimbing skripsi anda memberikan solusi terhadap problem					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 3. Angket Survey Kepuasan terhadap layanan staf akademik

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP STAF LAYANAN

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memberikan layanan sesuai SOP					
2	Melaksanakan tugas dengan penuh disiplin					
3	Memiliki tanggungjawab yang tinggi					
4	Memiliki kemampuan kerja yang tinggi					
5	Memberikan layanan secara efisien					
6	Melaksanakan tugas secara adil					
7	Bersikap ramah dan bersahabat					
8	Layanan yang diberikan tepat waktu					
9	Ruang tunggu nyaman					

Keterangan:

- 1. = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 4. Angket Survey Terhadap Layanan Perpustakaan

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

a. Nama :

b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memberikan layanan sesuai SOP					
2	Melaksanakan tugas dengan penuh disiplin					
3	Memiliki tanggungjawab yang tinggi					
4	Memiliki kemampuan kerja yang tinggi					
5	Memberikan layanan secara efisien					
6	Melaksanakan tugas secara adil					
7	Bersikap ramah dan bersahabat					
8	Layanan yang diberikan tepat waktu					
9	Ruang tunggu nyaman					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 5. Angket Survey Kepuasan terhadap Layanan Laboratorium

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memberikan layanan sesuai SOP					
2	Melaksanakan tugas dengan penuh disiplin					
3	Memiliki tanggungjawab yang tinggi					
4	Memiliki kemampuan kerja yang tinggi					
5	Memberikan layanan secara efisien					
6	Melaksanakan tugas secara adil					
7	Bersikap ramah dan bersahabat					
8	Layanan yang diberikan tepat waktu					
9	Ruang tunggu nyaman					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 6. Angket Survey Kepuasan Terhadap Dosen

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP KOMPETENSI DOSEN

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

Aspek Kompetensi Profesional:

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Menjelaskan kontrak belajar/ tugas/penilaian/bahan bacaan					
2	Menjelaskan tugas-tugas perkuliahan					
3	Menjelaskan sistem penilaian di awal perkuliahan					
4	Menganjurkan bahan bacaan dari jurnal dan buku					
5	Memberikan tugas perkuliahan sesuai kurikulum					
6	Memberikan tugas perkuliahan yang memotivasi					
7	Memberi tugas yang relevan dengan tujuan perkuliahan					
8	Menguasai materi yang diajarkan					
9	Menyampaikan matakuliah dengan jelas dan rinci					
10	Menyampaikan matakuliah dengan menarik					
11	Menggunakan metode pengajaran menarik					
12	Memberikan informasi perkuliahan secara aktual					
13	Memberi matakuliah berbasis pengalaman mahasiswa					
14	Memberi hand out (bahan bacaan) untuk mahasiswa					
15	Memberikan umpan balik					
16	Membuat evaluasi sesuai dengan materi yang diajarkan					
17	Memberi nilai secara objektif, transparan dan adil					
18	Membuat hasil evaluasi tepat waktu					
19	Mengajar tepat waktu					
20	Tujuan perkuliahan tercapai					

Aspek Kompetensi Personal

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Antusias dalam menyampaikan perkuliahan					
2	Ramah terhadap mahasiswa					
3	Berwibawa					
4	Humoris					
5	Terbuka terhadap saran dan kritik					
6	Memberikan keteladanan					

Aspek Kompetensi Sosial

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Peduli terhadap kebutuhan akademik mahasiswa					
2	Menyediakan waktu dalam konsultasi akademik					
3	Tidak melakukan diskriminasi					
4	Memotivasi mahasiswa secara akademik					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 7. Angket Survey Kepuasan terhadap Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy

ANGKET SURVEY KEPUASAN TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

a. Nama :

b. Prodi :

Aspek Tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Ruang kelas bersih dan rapi					
2	Ruang kelas sejuk dan nyaman					
3	LCD berfungsi dengan baik					
4	Ruang baca perpustakaan nyaman					
5	Koleksi buku/reference lengkap					
6	Fasilitas laboratorium lengkap					
7	Area parkir di kampus cukup dan nyaman					
8	Public space/gazebo/taman nyaman					
9	Kantin bersih dan rapi					
10	Fasilitas olah raga lengkap					
11	Masjid bersih dan rapi					
12	Toilet bersih dan mencukupi					
13	Kondisi jalan di dalam kampus bersih dan rapi					
14	Layanan internet (<i>hot spot/wifi</i>) bagus					
15	Buku panduan akademik lengkap					
16	Ruang tunggu pelayanan nyaman					
17	Fasilitas ruang UKM lengkap					
18	Fasilitas ruang UKM fakultas lengkap					
19	Koperasi mahasiswa lengkap					

Aspek Assurance (perlakuan kepada mahasiswa)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Akreditasi IAIN Syekh Nurjati Cirebon					
2	Akreditasi prodi					
3	Kesantunan tenaga kependidikan					
4	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan					
5	Keamanan parker					
6	Keamanan kampus					
7	Keberadaan dan fungsi satpam					
8	Suasana kelas kondusif untuk belajar					
9	Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus					
10	Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan					
11	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa					
12	Dosen PA berperan maksimal					
13	Keberadaan <i>carrier centre</i>					
14	Tersedianya <i>Job Fair</i>					
15	Psikotes bagi calon mahasiswa					

Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas					
2	Menyediakan waktu diskusi dan bertanya					
3	Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)					
4	Menilai secara objektif					
5	Tepat waktu dalam perkuliahan					
6	Mengajar sesuai dengan bidang keahlian					
7	Membagikan SAP di awal perkuliahan					
8	Inovasi dosen dalam mengajar di kelas					
9	Kurikulum berbasis orientasi pekerjaan					
10	Menyediakan informasi layanan akademik secara lengkap					
11	Ramah dalam melayani					
12	Waktu melayani sesuai SOP					
13	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah					

14	Tersedianya organisasi bakat minat					
15	Akses konseling bagi mahasiswa mudah ditemukan					
16	Akses kesehatan bagi mahasiswa mudah ditemukan					

Aspek Responsiveness (sikap tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Bantuan pengobatan bagi mahasiswa					
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa					
3	Melayani sesuai SOP					
4	Layanan administrasi di fakultas mudah dan cepat					
5	Layanan administrasi di perpustakaan cepat dan mudah					
6	Memberikan informasi akademik secara jelas					

Aspek Empati (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa					
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa					
3	Prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya					
4	Dosen melayani mahasiswa di luar jam kerja					
5	Pegawai melayani diluar jam kerja					
6	Dosen mudah dihubungi dalam konsultasi akademik					
7	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi					
8	Koperasi menyediakan beragam kebutuhan mahasiswa secara lengkap					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 8. Angket Survey Pelayanan PTIPD

ANGKET SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PTIPD

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Mohon diberi tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu yang dianggap paling sesuai dengan kemampuan lulusan yang bersangkutan selama berkerja di Instansi Bapak/Ibu. Pendapat dinyatakan dalam rentang 1-10 terhadap nilai capaian, dimana nilai 1 terendah dan 10 tertinggi.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban dengan jujur dan objektif.
4. Setelah mengisi kuesioner, mohon Bapak/Ibu berikan kepada pihak yang menyerahkan kuesioner.
5. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Identitas Responden:

Nama Responden (*boleh tidak diisi*) :

Jabatan :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : (1) Pria (2) Wanita

NO	PERNYATAAN	JAWABAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kecepatan pelayanan petugas IT dalam menyiapkan data.										
2	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan.										
3	Ketepatan waktu penyelesaian layanan TI sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i> .										
4	Layanan permintaan data.										
5	Layanan <i>Academic Information System</i> .										
6	Optimalisasi penggunaan layanan <i>helpdesk</i> .										
7	Ketersediaan katalog layanan IT yang terpublikasikan kepada user.										
8	Kecepatan respon dalam menanggapi permintaan layanan IT.										
9	Keterintegrasian pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk kepentingan layanan kepada user.										
10	Data yang tersedia diPTIPD mampu										

	meningkatkan kualitas penelitian civitas akademis di lingkungan instansi.										
11	Layanan IT dapat meningkatkan sitasi penelitian civitas akademis.										
12	Layanan IT berupa publikasi kegiatan pengabdian masyarakat, dapat meningkatkan citra institusi di masyarakat.										

Lampiran 9. Angket Survey Layanan Umum Bagian Umum

ANGKET SURVEY TERHADAP KINERJA LAYANAN BAGIAN UMUM

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas
- 5 = sangat puas sekali

No	Pernyataan	Kinerja				
		1	2	3	4	5
A. Kebersihan						
1	Kebersihan jalan masuk IAIN Syekh Nurjati					
2	Kebersihan taman di IAIN Syekh Nurjati					
3	Kebersihan ruang lobby					
4	Kebersihan ruang pelayanan bagian umum					
5	Kebersihan Masjid					
6	Kebersihan Toilet (Gedung Rektorat)					
7	Kebersihan tempat parker					
8	Kebersihan tangga di gedung rektorat					
B. Layanan umum						
9	Permintaan barang kebutuhan					
10	Pengurusan surat (masuk dan keluar)					
11	Pengurusan ijin/peminjaman					
C. Fasilitas						
12	Ketersedian tempat parkir					
13	Ketersediaan auditorium					
D. Manajemen						
14	Keramahan dan kesopanan					
15	Komunikasi dengan mahasiswa					
16	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan					

Saran/kritik

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 10. Kuesioner Kepuasan Layanan Humas dan Bagian Hukum

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN HUMAS DAN BAGIAN HUKUM

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

a. Nama :

b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kesopanan					
2	Kerapihan petugas					
3	Kecepatan pelayanan					
4	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan					
5	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan					
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan					
7	Sosialisasi program					
8	Transparansi					
9	Publikasi hasil kegiatan					
10	Jaringan kerjasama					

Keterangan:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Selalu

Lampiran 10. Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Kinerja Layanan Fakultas/Pascasarjana

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP KINERJA LAYANAN FAKULTAS/PASCASARJANA

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
AKADEMIK dan KEMAHASISWAAN					
1	Penjadwalan Perkuliahan tiap semester				
2	Penjadwalan UTS dan UAS Sesuai Kalender Akademik				
3	Pengurusan surat keterangan akademik				
4	Kualitas layanan petugas akademik				
KEUANGAN					
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah				
6	Kualitas layanan petugas keuangan				
ADMINISTRASI UMUM					
7	Pengurusan surat surat				
8	Kualitas layanan administrasi umum				
PROGRAM STUDI					
9	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan				
10	Kemudahan dalam mengurus transkrip nilai				
11	Kualitas layanan jurusan/prodi				
12	Penetapan dosen pengampu mata kuliah				
13	Dukungan jurusan				
14	Kualitas layanan perkuliahan dosen				
15	Dukungan prodi terhadap penyelesaian studi				
16	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan pengabdian masyarakat				
PERPUSTAKAAN JURUSAN					
17	Kemudahan akses pencarian koleksi perpustakaan				
18	Kualitas pelayanan pustakawan dan staf perpustakaan				
19	Kelengkapan koleksi perpustakaan				
20	Kenyamanan ruang perpustakaan				
21	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan				

LABORATORIUM					
22	Kualitas layanan laboran				
23	Kelengkapan fasilitas laboratorium				
24	Kenyamanan laboratorium				
25	Keberfungsian laboratorium				

Lampiran 11 Kuesioner Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LP2M)

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
LAYANAN					
1	Kesopanan dan Keramahan Petugas				
2	Kecepatan Pelayanan Petugas				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
5	Kemudahan Prosedur pelayanan				
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan				
PROGRAM					
7	Pendaftaran KKN				
8	Penilaian KKN				
9	Pembimbingan KKN				
10	Penetapan desa binaan				
11	Pelaksanaan diklat PKM				
12	Sistem Pemberdayaan Masyarakat				
13	Kecukupan dana dengan program pengabdian kepada masyarakat (PKM)				
14	Sosialisasi Program				
15	Tranparansi				
16	Ketepatan sasaran kegiatan PKM				
17	Jejaring kerjasama kegiatan PKM				
18	Kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana dan pelaporan dll)				
19	Publikasi hasil penelitian				
20	Kecukupan dana penelitian dengan subyek penelitian				

Lampiran 12. Kuesioner kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Satuan Pemeriksa Internal (SPI)

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KINERJA LAYANAN PEMERIKSA INTERNAL**

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan insitut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kesonapan dan keramahan petugas				
2	Kecekatan pelayanan petugas				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4	Kemudahan prosedur pelayana SPI				
5	Kecakapan petugas dalam menyelesaikan keluhan				
6	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
7	Ketepatan waktu audit dari jadwal yang direncanakan				
8	Kejelasan mekanisme dan prosedur audit				
9	Kejelasan hasil audit keuangan				
10	Kejelasan tindak lanjut hasil audit keuangan				
11	Kompetensi petugas audit				
12	Kemudahan akses informasi kebijakan SPI				

Lampiran 13. Kuesioner Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Pusat Pengembangan Bahasa

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kebersihan ruangan				
2	Kerapihan petugas				
3	Kelayakan sarana dan prasarana				
4	Kemampuan staf memenuhi kebutuhan				
5	Kompetensi tenaga pengajar				
6	Pengetahuan staf menjawab pertanyaan				
7	Layanan tes TOAFL				
8	Layanan tes TOEFL				
9	Layanan bahasa untuk keperluan khusus (<i>special purpose</i> , misalnya <i>job interview</i> , <i>academic purposes</i> , dll)				
10	Layanan terjemah ijazah dan legalisasinya				
11	Kemudahan pelayanan yang dibutuhkan				
12	Kesigapan tugas dalam menjalankan pelayanan				
13	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
14	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan				
15	Kesopanan dan keramahan petugas				

Lampiran 13. Kuesioner kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan bagian perencanaan

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA
LAYANAN BAGIAN PERENCANAAN**

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kesopanan dan keramahan petugas				
2	Kecepatan pelayanan petugas				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
5	Penyajian data anggaran				
6	Sosialisasi informasi perencanaan				
7	Transparansi informasi penyusunan anggaran				
8	Penyusunan rencana program/ anggaran				
9	Pelaksanaan evaluasi program/anggaran				
10	Pelayanan revisi anggaran				
11	Informasi serapan anggaran				
12	Informasi realisasi serapan anggaran				
13	Sistem pelaporan				

Lampiran 14. Kuesioner kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan Ma'had

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN BAGIAN MA'HAD

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memberikan layanan sesuai SOP					
2	Melaksanakan tugas dengan penuh disiplin					
3	Memiliki tanggungjawab yang tinggi					
4	Memiliki kemampuan kerja yang tinggi					
5	Memberikan layanan secara efisien					
6	Melaksanakan tugas secara adil					
7	Bersikap ramah dan bersahabat					
8	Layanan yang diberikan tepat waktu					
9	Kebersihan ruangan					

Lampiran 15. Kuesioner Survey Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan SDM

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA
LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di IAIN Syekh Nurjati				
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di IAIN Syekh Nurjati				
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di IAIN Syekh Nurjati				
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di IAIN Syekh Nurjati				
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di IAIN Syekh Nurjati				
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di IAIN Syekh Nurjati				
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di IAIN Syekh Nurjati				
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di IAIN Syekh Nurjati				
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di IAIN Syekh Nurjati				
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di IAIN Syekh Nurjati				
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di IAIN Syekh Nurjati				
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di IAIN Syekh Nurjati				
13	Kepuasan terhadap jaminan sosial di IAIN Syekh Nurjati				
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di IAIN Syekh Nurjati				

Lampiran 16. Kuesioner Survey Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan LPM

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA
LAYANAN LPM**

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institut.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama :
- b. Prodi :

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kebersihan ruang tamu LPM				
2	Kelengkapan ruang tamu LPM (meja, kursi, dll)				
3	Kebersihan ruang diskusi LPM				
4	Kelengkapan ruang diskusi LPM (meja, kursi, LCD, dll)				
5	Kerapihan staf LPM				
6	Kenyamanan ruangan				
7	Kenyamanan ruangan				
8	Pengetahuan staf dalam bidang kerja				
9	Kehandalan staf dalam melayani pelanggan				
10	Sosialisasi informasi produk LPM				
11	Evaluasi dan monitoring pedoman atau standar				
12	Publikasi hasil evaluasi dan monitoring pedoman atau standar				
13	<i>Follow up</i> evaluasi dan monitoring				
14	Manfaat evaluasi dan monitoring				
15	Kecepatan pelayanan petugas				

Lampiran 17. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerja

KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJA

Isilah angket di bawah ini sesuai dengan kondisi anda dengan tanda silang (X)

- a. Nama Perusahaan/Instansi/Lembaga :
- b. Alamat Perusahaan/ Instansi/Lembaga :
- c. Nomor Telepon :
- d. Email :

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Apakah Bidang kerja sama IAIN Svekh Nuriati Cirebon merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama?				
2	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perianjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan?				
3	IAIN Svekh Nuriati Cirebon memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan.				
4	Kerja sama dengan IAIN Svekh Nurjati Cirebon berjalan sesuai dengan yang diharapkan.				
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menialin kerja sama antara Institusi kami dengan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.				
6	Implementasi kerja sama sesuai dengan Perjanjian Kerja sama.				
7	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.				
8	Kami akan melaniutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan).				
9	SDM yang ada di IAIN Svekh Nuriati Cirebon sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini.				
10	SDM dari IAIN Svekh Nuriati Cirebon yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional.				

1. Apakah pada Instansi Bapak/Ibu masih ada bentuk kerja sama yang masih bisa dikerjasamakan dengan pihak IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
.....

2. Apakah menurut Bapak/Ibu Kurikulum di IAIN Syekh Nurjati Cirebon perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja dimasa mendatang?
.....

.....
.....

3. Berdasarkan jaringan kerja sama mohon Bapak/ Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/ Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerja sama dengan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dimasa yang akan datang.

.....
.....
.....
.....