REVISI

Pedoman

SURVEY GABUNGAN IAIN KENDARI

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI
2021

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI	**Salinan Terkendali** **Controlled Copy**
	Kode Dokumen / Document Code : 3.01.02.16.007.3
	Salinan Ke / Copy Number :-
	Revisi Ke :
	Tanggal : 21 Juli 2021

Disiapkan Oleh:

Tim Penyusun Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari

Ketua Tim	: Ros Mayasari
Anggota	: Dewi Santri
Anggota	: Tandri Patih
Anggota	: Arlita
Anggota	: Nourma Yulita

Diperiksa Oleh:	**Diajukan Oleh:**
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu **Asilah Zainal** **NIP.** 196403272003122002	Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu **Sri Hadijah Arnus** **NIP.** 198003172009122003
Disahkan Oleh:	**Disetujui Oleh:**
Rektor IAIN Kendari **Dr. Hj. Patimah Binti Awad** **NIP. 196202101992032002**	Wakil Rektor Bidang Akademik & Pengembangan **Husain Insawan** **NIP. 197308171998031002**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

KEPUTUSAN

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

NOMOR : 0201.5 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN REVISI PEDOMAN SURVEY GABUNGAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

TAHUN 2021

Rektor Institut Agama Islam Negeri Kendari setelah:

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan mutu pelayanan pendidikan, maka dipandang perlu menetapka Revisi Pedoman Survey Gabungan pada Institut Agama Islam Negeri Kendari;

b. Sebagai bentuk kemajuan integritas pada poin a tersebut di atas maka perlu menetapkan Revisi Pedoman Survey Gabungan Institut Agama Islam Negeri Kendari;

c. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b maka perlu ditetapkan Keputusan Rektor IAIN Kendari tentang Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 145 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Kendari Menjadi IAIN Kendari;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2017 tentang STATUTA IAIN Kendari Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 09 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Kendari.

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN KENDARI TENTANG PENETAPAN REVISI PEDOMAN SURVEY GABUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI TAHUN 2021.

Pertama : Menetapkan Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari.

Kedua : Revisi Pedoman ini Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam proses pelaksanaan Akademik IAIN Kendari.

Ditetapkan di : K e n d a r i
Pada Tanggal : 01 November 2021

Rektor,

FATIZAH BINTI AWAD

Tembusan:

1. Wakil Rektor I Bidang Akademik IAIN Kendari
2. Kepala Biro AUAK IAIN Kendari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT Yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayahNya sehingga penyusunan Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari telah terselesaikan.

Perbaikan kualitas dan kuantitas kerja pada unit satuan kerja merupakan hal yang diinginkan oleh setiap lembaga. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan perbaikan tersebut adalah dengan mengadakan survey. IAIN Kendari sebagai Perguruan Tinggi yang berupaya untuk selalu maju dengan sistem pengelolaan dan pelayanan yang baik, dimana survey yang dilakukan bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan (civitas akademika dan mitra) terhadap layanan manajemen pada unit yang terdapat di IAIN Kendari.

Dalam kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua tim penyusun Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari yang telah meluangkan waktu dan menuangkan gagasannya dalam penyusunan Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari

Akhir kata, kami memohon maaf atas segala kekurangan dan semoga Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana rmestinya.

Kendari, 2 November 2021
Ketua LPM,

Asliah Zainal

SAMBUTAN REKTOR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT dan atas berkat rabmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari telah selesai.

Sebagai pimpinan, saya menyambut baik penyusunan Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari. Tentu, dengan adanya Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari ini bermanfaat sebagai informasi berguna tentang keberadaan dan kiprah lulusan IAIN Kendari ditengah masyarakat pengguna, sebagai bahan informasi yang berguna bagi pimpinan untuk mengambi kebijakan perbaikan dan peningkatan mutu layanan kepada pengguna IAIN Kendari, dan bermanfaat dalam mendekatkan relasi dengan menjalin komunikasi dan berbagi informasi dengan masyarakat pengguna layananan IAIN Kendari.

Dalam kesempatan ini, selaku Rektor IAIN Kendari saya menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua civitas akademika, dan khususnya kepada tim penyusun Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari yang telah meluangkan waktu dan menuangkan gagasannya untuk menyusun Pedoman Revisi Pedoman Survey Gabungan IAIN Kendari.

Demikian kata sambutan saya, segala kebijakan dan keputusan dalam pedoman ini ditetapkan secara bertanggung jawab dan penuh dengan semangat membangun kampus IAIN Kendari menjadi kampus terbaik.

Kendari, 2 November 2021

Rektor,

Saizah Binti Awad

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR iv
KATA SAMBUTAN v
DAFTAR ISI vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan dan Manfaat 5
1.3. Landasan Hukum 6
BAB II KAJIAN TEORI 8
2.1. Konsep Kepuasan 8
2.2. Kualitas Pelayanan 15
2.3. Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi 20
2.4. Metode Pengukuran Indeks Kepuasan 21
BAB III TAHAPAN DAN METODE SURVEI 25
3.1. Konsep dan Pengembangan Instrumen Survei 25
3.2. Tahapan Pelaksanaan Survei 38
3.3. Analisis Data dan Pelaporan 54
BAB IV PENUTUP 66
REFERENSI 67

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menyebutkan bahwa tujuan didirikannya perguruan tinggi adalah dalam rangka mencapai tujuan: 1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertakwa, berakhlak mulia, sehat cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri, 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 untuk kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa (Pasal 5).

Pencapaian tujuan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan yang sangat menonjol terlihat pada kemampuannya menghasilkan lulusan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pengguna. Lulusan yang

berkualitas dapat dihasilkan dengan memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu. Karena itu, perguruan tinggi hendaknya memiliki program pendidikan yang visioner, berbasis pada mutu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat khususnya pengguna. Program tersebut disusun berdasarkan pada visi misi dan standar mutu perguruan tinggi dan diharapkan mampu melampaui standar mutu yang ditetapkan oleh pemerintah.

Untuk mewujudkan hal itu, manajemen perguruan tinggi mesti dijalankan di bawah kepemimpinan yang dinamis, menginspirasi, mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan kerja bagi semua civitas akademika agar mereka mampu bekerja sama dan bersama-sama menghasilkan lulusan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta mencapai visi dan misi pergruan tinggi.

Salah satu cara untuk mengetahui bahwa lulusan perguruan tinggi memang memiliki kulitas sesuai yang diharapkan oleh masyarakat adalah tersedianya informasi yang memadai dan selalu *update* dari masyarakat pengguna. Pengguna layanan perguruan tinggi adalah masyarakat secara umum yang membutuhkan layanan pendidikan bagi putra-putrinya dan masyarakat sebagai pengguna lulusan perguruan tinggi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin melaju telah

membuat kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat terhadap layanan (*service*) dan luaran (*output*) pergruan tinggi turut meningkat dan juga beragam.

IAIN Kendari sebagai *the leading* perguruan tinggi Islam di Sulawesi Tenggara telah menetapkan visi menjadi perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing global khususnya di Asia tahun 2045. Untuk mencapai visi tersebut strategi pendidikan yang dicanangkan adalah mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menjadikan diri sebagai pusat kajian ilmu dan keahlian di berbagai bidang secara transdisipliner dengan menjadikan Islam sebagai basisnya. Hal ini tentu sejalan dengan kondisi demografis Sulawesi Tenggara dan Indonesia pada umumnya yang mayoritas muslim. Selain itu, juga relevan dengan *trend* masyarakat muslim dunia yang sedang menanjaki era kebangkitan peradabannya yang dimulai pada abad 15 H atau abad 21 ini. Kebangkitan peradaban itu tentu membutuhkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi terhadap berbagai bidang kehidupan, baik ekonomi, sosial-budaya, hukum, maupun politik, dan tidak ketinggalan bidang pendidikan. Semua lapangan kehidupan tersebut perlu mendapat sentuhan kajian keislaman dengan pendekatan kajian transdisipliner.

Namun sekuat apapun upaya IAIN Kendari dalam mengemban misi dalam rangka mewujudkan visinya, tetap saja menghadapi sejumlah keterbatasan baik sumber daya maupun dana. Karena itu, perlu dilakukan optimalisasi pencapaian target-target dengan melakukan pemilihan dan pemilahan yang tepat berdasarkan pada skala prioritas dan kepentingan ketercapaian tujuan pendidikan secara umum. Untuk dapat melakukan hal itu, diperlukan adanya umpan balik dari masyarakat khususnya pengguna mengenai kondisi riil layanan yang telah diberikan oleh IAIN Kendari selama ini beserta tingkat kepuasan pengguna layanan. Lebih dari itu, juga diperlukan informasi memadai mengenai ekspektasi dan obsesi masyarakat terhadap layanan yang akan diberikan oleh IAIN Kendari.

Salah satu upaya untuk mendapatkan informasi yang bertanggung jawab dari pengguna mengenai layanan yang diberikan adalah melalui survey. Dengan hasil survey tersebut diharapkan nantinya dapat menjadi masukan berguna dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan perguruan tinggi dengan menghimpun sebanyak mungkin informasi dari pengguna yang dapat dijadikan bahan dalam melakukan upaya peningkatan layanan terus menerus.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan survey pengguna bagi IAIN Kendari adalah:

a. Untuk mendapatkan informasi mengenai sebaran dan kiprah lulusan IAIN Kendari dalam dunia kerja serta relevansi keahlian dengan pekerjaan yang digeluti.
b. Untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan kepada pengguna yang telah diberikan oleh IAIN Kendari.
c. Untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasaan pengguna lulusan dan layanan yang dberikan oleh IAIN Kendari.
d. Untuk mengetahui harapan-harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Kendari.

Pelaksanaan survey pengguna ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Menjadi informasi berguna tentang keberadaan dan kiprah lulusan IAIN Kendari di tengah masyarakat pengguna.
b. Menjadi bahan masukan/informasi berharga dari pengguna tentang tingkat kepuasan mereka terhadap

lulusan dan pelaksanaan layanan yang diberikan oleh IAIN Kendari kepada pengguna

c. Sebagai bahan informasi yang berguna bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan perbaikan dan peningkatan mutu layanan kepada pengguna IAIN Kendari.
d. Bermanfaat untuk mendekatkan relasi dengan menjalin komunikasi dan berbagi informasi dengan masyarakat pengguna layanan IAIN Kendari.

1.3 Landasan Hukum

Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengguna IAIN Kendari didasarkan atas keinginan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat pengguna sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku sebagai berikut:

a. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
b. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia
c. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

d. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
e. Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
f. Peraturan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Statuta IAIN Kendari
g. SK Rektor IAIN Kendari Nomor 0762 Tahun 2019 Tentang Penetapan Pedoman Revisi Sistem Penjamin Mutu Internal IAIN Kendari
h. Renstra IAIN Kendari 2020-2024 Nomor 0191.2 Tahun 2020

BAB II
KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Kepuasan

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 kepuasaan 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.

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. Pemberi 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:

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualiatas pelayanan merupakan layanan mutu terpadu dari lembaga yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pengguna. Layanan mutu terpadu dapat direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang terdiri dari lembaga-lembaga dan unit-unit layanan akan memberikan pelayanan terbaik jika dilakukan secara terpadu, artinya sistem terintegrasi untuk semua unit yang ada.

Penilaian kualitas layanan dapat diukur dari respon yang diberi oleh pengguna. Pendekatan pengukuran kualitas layanan dapat diukur melalui pendekatan kinerja layanan dan pendekatan kepuasan pelanggan. Pendekatan

kinerja layanan artinya mengukur dari aspek pemberi layanan yang dilakukan oleh pegawai, sedangkan pendekatan pengguna artinya mengukur kualitas pelayanan dari civitas academika seperti hasil, pengaruh, dampak, dan manfaat yang diperoleh penerima layanan (Jaedun, 2018).

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 kerkelanjutan 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 bersesuai 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, agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Atas dasar pelaksanaan layanan publik yang ada di IAIN Kendari, 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 Kendari. 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 Kendari 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 Kendari, 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 Kendari

2. Kepuasan dosen terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Kendari

3. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Kendari

4. Kepuasan alumni terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Kendari

5. Kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Kendari

6. Kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan dari unit-unit kerja di IAIN Kendari

Akuntabilitas IAIN Kendari 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. Hai 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 Kendari sebagai lembaga pendidikan tinggi pemerintah tentu mesti memberikan layanan yang prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.3 Kepuasan Pelayanan di Perguruan Tinggi

Kepuasan pelayanan di perguruan tinggi dapat diukur dengan survey. Survei pelayanan perguruan tinggi menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayann yang telah dilaksanakan oleh perguruan tinggi. 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). Civitas academika memiliki peran dan tugas tersendiri dalam keberlangsungan proses

pendidikan di perguruan tinggi, oleh karena itu layanan yang diberikan kampus tidak ada perbedaan namun ada layanan yang diberikan secara khusus kepada masing-masing. Tuntutan civitas akademika kepada lembaga pendidikan adalah memberikan layanan yang semakin maju dan memuaskan. Hal ini terjadi karena adanya sentuhan teknologi yang semakin maju pesat. Kualitas 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.

2.4 Metode Pengukuran Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan pengguna sebuah lembaga pendidikan (kampus) memiliki indikator yang sama dengan indeks kepuasan masyarakat yang telah diatur dalam KEPMEN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mendefenisikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran indeks kepuasan pelayanan kampus dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kampus memenuhi harapan stakeholder dalam aspek pelayanan yang kemudian dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan kampus. Untuk mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikannya. Untuk bekerja secara sistematis dalam upaya menemukan dan menyelesaikan masalah-masalah utama, serta dapat mengetahui dampak dari perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang waktu, diperlukan ukuran-ukuran untuk membandingkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan digunakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan nilai IKM (indeks kepuasan masyarakat). Unsur Pelayanan IKM terdiri dari 14 unsur yaitu: 1. Prosedur pelayanan,

Persyaratan Pelayanan, 2. Kejelasan petugas pelayanan, 3. Kedisiplinan petugas pelayanan; 4.Tanggung jawab petugas pelayanan, 5. Kemampuan petugas pelayanan, 6. Kecepatan pelayanan, 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, 9. Kesopanan dan keramahan petugas, 10. Kewajaran biaya pelayanan, 11. Kepastian biaya pelayanan, 12. Kepastian jadwal pelayanan, 13. Kenyamanan lingkungan, 14. Keamanan Pelayanan. Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. 1 = tidak baik 2 = kurang baik, 3 = baik dan 4 = sangat baik.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan megikuti rumus sebagai berikut:

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

$$Nilai\ tertimbang = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut

diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM\ Konversi = IKM\ \times 25$$

Sehingga dapat dirangkum dalam tabel konversi IKM seperti tabel 1 dan Tabulasi perhitungan IKM pada Tabel 2 di lampiran.

BAB III
TAHAPAN DAN METODE SURVEI

3.1 Konsep dan Pengembangan Instrumen Survei

3.1.1Tahapan Menyusun Instrumen

Instrumen pengukuran kepuasan pengguna IAIN Kendari menggunakan metode kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan suatu instrumen penelitian yang terdiri dari pertanyaan yang terurut dan berkesinambungan satu sama lain yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden. Bentuk instrumen survei kepuasan pengguna yang baik adalah yang disesuaikan dengan kriteria BAN-PT dan juga memperhatikan kesesuaian dengan masing-masing respondennya. Subjek yang dijadikan responden pada survei kepuasan pengguna terdiri dari Mahasiswa, Dosen, Tendik, Alumni, Pengguna Alumni dan Mitra.

Penyusunan pertanyaan dalam kuesioner khusus untuk responden mahasiswa menggunakan konsep teori kualitas jasa *(Service Quality/Servqual) seperti tangibles, responsiveness, realibility, assurance,* dan *empathy.* Teori ini dinilai sesuai dengan kriteria BAN-PT khusus untuk responden mahasiswa, sedangkan untuk responden yang

lain instrumen disusun dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan survei dan kejelasan objek yang diukur.

Jenis survei kepuasan pengguna beserta aspek yang diukur berdasarkan kiteria BAN-PT yaitu sebagai berikut:

1. Survei tata pamong, tata kelola dan kerjasama,
   survei ini dilakukan bertujuan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen. Responden dari survei ini adalah mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidika, Alumni, Pengguna Lulusan dan Mitra. Survey ini mengukur kepuasan civitas akademik terhadap unit unit di IAIN Kendari berdasarkan teori servqual meliputi aspek *tangible, reliabilitas, responsibility, assurance, empathy.*
2. Survei kepuasan mahasiswa
   Survei ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, seperti layanan pengembangan penalaran, minat dan bakat, layanan bimbingan karir dan kemahasiswaan dan layanan kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan).

3. Survei kepuasan SDM

   Survei ini dilakukan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti layanan pengembangan kompetensi dosen, Pengembangan karir/Jabatan, Pemenuhan kesejahteraan, kesehatan dan layanan social, Pemenunuhan kebutuhan sosial dan keagamaan, Pengembangan suasana kerja (fisik dan non fisik) serta Skema reward dan punishment

4. Survei kepuasan keuangan, sarana dan prasarana

   Pengukuran kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana. Layanan yang dinilai antara lain layanan terkait Kepuasan Sivitas Akademika pada layanan sarana dan prasarana kampus (wifi, kebersihan, ruangan belajar/kerja, fasilitas Toilet, parkir, mesjid dll). Kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas sarana teknologi informasi dan komunikasi (SIA, E-Learning, Simpeg, akses perpustakaan digital, e-rkkl, dll). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik. Kepuasan terhadap pelayanan Biro Akademik dan Kemahasiswaan. Kepuasan pelayanan pengelolaan

keuangan. Kepuasaan terhadap fasilitas untuk penelitian dan PkM. Kepuasaan terhadap pendanaan penelitian dan PkM.

5. Survei pendidikan

   Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (karakteristik proses pembelajaran, bentuk interaksi, penilaian dosen oleh mahasiswa (EDOM), kegiatan akademik diluar pembelajaran terstruktur). Survei ini menggunakan teori servqual yang melingkupi: 1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa serta 5. *Tangible*:

penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesbilitas

6. Survei penelitian terkait layanan dan pelaksanaan proses penelitian
7. Survei Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) terkait layanan dan pelaksanaan PKM
8. Survei luaran dan capaian tridharma terkait kinerja lulusan

Konsep pengembangan instrumen (kuesioner) memperhatikan hal-hal berikut:

a. Breakdown kebutuhan survei terkait tujuan dilakukanya survei
b. Mendesain survei
c. Penentuan konsep teknis untuk pelaksanaan survei.
d. Merinci informasi-informasi yang akan dikumpulkan dan menerjemahkannya ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan.
e. Memeriksa bentuk pertanyaan, bahasa, dan relevansinya dengan tujuan survei.
f. Menetukan urutan pertanyaan dan membuat layout kuesioner yang menarik dan efisien.
g. Uji coba kuesioner.

3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang baik adalah instrumen yang telah teruji valid dan reliable. Validnya suatu instrumen jika pertanyaan pada instrumen (kuesioner) mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut. Sedangkan instrumen yang reliable atau handal adalah jika hasil pengukuran instrumen tersebut tidak berubah atau konsisten dari waktu ke waktu.

Untuk menjamin kedua hal tersebut maka sebelum instrumen digunakan untuk mengukur tujuan survey, maka perlu dialakukan uji Validitas dan Uji Realibilitas dari instrumen.

1. Uji Validitas

Jenis Validitas instrumen:

A. Validitas isi (*Content Validity*)

a. Validitas muka

Validitas muka merupakan langkah awal dalam upaya pengujian kualitas item-item pertanyaan dari instrumen. Tahapan ini merupakan tahap penerimaan orang pada umumnya terhadap fungsi pengukuran tes yang ada. Tahapan ini bisa dilakukan dengan menyebarkan instrumen pada

tingkat tim penyusun dan pimpinan lembaga untuk menilai kesesuai item pertanyaan dengan tujuan yang ingin diukur.

b. Validitas logik

Validitas logik bertujuan untuk menilai kelayakan isi item dengan jabaran dari indikator-indkator perilaku yang diukur. Penilaiain ini bersifat kualitatif dan judgemental yang dilakukan oleh tim yang dianggap ahli dalam objek yang akan diukur. Prosedur penilaiain validitas logis dengan menggunakan 2 kriteria nilai, yaitu koefisien validitas isi menggunakan Aiken's V dan rasio validitas isi dengan menggunakan Lawshe's CVR.

a. Nilai Aiken's V

Langkah-langkah analisis validitas logik dengan menggunakan Aiken's V adalah sebagai berikut:

- Expert melakukan penilaain terhadap kesesuaian item pertanyaan dengan indikator yang diukur
- Penilaian expert berbentuk pilihan ganda dengan 5 pilihan relevansi yaitu: 1. Sangat Tidak Relevan, 2. Tidak Relevan, 3. Cukup Relevan, 4. Relevan dan 5. Sangat Relevan

- Nilai Aiken's V dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$V = \frac{\sum s}{[n(c-1)]}$$

Dengan $s = r - l_0$, l_0= angka penilaian validitas terrendah, c = angka penilaian validitas tertinggi, r = angka yang diberikan oleh expert, n = banyaknya expert yang menilai

b. Lawshe's CVR

Langkah-langkah analisis validitas logik dengan menggunakan Lawshe's CVR adalah sebagai berikut:

- Expert menilai setiap item, apakah esensial atau tidak, apakah item pertanyaan diperlukan dan sangat penting bagi tujuan pengukuran indikator
- 3 tingkatan esensial yaitu: 1. Tidak diperlukan, 2. Berguna tapi tidak esensial, dan 3. Esensial

Rumus untuk menghitung nilai CVR (Content Validity Ratio) yaitu:

$$CVR = \left(\frac{2ne}{n}\right) - 1$$

Ne = Banyaknya expert yang menilai suatu item "esensial"

N = Banyaknya expert yang melakukan penilaian

Rentang CVR adalah antara -1,00 sampai +1,00. Bila CVR >0 artinya 50% expert dalam panel menyatakan item tersebut esensial, semakin besar CVR, maka semakin tinggi validitas isinya.

c. CVI

Selain CVR, dapat pula dihitung CVI (Content Validity Index) yang merupakan indeks validasi test. CVI adalah rata-rata dari CVR untuk semua item.

$$CVI = \left(\frac{\sum CVR}{k}\right)$$

k = banyaknya item pertanyaan.

B. Validitas konstruk

Construct validity merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrument mengukur konstruk sesuai dengan yang diharapkan. Ada dua cara pengujian *construct validity*, yaitu: (1) *convergent validity*, dimana validitas suatu instrument ditentukan berdasarkan konvergensinya dengan instrumen lain yang sejenis dalam mengukur konstruk dan (2) *discriminant validity*, dimana validitas suatu instrumen

ditentukan berdasarkan rendahnya korelasi dengan instrument lain yang digunakan untuk mengukur konstruk lain. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Koefisien korelasi yang diperoleh *r* masih harus diuji signifikansinya dengan menggunakan uji t atau membandingkannya dengan r tabel. Bila t hitung > dari t tabel atau r hitung > dari r tabel, maka nomor pertanyaan tersebut valid dan dimasukan kedalam innstrumen. Sebaliknya jika r hitung < r tabel maka nomor pertanyaan tersebut tidak valid sehingga perlu ditinjau kembali. Pengujian validitas konstruk dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan softtware statistik diantaranya SPSS.

C. Validitas berdasarkan kriteria

Validitas yang berkaitan dengan kriteria ketika terjadi sebuah ukuran membedakan individual pada kriteria yang akan diperkirakan. Hal ini dapat dilakukan dengan menetapkan *concurrent validity* dan *predictive validity*. *Concurrent validity* terjadi ketika skala yang ditetapkan dapat membedakan individu yang telah diketahui berbeda. Validitas konkuren adalah nilai korelasi antara tes yang dcari

validitasnya dengan tes lain yang mengukur atribut yang sama dan sudah terbukti valid. Contohnya tes kepemimpinan yang dapat diuji dengan tes lain yang sudah valid. *Predictive validity* menunjukkan kemampuan sebuah instrument pengukuran dalam membedakan individu dalam kriteria masa depan. Validitas prediktif merupakan kesesuaian antara besarnya skor tes sebagai sebagai ukuran atribut dengan prilaku subyek dikemudian hari sebagai manifestasi atribut tersebut. Contohnya tes IQ dapat memprediksi prestasi anak di masa yang akan datang.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (*Stability*), ekuivalen dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

1. Pengujian Secara eksternal

Pengujian secara eksternal dilakukan untuk mengetahui stabilitas ukuran. Stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk

tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun. Pengujian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen lebih dari sekali pada responden.

a. Test-Retest

Instrument penelitian yang reliabilitasnya diuji dengan test-retest dilakukan dengan cara mencobakan instrumen beberapa kali pada responden. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan percobaan berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel.

Teknik ini jarang digunakan karena pertimbangan ingatan. Artinya responden sering menjawab seperti jawaban sebelumnya. Alasan lain pengukuran pertama sering digunakan latihan untuk pengukuran kedua. Selain itu metode ini membutuhkan biaya, tenaga, waktu yang lebih besar, dan hasilnya kurang handal dibanding dengan metode sekali ukur.

b. Membuat Dua Instrumen yang Ekuivalen

Instrument yang ekuivalen adalah pertanyaan yang secara bahasa berbeda tetapi maksudnya

sama. Pengujian dengan cara ini cukup dilakukan sekali tetapi instrumennya dua pada responden yang sama, waktu sama, instrument yang berbeda. Reliabilitas instrumen dihitung dengan cara mengkorelasikan antara data instrument yang satu dengan data instrument yang dijadikan ekuivalen. Bila korelasi positif dan signifikan, maka instrumen dapat dinyatakan reliabel.

c. Gabungan

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan cara mencobakan dua instrumen yang ekuivalen itu beberapa kali ke responden yang sama. Jadi cara ini merupakan gabungan pertama dan kedua di atas.

2. Pengujian Secara internal

Pengujian secara internal dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal ukuran. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang konsisten antar item atau konsistensi antar kelompok item. Pengujian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian hasil yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan

untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik belah dua dari Spearman Brown *(Split half)*, KR 20 (Kuder Richardson), Anova Hoyt dan Alfa Cronbach. Pengujian reliabiltas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan softtware statistik diantaranya SPSS.

3.2 Tahapan Pelaksanaan Survei

3.2.1 Metode penarikan sampel

Sampel atau contoh adalah sebagian dari populasi. Dimana populasi adalah kumpulan yang lengkap dari elemen-elemen yang sejenis akan tetapi dapat dibedakan karena karakteristiknya (Supranto, 2007). Sampel juga sering diartikan sebagai unit terkecil atau subset yang mewakili karakteristik dari suatu populasi yang akan diteliti/diamati (Latan, 2014). Populasi dapat diartikan sebagai kumpulan seluruh unit-unit yang menjadi objek penelitian dalm suatu penelitian survei (Asra & Prasetyo, 2015). Penarikan Sampel (*Sampling*) adalah cara pengumpulan data untuk mengamati elemen sampel, hasilnya merupakan

data perkiraan (*estimate*) untuk populasi. *Sampling* adalah proses memilih sekelompok populasi untuk turut serta dalam survei. Ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan *sampling*, yaitu pendekatan berbasis probabilitas dan pendekatan berbasis non-probabilitas. Pendekatan probabilitas digunakan ketika tujuan survei dimaksudkan untuk melakukan generalisasi/inferensi dari sampel ke populasi. Ini artinya, hasil yang diperoleh dari kajian sampel digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang akurat pada tingkat populasi. Dengan demikian pendekatan ini menuntut agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Sedangkan pendekatan non-probabilitas digunakan ketika tujuan survei tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi/inferensi dari sampel ke populasi. Dengan demikian kajiannya hanya bersifat deskriptif (Djauhari, 2020). Untuk lebih jelasnya berikut metode penarikan sampel dalam pendekatan probabilitas dan non-probabilitas.

3.2.1.1 Pendekatan Probabilitas

1. Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)

Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) atau disingkat SRS adalah metode penarikan sampel berbasis probabilitas yang paling mendasar dimana sampel dipilih secara acak (*random*) (Latan, 2014). Penarikan sampel Sampling Acak Sederhana dapat dilakukan dengan dua acara yaitu, Sampling Acak Sederhana Tanpa Pengembalian (*Simple Random Sampling Without Replacement*) atau disingkat SRS-WOR, yaitu metode penarikan sampel (n unit) dari populasi (N) secara sekaligus sedemikian rupa, sehingga setiap sampel dari semua kemungkinan ${}^{N}C_{n}$ sampel memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Dalam praktiknya, penarikan sampel SRS-WOR dilakukan dengan mengambil satu per satu dari unit populasi yang ada, sampai sejumlah sampel yang diinginkan diperoleh. Unit pengamatan yang sudah terpilih sebagai unit dalam sampel tidak boleh terpilih lagi, dengan kata lain unit dalam semua sampel

seluruhnya merupakan unit yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sedangkan dalam Sampling Acak Sederhana Dengan Pengembalian (*Simple Random Sampling With Replacement*) atau disingkat SRS-WR, setiap unit pengamatan dapat terpilih Kembali sebagai sampel lebih dari satu kali (Asra & Prasetyo, 2015). Untuk menggambarkan SRS, peneliti harus memiliki daftar dari populasi yang sering disebut dengan ***sampling frame***.

2. Sampling Acak Berstrata (*Stratified Random Sampling*)

Strata yang dimaksud dapat berupa strata sosal, strata ekonomi atau strata-strata yang lain sesuai dengan tujuan survei. Penarikan sampel acak berstrata (bertingkat) adalah metode penarikan sampel yang sangat efektif dilakukan untuk mendapatkan sampel yan representatif, Ketika strata populasi menjadi sangat penting. Metode ini terdiri dari dua tahapan. **Tahap Pertama**, populasi dibagi dalam beberapa kelompok yang *esclusive* dan *exhaustive*. Artinya, (1) irisan dua kelompok yang berbeda adalah himpunan kosong, dan (2) gabungan semua

kelompok sama dengan populasi. **Tahap Kedua**, penarikan individu sampel dilakukan menggunakan *simple random sampling* untuk setiap strata. Metode ini dapat memberikan taksiran parameter yang lebih tepat jika populasi bersifat heterogen dan sub-populasi pada setiap strata akan lebih homogen (Djauhari, 2020). Dengan kata lain, prinsip utama dalam metode sampling ini adalah pengelompokan unit-unit yang cirinya heterogen kedalam beberapa lapisan, sehingga unit-unit dalam satu lapisan memiliki ciri yang cederung homogen dan antar strata memiliki ciri yang seheterogen mungkin (Asra & Prasetyo, 2015).

3. Sampling Acak Sistematik (*Systematic Random Sampling*)

Metode sampling sistematik sering digunakan sebagi pengganti *Simple Random Sampling*. Pada metode *simple random sampling*, *n* bilangan sampel diambil secara acak dari *N* bilangan Populasi dalam *sampling frame*. Pada *Sampling* Sistematik, hanya satu bilangan yang diambil secara acak. Selebihnya ($n - 1$) dipilih

mengikuti Langkah-langkah yang sitematik, seperti contoh berikut (Djauhari, 2020):

Misalkan kita ingin mengambil sampel acak berukuran $n = 14$ dari populasi berukuran $N = 100$. Dua cara dapat ditempuh, cara pertama yaitu:

1) Hitung $m = \frac{N}{n}$. Hasilnya dibulatkan ke bilangan bulat terdekat. Jadi, $m = 7$.
2) Pilih satu bilangan k secara acak antara 1 dan 7. Bilangan k bisa 1, bisa 2, ..., bisa 7. Misalkan kita pilih $k = 5$.
3) Sampel berukuran $n = 14$ yang kita pilih adalah yang bernomor 5, 12, 19, 26, 33, 40, 47, 54, 61, 68, 75, 82, 89, dan 96.

Cara kedua sedikit berbeda, yaitu:

1) Pilih satu bilangan k secara acak antara 1 dan 100. Bilangan k bisa 1, bisa 2, ..., bisa 100. Misalkan terpilih $k = 85$.
2) Sampel berukuran $n= 14$ yang kita pilih adalah yang bernomor 85, 92, 99, 6, 13, 20, 27, 34, 41, 48, 55, 62, 69, dan 76.

Ketika populasi sangat heterogen dengan area yang sangat uas, pelaksanaan *simple random sampling* sulit untuk dilakukan. Namun, tidak demikian halnya dengan *sampling* sistematik (Djauhari, 2020).

4. Sampling Acak Berbasis Klaster (*Cluster Random Sampling*)

Sederhananya, klaster adalah kumpulan dari unit-unit pengamatan, yang biasanya terjadi secara ilmiah (*natural*), atau dibuat secara khusus, yang dapat digunakan sebagai *unit sampling* (Asra & Prasetyo, 2015). Metode sampling acak berbasis klaster mirip dengan sampling acak berstrata. Populasi dibagi dalam beberapa klaster/area/wilayah/kelas yang *esclusive* dan *exhaustive*. Artinya, (1) irisan dua klaster/area/wilayah/kelas yang berbeda adalah himpunan kosong (tidak saling tumpang-tindih), dan (2) gabungan semua klaster/area/wilayah/kelas sama dengan populasi. Kemudian dipilih klister secara acak. Metode sampling sperti ini, sangat cocok untuk survei kelembagaan atau survei rumah tangga (Djauhari,

2020). Sebagai contoh IAIN Kendari, ingin mensurvei mahasiswa tahun Angkatan 2020 di seluruh fakultas dan pascasarjana (sebanyak 23 program studi), untuk memperoleh informasi tentang kepuasan mahasiswa. **Cara pertama,** Sampling bisa saja dilakukan dengan mengambil sampel mahasiswa secara langsung dengan *simple random sampling* atau *systematic random sampling* dari daftar mahasiswa Angkatan 2020 yang tersedia. **Cara kedua**, dengan menganggap prodi sebagai klaster, jadi ada sebanyak 23 klaster, kemudian diambil sampel prodi, misalnya 10 prodi secara *simple random sampling* (SRS) atau *systematic random sampling* dan semua mahasiswa Angkatan 2020 di kesepuluh kelas tersebut merupakan sampel. Cara kedua tersebut adalah pengambilan sampel secara acak berbasis klister (Asra & Prasetyo, 2015).

5. Sampling Acak Berjenjang/Bertahap (*Multi-stage Random Sampling*)

Sampling Acak Berjenjang/Bertahap (*Multi-stage Random Sampling*) boleh juga dikatakan perluasan dari sampling berbasis klister (Djauhari,

2020). Alasan digunakannya sampling acak bertahap ini adalah karena tidak tersedianya kerangka sampel (*sampling frame*) sampe unit terkecil, dan biaya yang dikeluarkan sangat besar serta kesulitan dalam pengelolaan rencana sampling apabila mensurvei unit-unit sampling yang menebar yang dapat terjadi jika pengambilan sampel dilakukan langsung dengan unit pengamatan sebagai unit sampling (Asra & Prasetyo, 2015).

3.2.1.1 Pendekatan Non-Probabilitas

1. Sampling Berbasis Tujuan (*Purposive Sampling*)

   Dalam *purposive sampling*, pemilihan sampel didasarkan pada siapa yang yang menurut kita sesuai dengan tujuan survei. Tujuan utama metode sampling ini adalah untuk mendapatkan sampel yang dapat menjawab tujuan survei (atau penelitian). Hal tersebut yang melatarbelakangi pemilihan sampel dilakukan dengan meminta bantuan dari para ahli yang memahami populasi target dan tujuan survei. Para ahlilah yang memilih sampel berdasarkan penilaian profesional

(*professional judgement*) yang mereka anggap mewakili populasi (Djauhari, 2020).

2. Sampling Berdasarkan Kenyamanan/Sampling Bebas (*Convenience Sampling*)

   Lain halnya dengan *purposive sampling*, sampling berdasarkan kenyamanan (*convenience sampling*) tidak menggunakan penilaian ahli untuk memilih sampel yang representatif. Kriteria utamanya adalah kemudahan mendapatkan sampel yang berkaitan dengan biaya, tenaga, waktu dan sebagainya. Biasanya sampling seperti ini digunakan untuk data awal atau untuk survei pilot (*pilot survey*) (Djauhari, 2020).

3. Sampling Kuota (*Quota Sampling*)

   Metode penarikan sampel dengan sampling kuota mirip dengan sampling acak berstrata dengan satu pengecualian, yaitu tidak dilakukan randomisasi/pengacakan. Pada sampling kuota, sampel dari setiap strata dipilih berdasarkan kuota yang jumlahnya sudah ditentukan dan dipilih tidak secara acak. Sehingga metode ini menjadi pilihan

ketika sampling acak berstrata tidak mungkin dilakukan (Djauhari, 2020).

4. Sampling Bola Salju (*Snowball Sampling*)

   Metode sampling bola salju mirip dengan sampling acak sistematik. Dimana metode ini dimulai dengansuatu set unit sampel awal untuk menentukan unit sampel selanjutnya. *Snowball sampling* umumnya digunakan ketika: (1) populasi target yang didefinisikan adalah kecil dan unik, (2) menyusun daftar yang lengkap dari unit sampel sulit dilakukan (Latan, 2014).

5. Sampling Aksidental (*Accidental Sampling*)

   Sampling aksidental adalah metode penarikan sampel yang berdasarkan pada faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan penelitia dan sesuai dengan karakteristik tujuan survei (penelitian), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Riduwan, 2014).

3.2.2Ukuran Sampel (*Sample Size*)

1. Ukuran Sampel Berdasarkan Rata-rata Populasi (μ)

a. Pengambilan Sampel Acak Sederhana dengan Pengembalian (SRS-WR)

Asumsikan pengambilan sampel dengan ukuran *n* dari sebuah populasi berukuran *N* dilakukan dengan *Simpel Random Sampling With Replacement* (SRS-WR) (hal ini sama dengan pengamatan atau percobaan sebanyak *n* kali secara independen sehingga populasi dapat diasumsikan adalah populasi tek terhingga (Asra & Prasetyo, 2015).

1) Berdasarkan Marjin Kesalahan Absolut (MKA)

Jika penarikan sampel dilakukan secara SRS-WR ukuran sampel *n* dapat dihitung menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \sigma^2}{E^2}$$

Dimana:

n	:	Banyaknya Sampel
$Z^2_{\frac{\alpha}{2}}$	:	Nilai Z tabel dikuadratkan $\left(Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1{,}96\right)$
σ^2	:	Varians populasi
E^2	:	Presisi Absolut/Marjin Kesalahan Absolut (ditetapkan)

2) Berdasarkan Marjin Kesalahan Relatif (MKR)
Jika menggunakan MKR, rasio E terhadap parameter yang diduga, yaitu μ, atau E secara relatif terhadap μ atau jika dikalikan 100%, artinya E adalah 'sekian' persen dari μ. Sehingga ukuran sampel *n* dapat dihitung menggunakan rumus:

$$n = \left(\frac{Z_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \frac{\sigma}{\mu}}{E'} \right)^2 = \left(\frac{Z_{\frac{\alpha}{2}} \cdot (CV)}{E'} \right)^2$$

Dimana:

n	:	Banyaknya Sampel
$Z^2_{\frac{\alpha}{2}}$	:	Nilai Z tabel dikuadratkan ($Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1{,}96$)
σ^2	:	Varians populasi
E^2	:	Presisi Absolut/Marjin Kesalahan Absolut (ditetapkan)
CV	:	*Coefficient of Variation* dari populasi

b. Pengambilan Sampel Acak Sederhana Tanpa Pengembalian (SRS-WOR)

1) Berdasarkan Marjin Kesalahan Absolut (MKA)
Dengan MKA dinyatakan dengan E yang telah ditentukan besarannya, maka ukuran sampel dapat dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot \sigma^2}{\left(N \cdot E^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \sigma^2 \right)}$$

2) Berdasarkan Marjin Kesalahan Relatif (MKR)

Jika MKR = $E' = \frac{E}{\mu}$, dengan peluang memiliki MKR lebih dari E' adalah sebesar α, maka *n* yang diperlukan dapat diperoleh dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot \sigma^2}{\mu^2\left(N \cdot E'^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \frac{\sigma^2}{\mu^2}\right)} = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \frac{\sigma^2}{\mu^2}}{N \cdot E'^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot \frac{\sigma^2}{\mu^2}} = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot CV^2}{N \cdot E'^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot CV^2}$$

2. Ukuran Sampel Berdasarkan Proporsi Populasi (μ)

a. Pengambilan Sampel Acak Sederhana dengan Pengembalian (SRS-WR)

1) Berdasarkan Marjin Kesalahan Absolut (MKA)

Untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan proporsi/persentase satu populasi (P), jika dilakukan secara SRS-WR dapat menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot P(1-P)}{E^2}$$

Dimana:

n	:	Banyaknya Sampel
$Z^2_{\frac{\alpha}{2}}$	:	Nilai Z tabel dikuadratkan $\left(Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1{,}96\right)$
P	:	Proporsi/persentase populasi
E^2	:	Presisi Absolut/Marjin Kesalahan Absolut (ditetapkan)

2) Berdasarkan Marjin Kesalahan Relatif (MKR)

Jika MKR = $E' = \frac{E}{P}$, artinya E' dinyatakan secara relatif terhadap proporsi (proporsi atau persentase yang ingin diperkirakan), maka *n* yang diperlukan dapat diperoleh dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot (1 - P)}{P \cdot E^2}$$

b. Pengambilan Sampel Acak Sederhana Tanpa Pengembalian (SRS-WOR)

1) Berdasarkan Marjin Kesalahan Absolut (MKA)

Untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan proporsi/persentase satu populasi (P), jika dilakukan secara SRS-WOR dapat menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot P(1 - P)}{\left((N - 1)E^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot P(1 - P)\right)}$$

Jika *N* relatif sangat besar dibandingkan dengan *n*, maka untuk memudahkan rumus, $(N - 1)$ dapat diganti dengan *N*, sehingga penentuan besar sampel *n* dapat menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot P(1 - P)}{\left(N \cdot E^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot P(1 - P)\right)}$$

Rumus Slovin

Dari rumus di atas, jika $P = \frac{1}{2}$, maka $P(1-P)$ akan menjadi maksimum sebesar $\frac{1}{4}$, sehingga *n* di atas menjadi n_{maksimum}, yaitu:

$$n = \frac{N \cdot Z^2_{\frac{\alpha}{2}}}{4N \cdot E^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}}}$$

Karena $Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1{,}96 \approx 2$, maka diperoleh rumus untuk penentuan besar sampel *n*, yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot E^2 + 1}$$

2) Berdasarkan Marjin Kesalahan Relatif (MKR)

Untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan proporsi/persentase satu populasi (P) berdasarkan MKR = E', jika dilakukan secara SRS-WOR dapat menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot N \cdot P(1-P)}{\left((N \cdot P^2(E')^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} \cdot P(1-P)\right)}$$

Jika diasumsikan bahwa tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$, dan $Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1{,}96 \approx 2$, jika digunakan $P = 0{,}5$; maka diperoleh n_{maksimum}, yaitu:

$$n_{maksimum} = \frac{N}{\frac{N \cdot E^2}{4} + 1} = \frac{4 \cdot N}{N \cdot E^2 + 4}$$

3.2.3 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei menggunakan Kuisioner secara daring (*online*), yang dapat diakses dihalaman https://lpm.iainkendari.ac.id/survey/.

3.2.4 Jadwal Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei diagendakan sekali setahun diakhir perkuliahan semester genap setiap Tahun Ajaran (TA) berjalan.

3.3 Analisis Data dan Pelaporan

3.3.1 Teknik Analisis Data

Survei kepuasan pengguna dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran objek yang diteliti sebagaimana adanya tanpa menarik kesimpulan atau generalisasi. Analisis deskriptif digunakan juga untuk memberikan menggambarkan karakteristik dari data yang

diperoleh tersebut. Analisis deskriptif menggunakan tabel silang (*crosstabs*) dan diagram kartesius dalam mendeskripsikan data yang digunakan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa hasil dari analisis deskriptif tidak dapat digunakan untuk generalisasi oleh karena itu perlu dilakukan juga analisis inferensial untuk generalisasi dari penelitian yang digunakan. Analisis inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan atau disimpulkan untuk populasi dari asal sampel diambil dengan mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data kuantitatif, serta menarik kesimpulan tentang ciri-ciri populasi tertentu berdasarkan hasil analisis sampel yang dipilih secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Penarikan kesimpulan tersebut dapat diperoleh dari stastika deskriptif.

Untuk menjawab rumusan masalah pada survei ini yaitu seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja IAIN Kendari, maka digunakan metode analisis frekuensi, presentase, rata-rata, *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram Kartesius, Indeks

Kepuasan Masyarakat serta analisis korespondensi dan hubungan. Data diolah dengan menggunakan Software SPSS (*Statistics for Products and Services Solution*) dan juga *Microsoft Excel*.

Teknik-teknik untuk analisis data pada survei kepuasan pengguna lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

1. Frekuensi, Presentase, dan Rata-Rata

   Dalam statistic deskriptif, peneliti mengusahakan agar data dapat disajikan dalam bentuk yang lebih berguna, lebih mudah dipahami, dan lebih cepat dimengerti terutama jika menggunakan data yang banyak sekali. Untuk memudahkan dan mempercepat peneliti memahami data tersebut maka data yang sudah dikumpulkan melalui proses pengumpulan data, disusun agar lebih teratur, dalam bentuk table yang disebut dengan distribusi frekuensi, yaitu, suatu daftar yang membagi data yang ada ke dalam beberapa kelas. Lebih lanjut, dalam penyajian data dalam bentuk distribusi frekuensi, presentase mendukung sajian dari data pada distribusi

frekuensi dengan menggambarkan data yang disajikan dengan lebih tepat dibandingkan dengan frekuensi. Sedangkan, rata-rata digunakan untuk menunjukkan kecenderungan jawaban dari seluruh responden.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang menggambarkan kinerja sebuah institusi dibandingkan dengan harapan atau tingkat pentingnya (*importance*). Analisis dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dari responden yang dalam hal ini adalah pengguna layanan dari yang diselenggarakan oleh pengelola, yang memfokuskan perhatian pada 2 aspek, yaitu aspek harapan sehubungan dengan tingkat kepentingan dari sudut pandang responden dan aspek kinerja institusi dalam menjawab harapan responden. Untuk aspek harapan, kepada responden akan ditanyakan seberapa penting layanan pada variable yang diteliti dalam hubungannya dengan harapan responden. Untuk aspek kinerja, kepada responden akan ditanyakan

seberapa baik atau seberapa memuaskan kualitas penyelenggaraan layanan pada variable yang diteliti dalam hubungannya dengan persepsi responden selaku pengguna.

Dengan menggunakan IPA, ringkasan data yang diperoleh ditampilkan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasikan. Oleh karena itu IPA juga disebut dengan analisis kuadran. Tipe grafik atau bagan yang tepat untuk IPA adalah XY (Scatter) disajikan dalam diagram kartesius untuk menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut kualitas variable yang dianalisis, seperti berikut.

Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Dimana, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dengan interpretasi tiap kuadran adalah sebagai berikut.

- Kuadran A

  Variabel-variabel yang terpetakan dalam kuadran ini merupakan variable-variabel prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya karena dipandang dapat memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi

pihak institusi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna.

- Kuadran B

  Variabel-variabel yang terpetakan pada kuadran ini merupakan factor penunjang bagi kepuasan pengguna yang telah berhasil dilaksanakan oleh institusi sehingga pihak institusi berkewajiban memastikan bahwa kinerja yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

- Kuadran C

  Variabel-variabel yang terpetakan pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna, sedangkan pelaksanaannya oleh institusi juga biasa saja atau institusi tidak memberikan perhatian pada variable-variabel tersebut.

- Kuadran D

  Variable-variabel yang terpetakan pada kuadran ini tidak penting dan/atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna.

Tetapi, menurut pengguna institusi tetap melaksanakannya secara berlebihan.

Dalam melakukan analisis kuadran, peneliti akan melakukan Langkah-langkah berikut.

1. Menghitung *Mean* Harapan setiap responden.
2. Menghitung *Mean* Persepsi tiap responden.
3. Melakukan *plotting Mean* Harapan dan *Mean* Persepsi secara kartesius ke dalam kuadan IPA.
4. Melakukan interpretasi dan analisis seputar variable-variabel apa yang masuk ke dalam kategori kuadran seperti pada Gambar 3.1.

Untuk setiap variable yang memengaruhi kepuasan konsumen dapat dilakukan perhitungan *Mean* sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana :

X = skor rataan tingkat kepuasan/kenyataan kinerja

Y = skor rataan tingkat harapan/kepentingan kinerja

i = atribut ke-i

n = jumlah responden

Selanjutnya atas dasarn nilai *Mean* (rata-rata) yang diperoleh tersebut akan dihitung nilai:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{Y}_i}{K}$$

dimana K = banyaknya variable yang menjadi perhatian.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengukurnya berdasarkan persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan dari institusi tersebut.

3. Analisis Korespondensi dan Hubungan

Analisis korespondensi (Correspondence Analysis) atau ANACOR, yaitu teknik analisis untuk mengetahui hubungan saling ketergantungan antar variabel. Perbandingan dilakukan dengan diagram/peta/grafik sehingga teknik tersebut sering disebut sebagai perceptual map. ANACOR hanya bisa menganalisis data non metrik data dengan skala pengukuran nominal dan ordinal juga tidak ada asumsi tentang distirbusi. ANACOR cenderung popular digunakan karena ANACOR mampu menempatkan objek pada map, sekaligus dengan atribut-atribut objek tersebut, sehingga memberikan informasi yang relatif lengkap. Analisis korespondensi dapat menganalisa kesesuaian variabel baik antar

variabel di satu lokasi maupun antar variabel antar lokasi.

3.3.2Rancangan Pelaporan Survei

Pengukuran terhadap kepuasan pengguna akan layanan manajemen di unit IAIN kendari akan dilakukan oleh masing-masing unit. Hal ini dilakukan agar masing-masing unit dapat mengelolah dan mendapat gambaran secara khusus mengenai layanan yang dilakukan pada unitnya tersebut. Laporan akhir dari hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di unit-unit yang terdapat di IAIN Kendari akan dijabarkan dalam penyusunan laporan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah setiap unit yang akan melakukan survey berikutnya terhadap layanan manajemen di unitnya tersebut. Struktur laporan hasil survey sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang
B. Tujuan
C. Sasaran
D. Ruang lingkup

BAB II. PELAKSANAAN SURVEI

A. Instrumen Survei
B. Jadwal Pelaksanaan
C. Alat Ukur dan Perhitungan
D. Metode Analisis Data
E. Kesahihan dan Keandalan Instrumen
F. Tolak Ukur Kemudahan Diakses oleh Unit

BAB III. HASIL SURVEI

A. Hasil Tingkat Kepuasan
B. Pengukuran Statistik dan Sebaran Data
C. Hasil Deskriptif Analisis
D. Klasifikasi Hasil Tingkat Kepuasan

BAB IV. EVALUASI HASIL SURVEI

A. Perbandingan Hasil Survei
B. Analisis Deskriptif

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Lampiran

BAB IV
PENUTUP

Perbaikan kualitas dan kuantitas kerja pada unit satuan kerja merupakan hal yang dinginkan oleh setiap lembaga. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan perbaikan tersebut adalah dengan mengadakan survey. IAIN Kendari sebagai Perguruan Tinggi yang berupaya untuk selalu maju dengan sistem pengelolaan dan pelayanan yang baik, juga membuat survey dengan tujuan pengukuran kepuasaan pemangku kepentingan (civitas akademik dan mitra) terhadap layanan manajemen pada unit yang terdapat di IAIN Kendari.

Survey kepuasaan terhadap layanan manajemen unit di IAIN Kendari dilakukan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas kerja pada unit tersebut. Dengan diadakannya survey, maka organ-organ pada setiap unit dapat pula meningkatkan efektivitas kerja yang dianggap perlu untuk ditingkatkan berdasarkan hasil temuan survey tersebut. Dokumen panduan pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di unit IAIN Kendari dapat menjadi pedoman bagi setiap unit. Hal ini dapat dilakukan untuk menunjang peningkatan kerja pada masing-masing unit tersebut.

REFERENSI

Asra, A., & Prasetyo, A. (2015). *Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Djauhari, M. A. (2020). *Ukuran Sampel: Formula Generik bagi Praktisi Sains Sosial.* ITB Press: Bandung.

Latan, H. (2014). *Aplikasi Analisis Data Statistika Untuk Ilmu Sosial Sains dengan IBM SPSS.* Bandung: Alfabeta.

Riduwan. (2014). *Dasar-dasar Statistika.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2007). *Teknik Sampling Untuk Survey & Eksperimen.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Lampiran 1. Tabel Konversi Nilai IKM, Perhitungan IKM, Template Instrumen Survei

1. Tabel Konversi nilai IKM

   Tabel 1 : konversi nilai IKM:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. KEP/25/M.PAN/2/2004

2. Tabel Perhitungan IKM

   Tabel 2 : Tabulasi perhitungan IKM

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
Dst														
N														
Jumlah nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jumlah nilai perunsur : Jumlah Kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR perunsur x 0071														
IKM Unit Pelayanan														

3. Template Instrumen Survei

   Tabel 3. Template Instrumen survei dengan menggunakan teori servqual (survei kepuasan mahasiswa)

Kriteria	No	Item	A1	A2	A3	A4
Tangibles	1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Kriteria	No	Item	A1	A2	A3	A4
	3	dst	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Reliability	1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	3	dst	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Responsiveness	1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	3	dst	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Assurance	1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	3	dst	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Empathy	1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	3	dst	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Tabel 4. Template Instrumen survei kepuasan dengan menyesuaikan pada kriteria responden tanpa menggunakan teori servqual (responden dosen, tendik, alumni, pengguna alumni dan mitra)

No	Item	A1	A2	A3	A4
1	Pertanyaan 1	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
2	Pertanyaan 2	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
3	Pertanyaan 3	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
4	Pertanyaan 4	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
5	Pertanyaan 5	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
⋮					
n	Pertanyaan n	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Lampiran 2. Template Lembar Validasi Instrumen Survei Kepuasan Pengguna menggunakan kriteria nilai Aiken-V

LEMBAR VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TATA KELOLA DI IAIN KENDARI

Petunjuk Pengisian Lembar Validasi:

1. Lembar validasi instrumen ini berisi tentang item-item pertanyaan survei kepuasan mahasiswa yang akan dinilai oleh tim validator terkait kesesuaian, ketepatan dan kelayakan item pertayaan dengan variabel yang diukur
2. Skor penilaian kesesuaian item pertanyaan dan variabel yang diukur terdiri dari 5 kategori nilai yaitu: 1 = item pertanyaan tidak relevan, 2 = item pertanyaan kurang relevan, 3 = item pertanyaan cukup relevan, 4 = item pertanyaan relevan dan 5 = item pertanyaan sangat relevan
3. Validator memberi tanda cek list (√) pada kolom skor relevansi berdasarkan tingkat kesesuaian item dengan variabel yang diukur.
4. Validator dapat mengisi di kolom keterangan terkait item pertanyaan jika dinilai tidak sesuai dan memerlukan perbaikan.

Identitas Validator:

Nama Lengkap	:	
Jabatan	:	
Email	:	
Nomor Telepon	:	
Tanda Tangan	:	

Survei yang dilakukan (variabel yang akan diukur)	Indikator Kepuasan	No	Item Pertanyaan	Skor Relevansi Aitem dengan Indikator Prilaku					Keterangan
				1	2	3	4	5	
				Tidak relevan	Kurang Relevan	Cukup Relevan	Relevan	Sangat Relevan	
Kepuasan Mahasiswa terhadap Tata Kelola **(Pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen)**	**Tangibles** (Kemampuan Unit/Lembaga dalam memberikan	1							
		2							

Survei yang dilakukan (variabel yang akan diukur)	Indikator Kepuasan	No	Item Pertanyaan	Skor Relevansi Aitem dengan Indikator Prilaku					Keterangan
				1	2	3	4	5	
				Tidak relevan	Kurang Relevan	Cukup Relevan	Relevan	Sangat Relevan	
Kategori kepuasan responden terdiri dari 4 yaitu **Sangat Baik, Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik**	layanan tata kelola manajemen terbaik bagi mahasiswa dalam hal-hal yang konkret)	:							
	Reliability (kemampuan unit/lembaga dalam memberikan layanan dalam aspek pemenuhan harapan-harapan mahasiswa)	1							
		2							
		:							
	Responsiveness (Kemampuan unit/lembaga dalam memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan mahasiswa)	1							
		2							
		:							
	Assurance (Kemampuan unit/lembaga	1							
		2							

Survei yang dilakukan (variabel yang akan diukur)	Indikator Kepuasan	No	Item Pertanyaan	Skor Relevansi Aitem dengan Indikator Prilaku					Keterangan
				1	2	3	4	5	
				Tidak relevan	Kurang Relevan	Cukup Relevan	Relevan	Sangat Relevan	
	dalam memberikan kepastian layanan pada mahasiswa)	:							
	Empathy (Kemampuan unit/lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus pada mahasiswa)	**23**							
		24							

Lampiran 3. Template Perhitungan Uji Validitas menggunakan nilai Aiken-V

No	Item	Nilai Expert 1	Nilai Expert 2		Nilai Expert ke n	Nilai Expert 1 – Nilai Terendah (1)	Nilai Expert 2 – Nilai Terendah (1)		Nilai Expert n – Nilai Terendah (1)	$V = \frac{\sum s}{[n(c-1)]}$	Kesimpulan (Valid/Tidak Valid)
1	Item pertanyaan 1	5	5	...	4	5-1 = 4	5-1 = 4	...	4-1 =3	V_1	
2	Item pertanyaan 2	5	5	...	5	5-1 = 4	5-1 = 4	...	5-1 =4	V_2	
⋮					⋮						
⋮					⋮						
m	Item pertanyaan m	4	5	...	4	4-1 = 3	5-1 = 4	...	4-1 =3	V_m	

Lampiran 4. Tabel Signifikansi Aiken V

No. of Items (m) or Raters (n)	Number of Rating Categories (c)											
	2		3		4		5		6		7	
	V	p	V	p	V	p	V	p	V	p	V	p
2							1.00	.040	1.00	.028	1.00	.020
3							1.00	.008	1.00	.005	1.00	.003
3			1.00	.037	1.00	.016	.92	.032	.87	.046	.89	.029
4					1.00	.004	.94	.008	.93	.004	.92	.006
4			1.00	.012	.92	.020	.88	.024	.85	.027	.83	.029
5			1.00	.004	.93	.006	.90	.007	.88	.007	.87	.007
5	1.00	.031	.90	.025	.87	.021	.80	.040	.80	.032	.77	.047
6			.92	.010	.89	.007	.88	.005	.83	.010	.83	.008
6	1.00	.016	.83	.038	.78	.050	.79	.029	.77	.036	.75	.041
7			.93	.004	.86	.007	.82	.010	.83	.006	.81	.008
7	1.00	.008	.86	.016	.76	.045	.75	.041	.74	.038	.74	.036
8	1.00	.004	.88	.007	.83	.007	.81	.008	.80	.007	.79	.007
8	.88	.035	.81	.024	.75	.040	.75	.030	.72	.039	.71	.047
9	1.00	.002	.89	.003	.81	.007	.81	.006	.78	.009	.78	.007
9	.89	.020	.78	.032	.74	.036	.72	.038	.71	.039	.70	.040
10	1.00	.001	.85	.005	.80	.007	.78	.008	.76	.009	.75	.010
10	.90	.001	.75	.040	.73	.032	.70	.047	.70	.039	.68	.048
11	.91	.006	.82	.007	.79	.007	.77	.006	.75	.010	.74	.009
11	.82	.033	.73	.048	.73	.029	.70	.035	.69	.038	.68	.041
12	.92	.003	.79	.010	.78	.006	.75	.009	.73	.010	.74	.008
12	.83	.019	.75	.025	.69	.046	.69	.041	.68	.038	.67	.049
13	.92	.002	.81	.005	.77	.006	.75	.006	.74	.007	.72	.010
13	.77	.046	.73	.030	.69	.041	.67	.048	.68	.037	.67	.041
14	.86	.006	.79	.006	.76	.005	.73	.008	.73	.007	.71	.009
14	.79	.029	.71	.035	.69	.036	.68	.036	.66	.050	.66	.047
15	.87	.004	.77	.008	.73	.010	.73	.006	.72	.007	.71	.008
15	.80	.018	.70	.040	.69	.032	.67	.041	.65	.048	.66	.041
16	.88	.002	.75	.010	.73	.009	.72	.008	.71	.007	.70	.010
16	.75	.038	.69	.046	.67	.047	.66	.046	.65	.046	.65	.046
17	.82	.006	.76	.005	.73	.008	.71	.010	.71	.007	.70	.009
17	.76	.025	.71	.026	.67	.041	.66	.036	.65	.044	.65	.039
18	.83	.004	.75	.006	.72	.007	.71	.007	.70	.007	.69	.010
18	.72	.048	.69	.030	.67	.036	.65	.040	.64	.042	.64	.044
19	.79	.010	.74	.008	.72	.006	.70	.009	.70	.007	.68	.009
19	.74	.032	.68	.033	.65	.050	.64	.044	.64	.040	.63	.048
20	.80	.006	.72	.009	.70	.010	.69	.010	.68	.010	.68	.008
20	.75	.021	.68	.037	.65	.044	.64	.048	.64	.038	.63	.041
21	.81	.004	.74	.005	.70	.010	.69	.008	.68	.010	.68	.009
21	.71	.039	.67	.041	.65	.039	.64	.038	.63	.048	.63	.045
22	.77	.008	.73	.006	.70	.008	.68	.009	.67	.010	.67	.008
22	.73	.026	.66	.044	.65	.035	.64	.041	.63	.046	.62	.049
23	.78	.005	.72	.007	.70	.007	.68	.007	.67	.010	.67	.009
23	.70	.047	.65	.048	.64	.046	.63	.045	.63	.044	.62	.043
24	.79	.003	.71	.008	.69	.006	.68	.008	.67	.010	.66	.010
24	.71	.032	.67	.030	.64	.041	.64	.035	.62	.041	.62	.046
25	.76	.007	.70	.009	.68	.010	.67	.009	.66	.009	.66	.009

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas menggunakan nilai Aiken-V

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TATA KELOLA DI IAIN KENDARI

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tangibles	1	Dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi (Tata Pamong) IAIN Kendari telah tersedia dan lengkap	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	2	Dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi (Tata Pamong) dapat diakses dengan mudah	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	3	Struktur organisasi IAIN Kendari dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi tri dharma	3	5	5	5	4	4	3	5	5	2	0,775	valid
	4	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan kredibel (dapat dipercaya)	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	0,85	valid
	5	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan transparan	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0,875	valid
	6	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan penuh tanggung jawab	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	0,875	valid
	7	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan jujur dan adil	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	0,9	valid
	8	Sumber daya IAIN Kendari terkelola secara sistematis	4	5	5	5	3	4	3	5	5	2	0,775	valid
	9	Lingkungan kerja IAIN Kendari berjalan harmonis	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	0,85	valid
	10	IAIN Kendari menciptakan lingkungan bekerjasama dengan baik	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	0,85	valid
Reliability	11	Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll)	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0,975	valid
	12	Program studi telah menyusun Kurikulumdengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	13	Jadwal kuliah tersusun dengan baik (jarang tabrakan)	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0,975	valid
Responsiveness	14	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	15	Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	0,85	valid
	16	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di program studi	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0,925	valid
	17	Kejelasan prosedur pelayanan akademik di fakultas	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0,925	valid
Assurance	18	Reputasi Lembaga	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0,9	valid
	19	Akreditasi program studi	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0,925	valid
	20	Standar jumlah mahasiswa dalam kelas	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0,9	valid
	21	Kesesuaian materi kuliah dengan RP atau Recana Pembelajaran	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0,925	valid
	22	Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0,925	valid
Empathy	23	Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	0,9	valid
	24	Kecukupan jumlah dosen dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	3	4	4	5	2	5	0,825	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

Lampiran 6. Hasil Validasi Instrumen

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tangibles	1	Kenyamanan ruang kelas	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	2	Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	0,975	valid
	3	Ruang baca perpustakaan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	4	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	5	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	6	Area parkir di kampus	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	7	Keberadaaan taman-taman dan public space di Fakulltas	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	0,875	valid
	8	Kebersihan kantin	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	9	Kelengkapan Fasilitas olah raga	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	10	Fasilitas Ibadah (musholla)	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	0,925	valid
	11	Kondisi jalan di kampus	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	12	Kebersihan toilet-toilet	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	13	Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	0,875	valid
	14	Fasilitas Anjungan komputer	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	0,925	valid
	15	Layanan internet di kampus	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	16	Keberadaan hot spot/ wifi	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid

	17	Kelengkapan buku panduan akademik	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	18	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	0,925	valid
	19	Keberadaan fasilitas pendukung lainnya (LCD, Laptop, Komouter, OHP, dll)	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
Reliability	20	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktiukum, PPL, KKL, KKN dll)	5	5	5	5	5		4	5	4	5	0,825	valid
	21	Ketepatan waktu pelayanan akademik	5	5	5	5	5		3	5	4	5	0,8	valid
	22	Ketersediaan modul/buku ajar	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	0,925	valid
	23	Ketersediaan Silabus/sap yang mendukung proses pembelajaran	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	0,9	valid
	24	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll)	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid
Responsivenes ss	25	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di laboratorium	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	26	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di perpustakaan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	27	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	28	Kemudahan dalam pelayanan laboratorium	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid

	29	Ketanggapan Tenaga Kependidikan pelayanan administrasi	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	30	Kecepatan Tenaga Kependidikan adminiatsri dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	31	Kecepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	32	Ketepatan Tenaga Kependidikan adminiatsri dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	33	Ketepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	34	Kejelasan Tenaga Kependidikan memberikan informasi pelayanan akademik	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
Assurance	**35**	Keamanan parkir di tempat-tempat parkir	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	0,85	valid
	36	Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	0,875	valid
	37	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal: kebakaran)	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	38	Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	39	Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	0,875	valid
	40	Susana kelas kondusif untuk belajar	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	41	Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	0,875	valid

	42	Kemudahan mendapatkan informasi non akademikdan lainnya	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	0,9	valid
	43	Kemudahan informasi akademikmelalui media informasi komunikasi (papanpengumuman/spanduk/ media lain)	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
Empathy	**44**	Kesedian petugas ruang baca di tingkat fakulttas dan pusat dalam membantu mendapatkan referensi buku	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	0,875	valid
	45	Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan	5	5	5	5		5	4	4	4	5	0,8	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI LUAR PEMBELAJARAN TERSTRUKTUR DI IAIN KENDARI

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tangibles	1	Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan institut	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	0,875	valid
	2	Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan fakultas	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	0,875	valid
	3	Keberadaan Koperasi mahasiswa	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	0,825	valid
	4	Tersedianya fasilitas layanan bimbingan dan konseling	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	5	Tersedianya fasilitas layanan pengembangan minat dan bakat	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	6	Tersedianya layanan pusat karir	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	0,925	valid
	7	Tersedianya layanan pusat kewirausahaan	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	0,9	valid
	8	Tersedianya layanan beasiswa	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
Reliability	9	Lembaga memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	0,9	valid
	10	Dudukung an lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0,95	valid
	11	Kinerja organisai kemahasiswaan tingkat instiutut	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0,75	valid
	12	Kinerja organisai kemahasiswaan tingkat fakultas	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	0,775	valid
	13	Kemudahan kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswan	5	5	5	5		4	4	4	4	5	0,775	valid
	14	Keaktifan mahasiswa dalam kegiatan ekstrakulikuler	5	5	5	5		4	4	5	4	5	0,8	valid
	15	Ketersediaan organisasi bakat minat mahasiswa	5	5	5	5		4	4	5	4	5	0,8	valid
Responsiveness	16	Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
	17	Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	0,85	valid

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	18	Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
Assurance	19	Kemudahan mendapatkan informasi tentang bea siswa	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	20	Kejelasan prosedur penerimaan bea siswa	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0,9	valid
	21	Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	0,825	valid
	22	Dukungan lembaga terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	0,9	valid
	23	Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
Empathy	24	Kemudahan munghubungi dosen dalam dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	0,925	valid
	25	Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	0,925	valid
	26	Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	0,9	valid
	27	Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	1	5	5	5	5	4	3	4	5	5	0,8	valid
	28	Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0,975	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENIDIDIKAN DI IAIN KENDARI

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tangibles	1	Fasilitas komputer untuk kebutuhan key-in dan IT akademik	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	0,875	valid
	2	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi Fakultas	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	0,9	valid
	3	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi Institut	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
	4	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi prodi	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
	5	Fasilitas laboratorium dalam menunjang proses belajar mengajar di IAIN Kendari	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0,925	valid
Reliability	6	Kedisiplinan dosen dan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	0,975	valid
	7	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	8	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	9	Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	0,925	valid
	10	Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di program studi	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	0,875	valid
	11	Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	0,875	valid
	12	Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	0,875	valid
	13	Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	0,875	valid

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Responsiveness	14	Ketanggapan dosen dan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	15	Kemauan petugas administrasi di tingkat program studi dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	0,875	valid
	16	Kemapuan dosen menyampaikan materi di kelas	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid
Assurance	17	Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid
	18	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid
Empathy	19	Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	20	Kepedulian dosen dan Tenaga Kependidikan administrasi dalam melayani mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	21	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	22	Kesedian Tenaga Kependidikan di program studi membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	23	Kesedian Tenaga Kependidikan di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	24	Tenaga Kependidikan dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid
	25	Kemudahan menghubingi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	0,95	valid
	26	Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0,925	valid

Indikator Kepuasan	No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	27	Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	0,875	valid
	28	Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	0,875	valid
	29	Komunikasi dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa terjalin dengan baik	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	0,875	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENELITIAN DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana ketersediaan informasi tentang tema penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
2	Bagaimana ketersediaan agenda penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
3	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi road map penelitian yang telah disusun?	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	0.825	valid
4	Bagaimana UPPS/fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	0.925	valid
7	Apakah tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa telah sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	0.925	valid
8	Apakah dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0.925	valid
9	Apakah laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	0.875	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring penelitian?	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	0.85	valid
11	Bagaimana publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
12	Bagaima UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

15	Apakah FGD dilakukan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	0.85	valid
16	Apakah FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagimana Ketersediaan informasi tentang tema pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana Ketersediaan agenda pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
3	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan Sosialisasi road map pengabdian kepada masyarakat yang telah disusun?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
4	Bagaimana UPPS/Fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema pengabdian kepada masyarakat kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan roadmap yang telah disusun?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
7	Bagaimana kesesuaian antara tema pengabdian kepada masyarakat dengan pengembangan prodi yang telah dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
8	Apakah dosen melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pengabdian kepada masyarakat yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Apakah Laporan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Apakah publikasi hasil kolaborasi pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
12	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil pengabdian kepada masyarakatnya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil pengabdian kepada masyarakatnya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan sosialisasi hasil pengabdian kepada masyarakat dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
15	Bagaimana pelaksanaan FGD untuk evaluasi dan tindak lanjut tema pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Bagaimana FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat terbaru untuk pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN SDM DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Perguruan Tinggi (PT) mensosialisasikan peta kebutuhan Dosen?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana Dosen mengetahui peta kebutuhan Dosen?	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.825	valid
3	Bagaimana Dosen dilibatkan dalam pemetaan kebutuhan Dosen?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
4	Bagaimana PT melakukan analisis keterpenuhan Dosen yang sesuai peta kebutuhan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
5	Bagaimana ketersediaan informasi waktu dan syarat rekruitmen Dosen?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
6	Bagaimana ketersediaan Informasi kontak terkait rekruitmen Dosen?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
7	Apakah rekruitmen Dosen sesuai kebutuhan PT?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
8	Apakah prosedur penerimaan Dosen telah sesuai dengan SOP?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Apakah ujian seleksi rekrutmen Dosen sesuai dengan kompetensi yang diperlukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Apakah informasi hasil seleksi penerimaan Dosen disebarkan secara terbuka?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Apakah dosen ditempatkan sesuai kualifikasi keilmuan?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
12	Apakah penempatan dosen sesuai formasi kebutuhan PT?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Apakah proses pembinaan kepada Dosen dilakukan secara terbuka?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Apakah pembinaan yang dilakukan sesuai dengan kompetensi Dosen?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

15	Apakah proses pembinaan kepada Dosen dilakukan secara berkesinambungan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Apakah PT mensosialisasikan regulasi usia pensiun dosen?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
19	Bagaimana pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi/workshop/simposium dll?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
20	Apakah Dosen mengetahui adanya kebijakan tertulis terkait kode etik Dosen?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
21	Apakah Dosen mengetahui adanya aturan tertulis terkait penghargaan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
22	Apakah Dosen pernah mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi Dosen?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
23	Apakah penghargaan yang diterima dapat meningkatkan motivasi kerja Dosen?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
24	Bagaimana ketersediaan sanksi bagi Dosen yang melanggar kode etik?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
25	Bagaimana sanksi bagi Dosen yang melanggar kode etik menimbulkan efek jera?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
26	Bagaimana Dosen pernah mendapatkan pembinaan terkait pelanggaran kode etik oleh PT?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana ketersediaan sarana kelas (Bangku, LCD, kipas angin, dll)?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana Kebersihan sarana kelas perkuliahan?	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.825	valid
3	Bagaimana kebersihan lingkungan kampus?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
4	Bagaimana ketersediaan dan kebersihan toilet di kampus?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
5	Bagaimana ketersediaan tempat sampah dan sistem pengelolaan sampah di kampus?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
6	Bagaimana ketersediaan lahan dan sistem perparkiran di kampus?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
7	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana peribadatan (masjid)?	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.825	valid
8	Bagaimana ketersediaan air di lingkungan kampus?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Bagaimana ketersediaan dan kondisi kantin didalam kampus?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana olahraga di kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana internet di lingkungan kampus?	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.825	valid
12	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana perpustakaan?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana ketersediaan dan kondisi layanan sarana kesehatan/poliklinik?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana keadaan keamanan dan ketertiban kampus?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

15	Bagaimana layanan administrasi peminjaman sarana kampus oleh Bag. Umum?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas SIA?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas E-Learning?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Simpeg?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
19	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Perpustakaan digital?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
20	Bagaimana kemutakhiran, ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
21	Bagaimana Kesiapgunaan Fasilitas, Ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
22	Bagaimana tersedianya peralatan untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
23	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas e-rkkl?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
24	Bagaimana kesesuaian perencanaan keuangan dengan VMTS kampus?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
25	Bagaimana pelbatan sivitas akademika pada Perencanaan Keuangan?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
26	Apakah Perencanaan keuangan bersifat bottom up?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana Pimpinan mengakomodir usulan rencana keuangan dari masing-masing unit?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
28	Perencanaan keuangan berdasarkan hasil capaian kinerja sebelumnya	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
29	Perencanaan keuangan sesuai dengan target dan tujuan kampus?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
30	Bagaimana pengalokasian keuangan yang proporsional di kampus?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
31	Pengalokasian keuangan tepat sasaran?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
32	Realiasasi keuangan sesuai dengan rencana?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
33	Realisasi Biaya Operasional Pendidikan rata-rata minimal 20 Juta?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
34	Realisasi Biaya Penelitian rata-rata minimal 10 Juta?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
35	Realaisasi Biaya PKM rata-rata minimal 5 juta?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
36	Apakah pertanggungjawaban keuangan dilakukan secara akuntabel?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
37	Bagaimana transparansi pertanggungjawaban keuangan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
38	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan pendidikan?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
39	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan penelitian?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

40	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan PKM?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.85	valid
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	0.875	valid
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	0.85	valid
7	Bagaimana pemantauan kinerja dosen yang sesuai tanggung jawabnya?	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	0.875	valid
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam pencapaian visi misi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	valid
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	0.95	valid

14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	0.9	valid
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	0.875	valid
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	0.925	valid
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	0.9	valid
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	0.925	valid
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0.875	valid
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP PENGELOLAAN SDM DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Perguruan Tinggi (PT) mensosialisasikan peta kebutuhan Tendik?	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	0.95	valid
2	Bagaimana Tendik mengetahui peta kebutuhan Tendik?	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	0.825	valid
3	Bagaimana Tendik dilibatkan dalam pemetaan kebutuhan Tendik?	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	0.925	valid
4	Bagaimana PT melakukan analisis keterpenuhan Tendik yang sesuai peta kebutuhan?	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana ketersediaan informasi waktu dan syarat rekruitmen Tendik?	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	0.95	valid
6	Bagaimana ketersediaan Informasi kontak terkait rekruitmen Tendik?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	valid
7	Apakah rekruitmen Tendik sesuai kebutuhan PT?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
8	Apakah prosedur penerimaan Tendik telah sesuai dengan SOP?	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	0.925	valid
9	Apakah ujian seleksi rekrutmen Tendik sesuai dengan kompetensi yang diperlukan?	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	0.95	valid
10	Apakah informasi hasil seleksi penerimaan Tendik disebarkan secara terbuka?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
11	Apakah tendik ditempatkan sesuai kualifikasi keilmuan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	valid
12	Apakah penempatan tendik sesuai formasi kebutuhan PT?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	valid
13	Apakah proses pembinaan kepada Tendik dilakukan secara terbuka?	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	0.975	valid
14	Apakah pembinaan yang dilakukan sesuai dengan kompetensi Tendik?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid

15	Apakah proses pembinaan kepada Tendik dilakukan secara berkesinambungan?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Apakah PT mensosialisasikan regulasi usia pensiun tendik?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.925	valid
18	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
19	Bagaimana pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi/workshop/simposium dll?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
20	Apakah Tendik mengetahui adanya kebijakan tertulis terkait kode etik Tendik?	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.95	valid
21	Apakah Tendik mengetahui adanya aturan tertulis terkait penghargaan?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
22	Apakah Tendik pernah mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi Tendik?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
23	Apakah penghargaan yang diterima dapat meningkatkan motivasi kerja Tendik?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
24	Bagaimana ketersediaan sanksi bagi Tendik yang melanggar kode etik?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
25	Bagaimana sanksi bagi Tendik yang melanggar kode etik menimbulkan efek jera?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
26	Bagaimana Tendik pernah mendapatkan pembinaan terkait pelanggaran kode etik oleh PT?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana ketersediaan sarana kelas (Bangku, LCD, kipas angin, dll)?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana Kebersihan sarana kelas perkuliahan?	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	0.825	valid
3	Bagaimana kebersihan lingkungan kampus?	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
4	Bagaimana ketersediaan dan kebersihan toilet di kampus?	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana ketersediaan tempat sampah dan sistem pengelolaan sampah di kampus?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
6	Bagaimana ketersediaan lahan dan sistem perparkiran di kampus?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
7	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana peribadatan (masjid)?	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	0.875	valid
8	Bagaimana ketersediaan air di lingkungan kampus?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	valid
9	Bagaimana ketersediaan dan kondisi kantin didalam kampus?	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	0.875	valid
10	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana olahraga di kampus?	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	0.925	valid
11	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana internet di lingkungan kampus?	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	0.825	valid
12	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana perpustakaan?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
13	Bagaimana ketersediaan dan kondisi layanan sarana kesehatan/poliklinik?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana keadaan keamanan dan ketertiban kampus?	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0.875	valid

15	Bagaimana layanan administrasi peminjaman sarana kampus oleh Bag. Umum?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas SIA?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas E-Learning?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Simpeg?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
19	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Perpustakaan digital?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
20	Bagaimana kemutakhiran, ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	0.925	valid
21	Bagaimana Kesiapgunaan Fasilitas, Ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
22	Bagaimana tersedianya peralatan untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	0.875	valid
23	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas e-rkkl?	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	0.9	valid
24	Bagaimana kesesuaian perencanaan keuangan dengan VMTS kampus?	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	0.95	valid
25	Bagaimana pelbatan sivitas akademika pada Perencanaan Keuangan?	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	0.925	valid
26	Apakah Perencanaan keuangan bersifat bottom up?	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana Pimpinan mengakomodir usulan rencana keuangan dari masing-masing unit?	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	0.925	valid
28	Perencanaan keuangan berdasarkan hasil capaian kinerja sebelumnya	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	0.9	valid
29	Perencanaan keuangan sesuai dengan target dan tujuan kampus?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
30	Bagaimana pengalokasian keuangan yang proporsional di kampus?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
31	Pengalokasian keuangan tepat sasaran?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
32	Realiasasi keuangan sesuai dengan rencana?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid

33	Realisasi Biaya Operasional Pendidikan rata-rata minimal 20 Juta?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
34	Realisasi Biaya Penelitian rata-rata minimal 10 Juta?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.95	valid
35	Realaisasi Biaya PKM rata-rata minimal 5 juta?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
36	Apakah pertanggungjawaban keuangan dilakukan secara akuntabel?	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	0.9	valid
37	Bagaimana transparansi pertanggungjawaban keuangan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	0.9	valid
38	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan pendidikan?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	0.95	valid
39	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan penelitian?	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	0.925	valid
40	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan PKM?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	0.825	valid
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	0.875	valid
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	0.925	valid
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	0.85	valid
7	Bagaimana pemantauan kinerja tendik yang sesuai tanggung jawabnya?	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	0.875	valid
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	0.925	valid
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	0.875	valid
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	0.925	valid
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh tendik dan tendik dalam pencapaian visi misi	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	0.8	valid
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh tendik dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	0.875	valid

14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	0.9	valid
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	0.825	valid
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	0.95	valid
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	0.925	valid
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	0.9	valid
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	0.925	valid
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0.875	valid
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PENELITIAN DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana ketersediaan informasi tentang tema penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	0.9	valid
2	Bagaimana ketersediaan agenda penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	0.925	valid
3	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi road map penelitian yang telah disusun?	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	0.85	valid
4	Bagaimana UPPS/fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	0.925	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun?	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	0.9	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
7	Apakah tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa telah sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	0.925	valid
8	Apakah dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0.925	valid
9	Apakah laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	0.875	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring penelitian?	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	0.85	valid
11	Bagaimana publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
12	Bagaima UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid

14	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
15	Apakah FGD dilakukan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	0.875	valid
16	Apakah FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagimana Ketersediaan informasi tentang tema pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	0.9	valid
2	Bagaimana Ketersediaan agenda pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	0.95	valid
3	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan Sosialisasi road map pengabdian kepada masyarakat yang telah disusun?	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	0.875	valid
4	Bagaimana UPPS/Fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema pengabdian kepada masyarakat kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan roadmap yang telah disusun?	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	0.875	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat?	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	0.925	valid
7	Bagaimana kesesuaian antara tema pengabdian kepada masyarakat dengan pengembangan prodi yang telah dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa?	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	0.9	valid
8	Apakah dosen melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pengabdian kepada masyarakat yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Apakah Laporan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Apakah publikasi hasil kolaborasi pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid

12	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil pengabdian kepada masyarakatnya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil pengabdian kepada masyarakatnya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan sosialisasi hasil pengabdian kepada masyarakat dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
15	Bagaimana pelaksanaan FGD untuk evaluasi dan tindak lanjut tema pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Bagaimana FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat terbaru untuk pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.925	valid
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	0.875	valid
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	0.875	valid
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	0.9	valid
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	0.875	valid
7	Bagaimana pemantauan kinerja dosen yang sesuai tanggung jawabnya?	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	0.9	valid
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam pencapaian visi misi	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	0.8	valid
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	0.925	valid

13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	0.9	valid
14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	0.9	valid
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	0.875	valid
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	0.95	valid
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	0.9	valid
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	0.9	valid
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	0.95	valid
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0.875	valid
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP PENELITIAN DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana ketersediaan informasi tentang tema penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	0.9	valid
2	Bagaimana ketersediaan agenda penelitian di IAIN Kendari?	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	0.925	valid
3	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi road map penelitian yang telah disusun?	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	0.85	valid
4	Bagaimana UPPS/fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	0.925	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun?	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	0.9	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
7	Apakah tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa telah sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	0.925	valid
8	Apakah dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0.925	valid
9	Apakah laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	0.875	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring penelitian?	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	0.85	valid
11	Bagaimana publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
12	Bagaima UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid

14	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
15	Apakah FGD dilakukan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	0.875	valid
16	Apakah FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	0.975	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagimana Ketersediaan informasi tentang tema pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	0.9	valid
2	Bagaimana Ketersediaan agenda pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	0.95	valid
3	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan Sosialisasi road map pengabdian kepada masyarakat yang telah disusun?	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	0.875	valid
4	Bagaimana UPPS/Fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema pengabdian kepada masyarakat kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana dosen melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan roadmap yang telah disusun?	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	0.875	valid
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat?	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	0.925	valid
7	Bagaimana kesesuaian antara tema pengabdian kepada masyarakat dengan pengembangan prodi yang telah dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa?	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	0.9	valid
8	Apakah dosen melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pengabdian kepada masyarakat yang sudah ditentukan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Apakah Laporan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan oleh lembaga?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Apakah publikasi hasil kolaborasi pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid

12	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil pengabdian kepada masyarakatnya di jurnal ilmiah?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil pengabdian kepada masyarakatnya dalam pembelajarannya?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0.975	valid
14	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan sosialisasi hasil pengabdian kepada masyarakat dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
15	Bagaimana pelaksanaan FGD untuk evaluasi dan tindak lanjut tema pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
16	Bagaimana FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan keilmuan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat terbaru untuk pengabdian kepada masyarakat berikutnya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

HASIL VALIDASI INTRUMEN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item	Expert										Nilai Aiken-V	Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.925	valid
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	0.875	valid
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	0.875	valid
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	0.9	valid
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	0.9	valid
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	0.875	valid
7	Bagaimana pemantauan kinerja dosen yang sesuai tanggung jawabnya?	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	0.9	valid
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.975	valid
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	0.9	valid
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam pencapaian visi misi	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	0.8	valid
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	0.925	valid
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	0.9	valid

14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	0.9	valid
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	0.875	valid
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	0.925	valid
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh Penggunaa Lulusan?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	0.95	valid
20	Bagaimana Kepuasan Penggunaa Lulusan atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	0.9	valid
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	0.9	valid
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	0.925	valid
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	0.95	valid
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	0.875	valid
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	0.95	valid
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	0.95	valid
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	0.95	valid

Keterangan :
Jika nilai Aiken-V > 0,72 maka item pertanyaan dinyatakan valid

Lampiran 7. Instrumen Survey Kepuasan Pengguna

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TATA KELOLA DI IAIN KENDARI

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Tangibles	1	Dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi (Tata Pamong) IAIN Kendari telah tersedia				
	2	Dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi (Tata Pamong) IAIN Kendari telah tersedia dan lengkap				
	3	Dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi (Tata Pamong) dapat diakses dengan mudah				
	4	Personalia dalam struktur organisasi IAIN Kendari dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi tri dharma				
	5	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan kredibel (dapat dipercaya)				
	6	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan transparan				
	7	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan penuh tanggung jawab				
	8	Pengelolaan organisasi IAIN Kendari dijalankan dengan jujur dan adil				
	9	Sumber daya IAIN Kendari terkelola secara sistematis dan maksimal				
	10	Lingkungan kerja IAIN Kendari berjalan secara harmonis				
	11	IAIN Kendari menciptakan lingkungan bekerjasama dengan baik				
Reliability	12	Kemudahan dan kecepatan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll)				
	13	Program studi telah menyusun Kurikulumdengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja				
	14	Jadwal kuliah tersusun dengan baik (tidak tumpang tindih)				
Responsiveness	15	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan				
	16	Kesesuaian pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan dengan prosedur yang ada				

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	17	Kemudahan dan kejelasan dalam pelayanan administrasi di fakultas				
	18	kemudahan dan Kejelasan prosedur pelayanan akademik di program studi				
Assurance	19	Lembaga (IAIN Kendari) memiliki reputasi yang terpercaya dan baik secara nasional				
	20	Akreditasi program studi yang terstandar				
	21	Standar jumlah mahasiswa dalam kelas terpenuhi				
	22	Kesesuaian materi kuliah dengan RPS				
	23	Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus				
Empathy	24	Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
	25	Kecukupan jumlah dosen dalam melayani mahasiswa				
	26	Perhatian dosen dalam melayani mahasiswa				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Tangibles	1	Kenyamanan ruang kelas				
	2	Adanya Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas				
	3	Adanya Ruang baca perpustakaan				
	4	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan				
	5	Adanya Fasilitas ruang laboratorium di fakultas				
	6	Adanya Area parkir di kampus				
	7	Keberadaaan taman-taman dan *public space* di Fakulltas				
	8	Adanya kantin yang terjaga kebersihanya				
	9	Kelengkapan Fasilitas olah raga				
	10	Adanya Fasilitas Ibadah (mesjid)				
	11	Kondisi jalan di area kampus yang baik				
	12	Kebersihan toilet yang terjaga di lingkungan kampus				
	13	Penerangan jalan yang baik di lingkungan kampus pada malam hari				
	14	Adanya Fasilitas Anjungan komputer				
	15	Adanya Layanan internet di kampus				
	16	Keberadaan *hot spot/ wifi*				
	17	Kelengkapan buku panduan akademik				
	18	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan mahasiswa				
	19	Keberadaan fasilitas pendukung lainnya (LCD, Laptop, Komputer, OHP, dll)				
Reliability	20	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Pembimbingan, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll)				
	21	Ketepatan waktu pelayanan akademik				
	22	Ketersediaan modul/buku ajar				

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	23	Ketersediaan RPS yang mendukung proses pembelajaran				
	24	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll)				
Responsiveness	25	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di laboratorium				
	26	Ketanggapan pelayanan Tenaga Kependidikan di perpustakaan				
	27	Ketanggapan Tenaga Kependidikan pelayanan administrasi				
	28	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan				
	29	Kemudahan dalam pelayanan di laboratorium				
	30	Kecepatan Tenaga Kependidikan administrasi dalam melayani mahasiswa				
	31	Kecepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa				
	32	Ketepatan Tenaga Kependidikan adminiatsri dalam melayani mahasiswa				
	33	Ketepatan Tenaga Kependidikan perpustakaan dalam melayani mahasiswa				
	34	Kejelasan Tenaga Kependidikan memberikan informasi pelayanan akademik				
Assurance	35	Keamanan di tempat parkir kampus				
	36	Keamanan di kampus dimalam hari yang kondusif				
	37	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal: kebakaran, gempa, demonstrasi yang tak terkendali, dll)				
	38	Keamanan di kampus disiang hari yang kondusif				
	39	Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus				
	40	Susana kelas yang kondusif untuk belajar				
	41	Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas				

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	42	Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan lainya				
	43	Kemudahan mendapatkan informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain)				
Empathy	44	Kesedian pustakawan di tingkat kampus dalam membantu untuk mendapatkan referensi buku				
	45	Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI LUAR PEMBELAJARAN TERSTRUKTUR DI IAIN KENDARI

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Tangibles	1	Tersedianya fasilitas ruangan di organisasi kemahasiswaan tingkat institut				
	2	Tersedianya fasilitas ruangan di organisasi kemahasiswaan fakultas				
	3	Keberadaan koperasi mahasiswa				
	4	Tersedianya fasilitas layanan bimbingan dan konseling				
	5	Tersedianya fasilitas layanan pengembangan minat dan bakat				
	6	Tersedianya layanan pusat karir				
	7	Tersedianya layanan pusat kewirausahaan				
	8	Tersedianya layanan beasiswa				
Reliability	9	Lembaga memberi kesempatan pada pelaksanaa kegiatan-kegiatan kemahasiswaan				
	10	Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa				
	11	Kinerja organisasi kemahasiswaan tingkat institut yang baik				
	12	Kinerja organisasi kemahasiswaan tingkat fakultas yang baik				
	14	Keaktifan mahasiswa dalam kegiatan ekstrakulikuler				
	15	Ketersediaan organisasi minat dan bakat mahasiswa				
Responsiveness	16	Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan				
	17	Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan				
	18	Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan				
Assurance	19	Kemudahan mendapatkan informasi tentang beasiswa				
	20	Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa				
	21	Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja				
	22	Dukungan lembaga terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa				

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	23	Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan				
Empathy	24	Kemudahan munghubungi dosen dalam dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan				
	25	Ketersediaan layanan pada organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan minat dan bakat mahasiswa				
	26	Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
	27	Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
	28	Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang minat dan bakat				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENIDIDIKAN DI IAIN KENDARI

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Tangibles	1	Fasilitas komputer untuk kebutuhan key-in dan IT akademik				
	2	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi Fakultas				
	3	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi Institut				
	4	Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi prodi				
	5	Fasilitas laboratorium dalam menunjang proses belajar mengajar di IAIN Kendari				
Reliability	6	Kedisiplinan dosen dan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa				
	7	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan				
	8	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas				
	9	Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan				
	10	Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di program studi				
	11	Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas				
	12	Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium				
	13	Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan				
Responsiveness	14	Ketanggapan dosen dan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa				
	15	Kemauan petugas administrasi di tingkat program studi dalam melayani mahasiswa				
	16	Kemapuan dosen menyampaikan materi di kelas				
Assurance	17	Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam melayani mahasiswa				
	18	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan				
Empathy	19	Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa				
	20	Kepedulian dosen dan Tenaga Kependidikan administrasi dalam melayani mahasiswa				

Aspek	No	Item	Jawaban			
			Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
	21	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan				
	22	Kesedian Tenaga Kependidikan di program studi membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa				
	23	Kesedian Tenaga Kependidikan di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa				
	24	Tenaga Kependidikan dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik				
	25	Kemudahan menghubingi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa				
	26	Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa				
	27	Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik				
	28	Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa				
	29	Komunikasi dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa terjalin dengan baik				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENELITIAN DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana ketersediaan informasi tentang tema penelitian di IAIN Kendari?				
2	Bagaimana ketersediaan agenda penelitian di IAIN Kendari?				
3	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi road map penelitian yang telah disusun?				
4	Bagaimana UPPS/fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?				
5	Bagaimana dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun?				
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian?				
7	Apakah tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa telah sesuai dengan pengembangan prodi?				
8	Apakah dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan?				
9	Apakah laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga?				
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring penelitian?				
11	Bagaimana publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian?				
12	Bagaima UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah?				
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya?				
14	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?				
15	Apakah FGD dilakukan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
16	Apakah FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi?				
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya?				
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagimana Ketersediaan informasi tentang tema pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?				
2	Bagaimana Ketersediaan agenda pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?				
3	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan Sosialisasi road map pengabdian kepada masyarakat yang telah disusun?				
4	Bagaimana UPPS/Fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema pengabdian kepada masyarakat kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?				
5	Bagaimana dosen melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan roadmap yang telah disusun?				
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat?				
7	Bagaimana kesesuaian antara tema pengabdian kepada masyarakat dengan pengembangan prodi yang telah dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa?				
8	Apakah dosen melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pengabdian kepada masyarakat yang sudah ditentukan?				
9	Apakah Laporan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan oleh lembaga?				
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring pengabdian kepada masyarakat?				
11	Apakah publikasi hasil kolaborasi pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema pengabdian kepada masyarakat?				
12	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil pengabdian kepada masyarakatnya di jurnal ilmiah?				
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil pengabdian kepada masyarakatnya dalam pembelajarannya?				
14	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan sosialisasi hasil pengabdian kepada masyarakat dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
15	Bagaimana pelaksanaan FGD untuk evaluasi dan tindak lanjut tema pengabdian kepada masyarakat berikutnya?				
16	Bagaimana FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan keilmuan prodi?				
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat terbaru untuk pengabdian kepada masyarakat berikutnya?				
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN SDM DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana Perguruan Tinggi (PT) mensosialisasikan peta kebutuhan Dosen?				
2	Bagaimana Dosen mengetahui peta kebutuhan Dosen?				
3	Bagaimana Dosen dilibatkan dalam pemetaan kebutuhan Dosen?				
4	Bagaimana PT melakukan analisis keterpenuhan Dosen yang sesuai peta kebutuhan?				
5	Bagaimana ketersediaan informasi waktu dan syarat rekruitmen Dosen?				
6	Bagaimana ketersediaan Informasi kontak terkait rekruitmen Dosen?				
7	Apakah rekruitmen Dosen sesuai kebutuhan PT?				
8	Apakah prosedur penerimaan Dosen telah sesuai dengan SOP?				
9	Apakah ujian seleksi rekrutmen Dosen sesuai dengan kompetensi yang diperlukan?				
10	Apakah informasi hasil seleksi penerimaan Dosen disebarkan secara terbuka?				
11	Apakah dosen ditempatkan sesuai kualifikasi keilmuan?				
12	Apakah penempatan dosen sesuai formasi kebutuhan PT?				
13	Apakah proses pembinaan kepada Dosen dilakukan secara terbuka?				
14	Apakah pembinaan yang dilakukan sesuai dengan kompetensi Dosen?				
15	Apakah proses pembinaan kepada Dosen dilakukan secara berkesinambungan?				
16	Apakah PT mensosialisasikan regulasi usia pensiun dosen?				
17	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri?				
18	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri?				
19	Bagaimana pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi/workshop/simposium dll?				
20	Apakah Dosen mengetahui adanya kebijakan tertulis terkait kode etik Dosen?				
21	Apakah Dosen mengetahui adanya aturan tertulis terkait penghargaan?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
22	Apakah Dosen pernah mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi Dosen?				
23	Apakah penghargaan yang diterima dapat meningkatkan motivasi kerja Dosen?				
24	Bagaimana ketersediaan sanksi bagi Dosen yang melanggar kode etik?				
25	Bagaimana sanksi bagi Dosen yang melanggar kode etik menimbulkan efek jera?				
26	Bagaimana Dosen pernah mendapatkan pembinaan terkait pelanggaran kode etik oleh PT?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana ketersediaan sarana kelas (Bangku, LCD, kipas angin, dll)?				
2	Bagaimana Kebersihan sarana kelas perkuliahan?				
3	Bagaimana kebersihan lingkungan kampus?				
4	Bagaimana ketersediaan dan kebersihan toilet di kampus?				
5	Bagaimana ketersediaan tempat sampah dan sistem pengelolaan sampah di kampus?				
6	Bagaimana ketersediaan lahan dan sistem perparkiran di kampus?				
7	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana peribadatan (masjid)?				
8	Bagaimana ketersediaan air di lingkungan kampus?				
9	Bagaimana ketersediaan dan kondisi kantin didalam kampus?				
10	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana olahraga di kampus?				
11	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana internet di lingkungan kampus?				
12	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana perpustakaan?				
13	Bagaimana ketersediaan dan kondisi layanan sarana kesehatan/poliklinik?				
14	Bagaimana keadaan keamanan dan ketertiban kampus?				
15	Bagaimana layanan administrasi peminjaman sarana kampus oleh Bag. Umum?				
16	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas SIA?				
17	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas E-Learning?				
18	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Simpeg?				
19	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Perpustakaan digital?				
20	Bagaimana kemutakhiran, ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
21	Bagaimana Kesiapgunaan Fasilitas, Ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				
22	Bagaimana tersedianya peralatan untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				
23	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas e-rkkl?				
24	Bagaimana kesesuaian perencanaan keuangan dengan VMTS kampus?				
25	Bagaimana pelbatan sivitas akademika pada Perencanaan Keuangan?				
26	Apakah Perencanaan keuangan bersifat bottom up?				
27	Bagaimana Pimpinan mengakomodir usulan rencana keuangan dari masing-masing unit?				
28	Perencanaan keuangan berdasarkan hasil capaian kinerja sebelumnya				
29	Perencanaan keuangan sesuai dengan target dan tujuan kampus?				
30	Bagaimana pengalokasian keuangan yang proporsional di kampus?				
31	Pengalokasian keuangan tepat sasaran?				
32	Realiasasi keuangan sesuai dengan rencana?				
33	Realisasi Biaya Operasional Pendidikan rata-rata minimal 20 Juta?				
34	Realisasi Biaya Penelitian rata-rata minimal 10 Juta?				
35	Realaisasi Biaya PKM rata-rata minimal 5 juta?				
36	Apakah pertanggungjawaban keuangan dilakukan secara akuntabel?				
37	Bagaimana transparansi pertanggungjawaban keuangan kampus?				
38	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan pendidikan?				
39	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan penelitian?				
40	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan PKM?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?				
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?				
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?				
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?				
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?				
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?				
7	Bagaimana pemantauan kinerja dosen yang sesuai tanggung jawabnya?				
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?				
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?				
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?				
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam pencapaian visi misi				
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?				
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?				
14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?				
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?				
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?				
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?				
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?				
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?				
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?				
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?				
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?				
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?				
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?				
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?				
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?				
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP PENGELOLAAN SDM DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana Perguruan Tinggi (PT) mensosialisasikan peta kebutuhan Tendik?				
2	Bagaimana Tendik mengetahui peta kebutuhan Tendik?				
3	Bagaimana Tendik dilibatkan dalam pemetaan kebutuhan Tendik?				
4	Bagaimana PT melakukan analisis keterpenuhan Tendik yang sesuai peta kebutuhan?				
5	Bagaimana ketersediaan informasi waktu dan syarat rekruitmen Tendik?				
6	Bagaimana ketersediaan Informasi kontak terkait rekruitmen Tendik?				
7	Apakah rekruitmen Tendik sesuai kebutuhan PT?				
8	Apakah prosedur penerimaan Tendik telah sesuai dengan SOP?				
9	Apakah ujian seleksi rekrutmen Tendik sesuai dengan kompetensi yang diperlukan?				
10	Apakah informasi hasil seleksi penerimaan Tendik disebarkan secara terbuka?				
11	Apakah tendik ditempatkan sesuai kualifikasi keilmuan?				
12	Apakah penempatan tendik sesuai formasi kebutuhan PT?				
13	Apakah proses pembinaan kepada Tendik dilakukan secara terbuka?				
14	Apakah pembinaan yang dilakukan sesuai dengan kompetensi Tendik?				
15	Apakah proses pembinaan kepada Tendik dilakukan secara berkesinambungan?				
16	Apakah PT mensosialisasikan regulasi usia pensiun tendik?				
17	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri?				
18	Bagaimana kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri?				
19	Bagaimana pengembangan diri untuk mengikuti seminar/konferensi/workshop/simposium dll?				
20	Apakah Tendik mengetahui adanya kebijakan tertulis terkait kode etik Tendik?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
21	Apakah Tendik mengetahui adanya aturan tertulis terkait penghargaan?				
22	Apakah Tendik pernah mendapatkan penghargaan terkait dengan kompetensi Tendik?				
23	Apakah penghargaan yang diterima dapat meningkatkan motivasi kerja Tendik?				
24	Bagaimana ketersediaan sanksi bagi Tendik yang melanggar kode etik?				
25	Bagaimana sanksi bagi Tendik yang melanggar kode etik menimbulkan efek jera?				
26	Bagaimana Tendik pernah mendapatkan pembinaan terkait pelanggaran kode etik oleh PT?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana ketersediaan sarana kelas (Bangku, LCD, kipas angin, dll)?				
2	Bagaimana Kebersihan sarana kelas perkuliahan?				
3	Bagaimana kebersihan lingkungan kampus?				
4	Bagaimana ketersediaan dan kebersihan toilet di kampus?				
5	Bagaimana ketersediaan tempat sampah dan sistem pengelolaan sampah di kampus?				
6	Bagaimana ketersediaan lahan dan sistem perparkiran di kampus?				
7	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana peribadatan (masjid)?				
8	Bagaimana ketersediaan air di lingkungan kampus?				
9	Bagaimana ketersediaan dan kondisi kantin didalam kampus?				
10	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana olahraga di kampus?				
11	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana internet di lingkungan kampus?				
12	Bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana perpustakaan?				
13	Bagaimana ketersediaan dan kondisi layanan sarana kesehatan/poliklinik?				
14	Bagaimana keadaan keamanan dan ketertiban kampus?				
15	Bagaimana layanan administrasi peminjaman sarana kampus oleh Bag. Umum?				
16	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas SIA?				
17	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas E-Learning?				
18	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Simpeg?				
19	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas Perpustakaan digital?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
20	Bagaimana kemutakhiran, ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				
21	Bagaimana Kesiapgunaan Fasilitas, Ketercukupan dan aksesibilitas Prasarana untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				
22	Bagaimana tersedianya peralatan untuk pembelajaran maupun kegiatan penelitian dan PKM?				
23	Bagaimana kepuasan terhadap ketersediaan dan aksesbilitas e-rkkl?				
24	Bagaimana kesesuaian perencanaan keuangan dengan VMTS kampus?				
25	Bagaimana pelbatan sivitas akademika pada Perencanaan Keuangan?				
26	Apakah Perencanaan keuangan bersifat bottom up?				
27	Bagaimana Pimpinan mengakomodir usulan rencana keuangan dari masing-masing unit?				
28	Perencanaan keuangan berdasarkan hasil capaian kinerja sebelumnya				
29	Perencanaan keuangan sesuai dengan target dan tujuan kampus?				
30	Bagaimana pengalokasian keuangan yang proporsional di kampus?				
31	Pengalokasian keuangan tepat sasaran?				
32	Realiasasi keuangan sesuai dengan rencana?				
33	Realisasi Biaya Operasional Pendidikan rata-rata minimal 20 Juta?				
34	Realisasi Biaya Penelitian rata-rata minimal 10 Juta?				
35	Realaisasi Biaya PKM rata-rata minimal 5 juta?				
36	Apakah pertanggungjawaban keuangan dilakukan secara akuntabel?				
37	Bagaimana transparansi pertanggungjawaban keuangan kampus?				
38	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan pendidikan?				
39	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan penelitian?				
40	Bagaimana Investasi keuangan memenuhi kebutuhan PKM?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?				
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?				
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?				
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?				
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?				
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?				
7	Bagaimana pemantauan kinerja tendik yang sesuai tanggung jawabnya?				
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?				
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?				
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?				
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh tendik dan tendik dalam pencapaian visi misi				
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh tendik dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?				
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?				
14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?				
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?				
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?				
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?				
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?				
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?				
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?				
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?				
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?				
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?				
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?				
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?				
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?				
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PENELITIAN DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana ketersediaan informasi tentang tema penelitian di IAIN Kendari?				
2	Bagaimana ketersediaan agenda penelitian di IAIN Kendari?				
3	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi road map penelitian yang telah disusun?				
4	Bagaimana UPPS/fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema penelitian kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?				
5	Bagaimana dosen melaksanakan penelitian sesuai dengan roadmap penelitian yang telah disusun?				
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian?				
7	Apakah tema penelitian dosen yang dilakukan dengan mahasiswa telah sesuai dengan pengembangan prodi?				
8	Apakah dosen melakukan penelitian sesuai dengan jadwal penelitian yang sudah ditentukan?				
9	Apakah laporan penelitian sesuai dengan pedoman pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh lembaga?				
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring penelitian?				
11	Bagaimana publikasi hasil kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema penelitian?				
12	Bagaima UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil penelitiannya di jurnal ilmiah?				
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil penelitiannya dalam pembelajarannya?				
14	Bagaimana UPPS/fakultas melakukan sosialisasi hasil penelitian dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?				
15	Apakah FGD dilakukan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut tema penelitian berikutnya?				
16	Apakah FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema penelitian untuk pengembangan keilmuan prodi?				
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema penelitian terbaru untuk penelitian berikutnya?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema penelitian yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagimana Ketersediaan informasi tentang tema pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?				
2	Bagaimana Ketersediaan agenda pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di IAIN Kendari?				
3	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan Sosialisasi road map pengabdian kepada masyarakat yang telah disusun?				
4	Bagaimana UPPS/Fakultas membentuk rumpun keilmuan yang memayungi tema pengabdian kepada masyarakat kolaborasi dosen dengan mahasiswa untuk pengembangan keilmuan prodi?				
5	Bagaimana dosen melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan roadmap yang telah disusun?				
6	Bagaimana dosen melibatkan mahasiswa dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat?				
7	Bagaimana kesesuaian antara tema pengabdian kepada masyarakat dengan pengembangan prodi yang telah dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa?				
8	Apakah dosen melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pengabdian kepada masyarakat yang sudah ditentukan?				
9	Apakah Laporan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan oleh lembaga?				
10	Bagaimana UPPS/fakultas melaksanakan monitoring pengabdian kepada masyarakat?				
11	Apakah publikasi hasil kolaborasi pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan tema pengabdian kepada masyarakat?				
12	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosennya mempublikasikan hasil pengabdian kepada masyarakatnya di jurnal ilmiah?				
13	Bagaimana UPPS/fakultas mendorong dosen mengintegrasikan/memnafaatkan hasil pengabdian kepada masyarakatnya dalam pembelajarannya?				
14	Bagaimana UPPS/Fakultas melakukan sosialisasi hasil pengabdian kepada masyarakat dosen yang sudah terpublikasi untuk di sitasi oleh mahasiswa?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
15	Bagaimana pelaksanaan FGD untuk evaluasi dan tindak lanjut tema pengabdian kepada masyarakat berikutnya?				
16	Bagaimana FGD dilakukan untuk menentukan tema-tema pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan keilmuan prodi?				
17	Bagaimana UPPS/fakultas memberikan rekomendasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat terbaru untuk pengabdian kepada masyarakat berikutnya?				
18	Bagaimana UPPS/fakultas mengidentifikasi tema-tema pengabdian kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan pengembangan prodi?				

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA DI IAIN KENDARI

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana Pelaksanaan kegiatan Universitas/ Fakultas/ Prodi yang diarahkan untuk pencapaian visi kampus?				
2	Bagaimana kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja?				
3	Bagaimana sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan?				
4	Bagaimana keterbukaan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan?				
5	Bagaimana evaluasi pencapaian tujuan Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi yang rutin dilakukan?				
6	Bagaimana kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap peran/ jabatan?				
7	Bagaimana pemantauan kinerja dosen yang sesuai tanggung jawabnya?				
8	Bagaimana kedisiplinan mengikuti aturan/ regulasi yang berlaku dalam setiap kegiatan?				
9	Bagaimana keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang?				
10	Bagaimana objektifitas dalam pengambilan penilaian kinerja?				
11	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam pencapaian visi misi				
12	Bagaimana kemampuan pimpinan menggerakkan seluruh dosen dan tendik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat?				
13	Bagaimana suasana kerja yang mendukung capaian kinerja?				
14	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam mengatasi permasalahan?				
15	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama dengan berbagai pihak?				
16	Bagaimana Universitas/ Fakultas/ Unit/ Prodi menjadi rujukan pada bidang keilmuannya?				
17	Bagaimana Peningkatan kinerja tridharma dari kerjasama yang dilakukan?				

No	Item Pertanyaan	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
18	Bagaimana Peningkatan fasilitas pendukung di Universitas/ Fakultas/ Prodi sebagai hasil kerjasama yang dilakukan?				
19	Bagaimana Kemanfaatan kerjasama yang dirasakan oleh mitra?				
20	Bagaimana Kepuasan mitra atas kegiatan kerjasama yang dilakukan universitas/ fakultas/ prodi?				
21	Bagaimana kerjasama yang dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan?				
22	Bagaimana Hasil yang dirasakan dari kerjasama yang dilakukan kampus?				
23	Bagaimana Keterlibatan GJM Prodi dalam menjamin mutu prodi?				
24	Bagaimana kegiatan rutin peningkatan penjaminan mutu yang diinisiasi KJM fakultas?				
25	Bagaimana Audit Mutu Internal dilaksanakan rutin tiap semester?				
26	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evalaluasi yang rutin setiap semester?				
27	Bagaimana mutu institusi yang terus ditingkatkan oleh pihak terkait?				
28	Bagaimana efektifitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu ?				

Lampiran 8. SOP Survey Kepuasan Pengguna

KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)	Nomor SOP	002.4/In.23/L.II/OT.01.4/02/2022
	Tanggal Pembuatan	4 Februari 2022
	Tanggal Revisi	-
	Revisi Ke	0
	Tanggal Efektif	15 Februari 2022
	Sumber Dokumen	Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
	Disahkan Oleh	Ketua LPM Dr. Hamlah Zainal, MA NIP. 197403272003122002
	Judul SOP	**Survey Kepuasan Pengguna**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; 2 PMA Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ADM Pemerintahan RI 3 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 4. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 62 Tahun No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2017 Tentang STATUTA IAIN Kendari Tahun 2017; 6 Peraturan Presiden RI Nomor 145 Tahun 2014 Tentang Perubahan STAIN Kendari Menjadi IAIN Kendari;	1. S1 dan S2 2. Memiliki kemampuan mengorganisir kegiatan
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. SOP Survey Kepuasan Pengguna	1. Komputer / Laptop 2. Alat Tulis Kantor 3. Printer
Peringatan	**Pencatatan**
Jika SOP Survey Kepuasan Pengguna ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan yang dimaksud tidak efektif dan efisien	Instrumen Survey, Instrumen SOP

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI
2021