



Laporan Survei

Kepuasan Pengguna

IAIN PURWOKERTO

Semester Gasal Tahun Akademik 2020-2021

FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
TAHUN 2020

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
IAIN PURWOKERTO SEMESTER GASAL T.A. 2020/2021**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
IAIN PURWOKERTO
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto dapat menyelenggarakan dan menyusun laporan Survey Kepuasan bagi civitas akademika (Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa) terhadap kinerja lembaga serta layanan baik secara akademik maupun non akademik semester gasal T.A. 2020/2021.

Laporan ini disusun dan diterbitkan untuk tujuan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan seluruh civitas akademika terhadap layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, serta tingkat kepuasan civitas akademika terhadap unit-unit layanan yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

Laporan ini merupakan hasil survey yang dilakukan oleh tim survey pada semester gasal T.A. 2020/2021. Adapun tujuan dari pelaksanaan survey ini dimaksudkan untuk mengungkap seberapa besar indeks kepuasan layanan yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto. Semoga dengan adanya laporan survey ini akan menjadi referensi atau bahan rujukan pihak pimpinan dan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan ke arah yang lebih baik, memperbaiki sistem yang kurang baik sehingga di masa yang akan datang FTIK IAIN Purwokerto akan memberikan kepuasan kepada masyarakat baik di dalam kampus maupun masyarakat di luar kampus.

Kami tim survey menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar tim survey dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan diri di masa yang akan datang. Akhir kata kami tim survey berharap semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua. aamiin.

Purwokerto, Desember 2020

An. Tim Survey

Rekan



Dr. H. Suwito, M.Ag.

EXECUTIVE SUMMARY

Kegiatan survei telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan layanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto Semester Gasal tahun akademik 2020/2021. Responden survei adalah civitas akademika yang meliputi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Adapun sampel diambil sebanyak 10% dari jumlah mahasiswa, 50% dari jumlah dosen, dan semua tenaga kependidikan.

Pelaksanaan survei secara *online* menggunakan angket yang sebelumnya telah diujicobakan dan telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Angket yang dibagikan berisi pernyataan dan pertanyaan dengan skala penilaian 1-4. Skala 1 mewakili deskripsi kualitatif kurang baik, skala 2 cukup baik, skala 3 Baik dan skala 4 mewakili deskripsi kualitatif sangat baik.

Jumlah item pernyataan atau pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut: Angket survei kepuasan layanan kepada mahasiswa memiliki jumlah pertanyaan sebanyak 11 pertanyaan, angket kepuasan dosen terhadap layanan akademik maupun non akademik sebanyak 42 pertanyaan, angket kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan fakultas sebanyak 22 pertanyaan dan angket kepuasan civitas akademika FTIK terhadap manajerial dekan sebanyak 4 pertanyaan.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto berada pada indeks di atas 3,51 dari skala 4,00 atau secara kualitatif berada pada posisi sangat baik. Secara rinci hasil survei kepuasan layanan FTIK adalah sebagai berikut; 1) Kepuasan layanan kepada mahasiswa mendapatkan nilai indeks sebesar 3,65 dari indeks maksimal 4,00; 2) Kepuasan layanan akademik dan non-akademik kepada dosen mendapatkan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,67 dari indeks maksimal 4,00; 3) Kepuasan layanan kepada tenaga kependidikan mendapatkan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,66 dari indeks maksimal 4,00 dan 4) Kepuasan civitas akademika FTIK terhadap manajerial dekan mendapatkan rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,63 dari indeks maksimal 4,00.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa setiap tahun Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh civitas baik mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan. Adapun beberapa saran yang disampaikan oleh responden menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan di tahun berikutnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Executive Summary	iii
Daftar Isi	iv
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan	5
C. Manfaat	5
D. Aspek Layanan FTIK	6
Bab II Metode Survey	
A. Tempat	8
B. Sampel	8
C. Instrumen Survey	9
D. Pilot Survey	9
E. Pengukuran Indeks Kepuasan	9
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	10
G. Operasionalisasi Variabel	12
Bab III Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survey	
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	13
B. Rekap Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	16
Bab IV Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Layanan FTIK	
A. Hasil Survey Mahasiswa	17
B. Hasil Survey Dosen	21
C. Hasil Survey Tenaga Kependidikan	27
D. Hasil Survey Civitas Akademika terhadap Dekan	31
Bab V Temuan Survey dan Upaya Perbaikan	
A. Temuan Survey Kepuasan Mahasiswa	33
B. Temuan Survey Kepuasan Dosen	33
C. Temuan Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan	33
D. Temuan Survey Civitas Akademika terhadap Kinerja Dekan ...	34
Bab VI Penutup (Simpulan dan Saran)	
A. Simpulan	35
B. Saran	35

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fakultas sebagai bagian melekat pada setiap perguruan tinggi merupakan sebuah lembaga yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif dan inovatif serta mampu bertahan pada era persaingan global abah ke 21. Dalam kontek ini, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto merupakan salah satu fakultas terbesar dilihat dari jumlah program studi dan jumlah mahasiswanya, memiliki tugas dan tanggung jawab seperti perihal di atas. Jika ditinjau dari sisi peminat, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto dapat dikatakan sebagai fakultas yang tertua yang selalu menjadi pilihan utama masyarakat.

Perihal ini disebabkan *mind shett* masyarakat kita pada umumnya masih memilih masa depan sebagai tenaga pendidik terbilang mencerahkan. Sehingga posisi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto terbilang lebih populer dikalangan masyarakat dibandingkan dengan fakultas yang lain. Oleh karena itu, untuk menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat maka FTIK IAIN Purwokerto harus mampu memberikan layanan secara tanggap untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dengan menghormati hak-hak asasi publik, baik dalam penyediaan jasa administrasi akademik maupun non akademik sesuai dengan standar layanan yang berlaku. Publik dalam perihal ini diartikan tidak hanya layanan untuk masyarakat di luar kampus, namun juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ada di dalam kampus yakni mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

Dalam regulasi UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi yang dimotori oleh fakultas dalam menyelenggarakan sistem pembelajaran secara langsung pada hakikatnya bertujuan untuk: *pertama*, mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya. *Kedua*, perguruan tinggi

mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan. *Ketiga*, mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa. *Keempat*, terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Untuk mewujudkan perihal tersebut diperlukan pemahaman mengenai penilaian masyarakat terhadap penyediaan layanan. Artinya pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

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

Selalu meningkatnya jumlah peminat calon mahasiswa baru yang mendaftar ke FTIK IAIN Purwokerto juga menunjukkan adanya penilaian terbaik yang diberikan masyarakat kepada FTIK IAIN Purwokerto. Perihal ini tidak terlepas dari layanan publik yang diberikan FTIK IAIN Purwokerto kepada masyarakat itu sendiri. Pada akhirnya, kepuasan ini akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada FTIK IAIN Purwokerto sangat tinggi.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika di FTIK IAIN Purwokerto atas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam FTIK IAIN Purwokerto yaitu: layanan pendidikan yang disiapkan dan diselenggarakan oleh dosen, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi akademik dan non akademik dan sebagainya.

Setiap layanan yang ada seharusnya dilakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Tujuan dari dilakukannya evaluasi layanan publik merupakan tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh FTIK IAIN Purwokerto kepada publik. Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja unit di FTIK IAIN Purwokerto secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari unit-unit di FTIK IAIN Purwokerto selanjutnya, yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas. Komunitas yang berada di dalam lingkungan kampus disebut civitas akademika. Civitas akademika pada FTIK IAIN Purwokerto terdiri dari tiga yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Masing-masing memiliki peran dan tugas tersendiri dalam keberlangsungan proses pendidikan. Oleh karena itu layanan yang diberikan FTIK IAIN Purwokerto 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 FTIK IAIN Purwokerto. Jika fakultas ini tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan menurunkan penilaian dari masyarakat terhadap eksistensi fakultas tersebut.

Secara konseptual, pendidikan bermutu diartikan sebagai layanan kependidikan yang mampu mendayagunakan sumber-sumber pendidikan (Qomar, 2007) untuk menghasilkan output pendidikan atau lulusan (Jaedun, 2018) sesuai dengan tuntutan masyarakat atau dunia kerja. Terdapat 13 karakteristik untuk mengukur mutu pendidikan antara lain performance, reliability, easy for use, estetika, (Gasperz dalam Rusli, 2015), timelines, durability/daya tahan, hubungan manusia, *feature*, standar tertentu, konsistensi, keseragaman, kemampuan melayani dan ketepatan (Usman, 2006). Selanjutnya ada tiga hal yang perlu difahami oleh lembaga penyelenggara kependidikan (Jaedun, 2018). Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna lulusan dari suatu perguruan tinggi,

yaitu: (1) apa kebutuhan stakeholder; (2) bagaimana perguruan tinggi mengetahui stakeholder dalam hal ini adalah sekolah atau madrasah; dan (3) apa saja yang membuat stakeholder puas dengan lulusan yang dihasilkan.

Sebagai pihak penerima layanan (dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik), maka peran, tugas dan kewajiban dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik secara umum mencakup hal-hal berikut: (1) adanya kejelasan antara hak yang diterima oleh dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik atas apa yang telah dilakukan, (2) tertulis dengan jelas kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang tertuang pada KHS (kartu hasil study), dosen yang tertuang pada kinerja semester (BKD/beban kinerja dosen) dan tenaga pendidik yang tertuang pada LKP (laporan kinerja pegawai; (3) pengaturan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi kebutuhan civitas akademika, misalnya kebutuhan mahasiswa akan berbeda dengan kebutuhan dosen maupun kebutuhan tenaga pendidik, meskipun diantara ketiganya ada layanan yang sama, misalnya ketersediaan tempat parkir; (4) kualitas proses dan hasil pelayanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Jangan sampai civitas akademika (mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik dirugikan karena kesalahan manajemen; dan (5) penyesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dibutuhkan; karena pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan harga yang telah dibayarkan (Amin, 2017).

Penilaian terhadap kualitas layanan bisa diperoleh melalui respon yang diberikan oleh pengguna. Ada dua pendekatan pengukuran kualitas layanan menurut Martin & Kettner (Dwiyanto, 2002) yaitu pendekatan atas kinerja layanan, dan pendekatan kepuasan pelanggan. Pendekatan kinerja layanan berarti kita mengukur pada aspek si pemberi layanan, kita secara langsung mengobservasi apa yang dilakukan oleh pegawai, mengukur edisiplinan pegawai, penampilan pegawai, sikap pegawai dalam memberikan layanan dan lain sebagainya atau bisa juga melalui laporan kinerja pegawai (*self evaluation*). Sedangkan pendekatan pengguna, berarti kita bisa mengukur kualitas pelayanan dari civitas akademika yang difokuskan kepada hasil, pengaruh, dampak, dan manfaat yang diperoleh penerima layanan atau pelanggan (Jaedun, 2018). misalnya apakah mahasiswa diberikan informasi yang cukup, apakah mahasiswa dilayani dengan baik, apakah pegawai telat memberikan pelayanan dan lain sebagainya. Kajian dalam penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan yang disediakan oleh dosen, tenaga

kependidikan serta pihak manajemen (dekanat) FTIK IAIN Purwokerto berdasarkan respon dari mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik. Maka dari itu pendekatan evaluasi layanan yang digunakan menggunakan pengukuran dari pengguna.

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Berapa besar indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan non akademik sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto?.
2. Berapa besar indeks kepuasan dosen terhadap layanan akademik dan non akademik sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto?.
3. Berapa besar indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto?.
4. Berapa besar indeks kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan terhadap manajerial dekanat FTIK IAIN Purwokerto?.

B. Tujuan

Tujuan dari survey kepuasan layanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur seberapa besar indeks kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan sebagaimana disediakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.
2. Untuk mengukur seberapa besar indeks kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan terhadap manajerial dekanat FTIK IAIN Purwokerto.

C. Manfaat

Survey kepuasan layanan ini bermanfaat:

1. Sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap sistem layanan yang selama ini sudah diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto.
2. Menciptakan *performance* (kinerja) sistem layanan terhadap *user* secara berkelanjutan. Sehingga hasil kerja dari sistem yang sudah ada akan menjadi penyelesaian kerja lebih efektif dan kinerja dapat diukur.

3. Aspek ekonomis yakni merupakan peningkatan akan manfaat atau keuntungan atau penurunan biaya yang terjadi.
4. *Control* (pengendalian) yakni pengintensifan terhadap pengendalian dalam menemukan serta memperbaiki kesalahan-kesalahan dan keuntungan-keuntungan yang akan timbul.
5. Sebagai dokumen pendukung pelaksanaan akreditasi program studi.

D. Aspek Layanan FTIK IAIN Purwokerto

Layanan yang disediakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto sebagai unsur pokok dalam instrumen survey diperuntukan bagi dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Survey yang diperuntukan bagi dosen meliputi aspek:

1. Kepuasan layanan terhadap kesempatan dan pemenuhan studi lanjut, mengikuti kursus/pelatihan/workshop, magang, studi banding dalam maupun luar negeri.
2. Kepuasan layanan terhadap informasi jenjang karir dan jabatan, informasi tentang kegiatan penelitian, penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang menunjang tugas sebagai seorang dosen.
3. Kepuasan layanan terhadap penyusunan proposal penelitian, informasi tentang jurnal ilmiah terakreditasi, PKM, penghargaan terhadap dosen serta fasilitas kesehatan, kebugaran dan beribadah.

Bagi tenaga kependidikan, aspek survey kepuasan layanan mencakup:

- a. Pengembangan kompetensi
- b. Pengembangan karir dan jabatan
- c. Kebutuhan kesejahteraan
- d. Kebutuhan kesehatan dan kebugaran
- e. Kebutuhan sosial atau keagamaan

Sedangkan bagi mahasiswa, aspek yang disurvei meliputi:

- 1) Layanan prima
- 2) kecukupan sarana dan prasarana
- 3) Layanan penalaran
- 4) Kemudahan akses
- 5) Bakat dan minat
- 6) Layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)

7) Kemudahan akses.

Adapun survey kepuasan layanan terhadap manajerial dekanat juga disiapkan untuk seluruh civitas akademika untuk mengukur kinerja dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

BAB II METODE SURVEY

A. Tempat Survey

Sebagaimana tujuan dari survey, yaitu mengetahui indeks kepuasan civitas akademika terhadap layanan di FTIK IAIN Purwokerto, maka survey ini dilaksanakan di FTIK IAIN Purwokerto secara *online* melalui www.sinvey.iainpurwokerto.ac.id. Populasi dalam ini ini adalah civitas akademika di FTIK IAIN Purwokerto yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga pendidik di fakultas yang ada di FTIK IAIN Purwokerto. Dari data subbagian akademik dan kemahasiswaan serta Subbagian Administrasi Umum dan Keuangan FTIK IAIN Purwokerto, distribusi jumlah mahasiswa, dosen, tenaga pendidik yang ada di FTIK IAIN Purwokerto disajikan pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Populasi Survei

No	Civitas Akademika	Jumlah Populasi
1	Mahasiswa	2500
2	Dosen	120
3	Tenaga Kependidikan	18
	Jumlah	2638

B. Sampel Survey

Dari jumlah populasi di atas, survey kepuasan ini tidak mengambil seluruh populasi yang ada. Maka selanjutnya dilakukan sampel untuk mewakili populasi dalam mengisi kuesioner. Adapun teknik sampling dalam survey kepuasan ini menggunakan random sampling yakni dengan sampel terpakai. Artinya tim survey memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada siapapun untuk mengisi survey dengan syarat bahwa responden merupakan civitas akademika (dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto yang masih tercatat aktif pada tahun 2020.

Responden yang akan dijadikan sebagai sampel dalam survey kepuasan ini adalah 30% yakni dosen 40 orang, mahasiswa 164 orang dan tenaga kependidikan secara keseluruhan diambil sebagai sampel sejumlah: 18 orang.

Berikut tabel pengambilan sampel dari unsur dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan FTIK IAIN Purwokerto.

Tabel 2.2 Sampel Survei

No	Civitas Akademika	Jumlah Sampel
1	Dosen	40
2	Mahasiswa	164
3	Tenaga Kependidikan	18

C. Instrumen Survey

Dalam survey ini terdapat 4 instrumen survey yang akan dilakukan, antara lain:

1. Survey layanan fakultas untuk dosen terdiri dari 42 item pertanyaan.
2. Survey layanan fakultas untuk mahasiswa terdiri dari 11 item pertanyaan.
3. Survey layanan fakultas untuk tenaga kependidikan terdiri dari 22 item pertanyaan.
4. Survey layanan fakultas (dekanat) untuk civitas akademika terdiri dari 77 item pertanyaan.

D. Instrumen Survey

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek berupa pilihan jawaban yang dilakukan secara individual dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (kurang), 2 (cukup), 3 (baik) dan 4 (sangat baik) dengan bantuan sistem informasi berbasis web dalam <http://sinvey.iainpurwokerto.ac.id>.

E. Pilot Survey

Tujuan pilot survei adalah sebagai data awal untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam kuesioner pendahuluan. Melalui hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas, maka dapat ditetapkan item-item yang akan digunakan sebagai variabel survey pada kuesioner utama dan dapat ditentukan ukuran sampel yang akan digunakan pada penelitian sebenarnya

(utama). Penyebaran kuesioner pendahuluan (pilot survei) dibagikan kepada 30 mahasiswa, 20 dosen serta 3 tenaga kependidikan FTIK IAIN Purwokerto. Pengambilan sampel sebesar 30 responden ini dianggap sudah cukup mewakili untuk pengujian reliabilitas dan validitas.

Untuk pengujian validitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993):

Jika rhitung ≥ 0.30 maka item dikategorikan valid

Jika rhitung < 0.30 maka item dikategorikan tidak valid

Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993) :

Jika koefisien Cronbach's Alpha ≥ 0.7 , maka instrumen reliabel

Jika koefisien Cronbach's Alpha < 0.7 , maka instrumen tidak reliabel

F. Pengukuran Indeks Kepuasan

Analisis yang digunakan untuk melihat bagaimana gambaran kepuasan yang dirasakan oleh Civitas Akademika FTIK IAIN Purwokerto terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas mengacu pada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

Konversi IKM	=	Nilai IKM
		25

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk menentukan tingkat validitas Instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal). Untuk mengitung nilai koefisien validitas item kuesioner digunakan metode koefisien item-total correlation dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992) :

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- n = Jumlah sampel
- x = Jumlah skor tiap item pertanyaan
- y = Jumlah skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, kejajegan atau konsistensi dari kuesioner yang disusun

dalam mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrumen digunakan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\sum \alpha_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11}	= reliabilitas item
k	= banyaknya butir pertanyaan
α_b^2	= jumlah varians butir
α_t^2	= varians total

H. Operasionalisasi Variabel

Dalam survey ini, kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah defisini dari model SERVQUAL:

Tangibles, Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

Reliability Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.

Responsiveness Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Assurance Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahmatan, perhatian dan sikap.

Empathy Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

BAB III
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
INSTRUMEN SURVEY

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji data dengan validitas dan realibilitas dilakukan pada tanggal 4 Oktober secara online yaitu menggunakan data google form. Hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas Instumen Evaluasi Layanan Fakultas oleh Dosen

Tabel 3.1 Uji Instrumen Dosen

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P1	0.826000316	Valid	0.984812432	Reliabel
P2	0.84613531	Valid		
P3	0.625328213	Valid		
P4	0.816095767	Valid		
P5	0.788236204	Valid		
P6	0.834677126	Valid		
P7	0.823608185	Valid		
P8	0.809676199	Valid		
P9	0.840560669	Valid		
P10	0.750839439	Valid		
P11	0.761378192	Valid		
P12	0.812839556	Valid		
P13	0.801382842	Valid		
P14	0.820616487	Valid		
P15	0.682681361	Valid		
P16	0.710869032	Valid		
P17	0.746761941	Valid		
P18	0.73338606	Valid		
P19	0.783720836	Valid		
P20	0.608287904	Valid		
P21	0.747644555	Valid		
P22	0.713332043	Valid		
P23	0.882431477	Valid		
P24	0.853029481	Valid		
P25	0.800580245	Valid		
P26	0.865121268	Valid		
P27	0.880983955	Valid		
P28	0.818482632	Valid		
P29	0.82714265	Valid		
P30	0.818796527	Valid		
P31	0.902167712	Valid		
P32	0.904508227	Valid		
P33	0.468402076	Valid		

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P34	0.869842656	Valid		
P35	0.671485585	Valid		
P36	0.722018421	Valid		
P37	0.557980171	Valid		
P38	0.409622207	Tidak Valid		
P39	0.547937136	Valid		
P40	0.879329784	Valid		
P41	0.42610788	Tidak Valid		
P42	0.768303308	Valid		

2. Hasil Uji Validitas Instrumen Evaluasi Layanan Fakultas oleh Mahasiswa

Tabel 3.2 Uji Instrumen Mahasiswa

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P1	0.595085166	Valid	0.991049579	Reliabel
P2	0.300122524	Valid		
P3	0.726612427	Valid		
P4	0.911129373	Valid		
P5	0.848532698	Valid		
P6	0.698996198	Tidak Valid		
P7	0.876644056	Valid		
P8	0.765429637	Valid		
P9	0.646832303	Valid		
P10	0.896588297	Valid		
P11	0.81885686	Valid		
P12	0.865643322	Valid		
P13	0.749619356	Valid		
P14	0.899209083	Valid		
P15	0.648200205	Valid		
P16	0.745577778	Valid		
P17	0.648200205	Valid		
P18	0.671061599	Valid		

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P19	0.909840956	Tidak Valid		
P20	0.938958011	Valid		
P21	0.938958011	Valid		
P22	0.938958011	Valid		
P23	0.898775323	Valid		
P25	0.898775323	Valid		
P26	0.911129373	Valid		

3. Hasil Uji Validitas Instrumen Evaluasi Layanan Fakultas oleh Tenaga Kependidikan

Tabel 3.3 Uji Instrumen Tenaga Kependidikan

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P1	0.836929992	Valid	0.991049579	Reliabel
P2	0.832332757	Valid		
P3	0.760595084	Valid		
P4	0.821748246	Valid		
P5	0.76129051	Valid		
P6	0.625362265	Tidak Valid		
P7	0.953969672	Valid		
P8	0.938761778	Valid		
P9	0.911394486	Valid		
P10	0.971504643	Valid		
P11	0.824201019	Valid		
P12	0.911394486	Valid		
P13	0.891696755	Valid		
P14	0.770078987	Valid		
P15	0.848539556	Valid		
P16	0.844568196	Valid		
P17	0.824903366	Valid		
P18	0.826794742	Valid		
P19	0.615628669	Tidak Valid		
P20	0.824903366	Valid		
P21	0.740742208	Valid		
P22	0.877598782	Valid		

4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Kepemimpinan Dekan

Tabel 3.4 Uji Instrumen Civitas Akademika

Item	Corrected item Total Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach's	Keterangan
P1	0.754030117	Valid	0.859952542	Reliabel
P2	0.910116479	Valid		
P3	0.887997886	Valid		
P4	0.935024019	Valid		

B. Rekap Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen Survey

Berdasarkan analisis hasil uji validitas dan reliabilitas tiap instrument, maka dapat diketahui instrument survei layak untuk digunakan pengambilan data seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

No	Instrumen	Validitas	Alfa Cronbac's
1	Kuesioner layanan fakultas untuk dosen	Valid	0.9848
2	Kuesioner layanan fakultas untuk mahasiswa	Valid	0.9910
3	Kuesioner untuk Tenaga Kependidikan	Valid	0.9910
4	Kuesioner Kepemimpinan Dekan	Valid	0.8599

BAB IV
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK) IAIN PURWOKERTO

A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik dan Non Akademik

Di bawah ini adalah hasil pengolahan Survey dalam mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal.

Instrumen survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dijabarkan dalam 11 item pertanyaan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Angket Penilaian Layanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Kepada Mahasiswa

No	Aspek	Jumlah Responden tiap Penilaian Tiap Aspek				Nilai Rata-rata
		4	3	2	1	
1	Memberikan layanan prima					
2	Merespon keluhan mahasiswa					
3	Melayani sesuai prosedur					
4	Peduli (empati) terhadap kebutuhan mahasiswa					
5	Menyediakan kecukupan sarana dan prasarana					
6	Menyediakan layanan penalaran / ilmiah					
7	Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah					
8	Menyediakan layanan bakat dan minat					
9	Menyediakan kemudahan akses layanan bakat dan minat					
10	Menyediakan layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)					
11	Menyediakan kemudahan akses layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)					

Keterangan Nilai:

- 4 Sangat Baik
- 3 Baik
- 2 Cukup Baik
- 1 Kurang Baik

Secara umum, hasil dari penilaian mahasiswa FTIK IAIN Purwokerto atas layanan administrasi akademik pada semester gasal tahun 2020 dengan 11 item indikator menunjukkan kinerja 3.62 sangat baik (A) dengan nilai indek Kepuasan sebesar 68 %. Hal ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.2 Angket Penilaian Layanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Kepada Mahasiswa

No	Aspek	Jumlah Responden tiap Penilaian Tiap Aspek				Nilai Rata-rata
		4	3	2	1	
1	Memberikan layanan prima	190	57	3	0	3,75
2	Merespon keluhan mahasiswa	159	76	15	0	3,58
3	Melayani sesuai prosedur	164	79	7	0	3,63
4	Peduli (empati) terhadap kebutuhan mahasiswa	165	82	3	0	3,65
5	Menyediakan kecukupan sarana dan prasarana	170	80	0	0	3,68
6	Menyediakan layanan penalaran / ilmiah	168	72	10	0	3,63
7	Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah	182	64	4	0	3,71
8	Menyediakan layanan bakat dan minat	152	98	0	0	3,61
9	Menyediakan kemudahan akses layanan bakat dan minat	153	93	4	0	3,60
10	Menyediakan layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)	159	86	5	0	3,62
11	Menyediakan kemudahan akses layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)	171	76	3	0	3,67

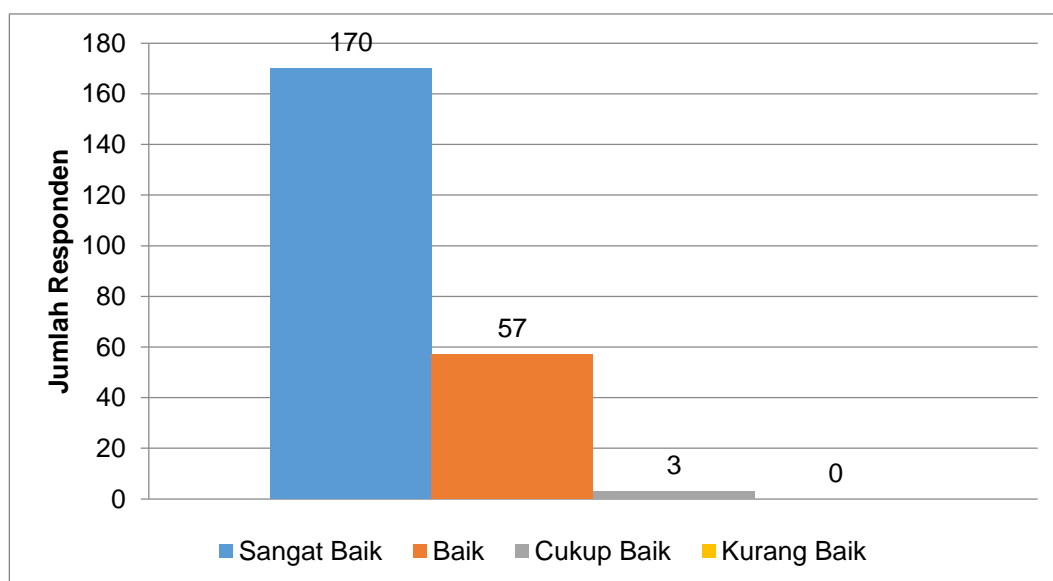
3,65

Selain itu, pada indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah indicator yaitu sebesar 3,7 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A) Berikut Tabel tentang Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Angket Penilaian Layanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Kepada Mahasiswa
(Jumlah Responden: 164)

No	Aspek	Jumlah Responden tiap Penilaian Tiap Aspek			
		4	3	2	1
1	Memberikan layanan prima	76%	23%	1%	0%
2	Merespon keluhan mahasiswa	64%	30%	6%	0%
3	Melayani sesuai prosedur	66%	32%	3%	0%
4	Peduli (empati) terhadap kebutuhan mahasiswa	66%	33%	1%	0%
5	Menyediakan kecukupan sarana dan prasarana	68%	32%	0%	0%
6	Menyediakan layanan penalaran / ilmiah	67%	29%	4%	0%
7	Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah	73%	26%	2%	0%
8	Menyediakan layanan bakat dan minat	61%	39%	0%	0%
9	Menyediakan kemudahan akses layanan bakat dan minat	61%	37%	2%	0%
10	Menyediakan layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)	64%	34%	2%	0%
11	Menyediakan kemudahan akses layanan kesejahteraan (bimbingan konseling, beasiswa dan kesehatan)	68%	30%	1%	0%

Hasil di atas kemudian di buatkan grafik sebagai berikut:



Gambar 4.1 Grafik Hasil Survei Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas

Dari hasil pengolahan data terkait hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik sebagaimana diuraikan di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang sudah diselenggarakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

Secara umum, hasil dari penilaian mahasiswa FTIK IAIN Purwokerto atas layanan administrasi akademik pada semester gasal tahun 2020 dengan 11 item indikator menunjukkan kinerja 3.62 sangat baik (A) dengan nilai indek Kepuasan sebesar 68%.

Selain itu, pada Evaluasi kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik, indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah indikator Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah indicator yaitu sebesar 3,7 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A) Berikut SANGAT BAIK (A).

Dengan demikian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto semester Gasal tahun 2017 dapat diinterpretasikan mahasiswa sudah merasa puas.

B. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik

Instrumen survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dijabarkan dalam 42 item pertanyaan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Angket Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (Jumlah Responden: 40)

No	Aspek	Jumlah Responden tiap item pertanyaan				Nilai Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Kebutuhan untuk studi lanjut					
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan					
3	Pengembangan diri mengikuti					

	seminar/workshop					
4	Pengembangan diri mengikuti magang					
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri					
6	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir					
7	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir					
8	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir					
9	Mendapatkan informasi tentang jabatan					
10	Mendapatkan layanan tentang jabatan					
11	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan					
12	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian					
13	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian					
14	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian					
15	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer					
16	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen					
17	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen					
18	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir					
19	Kesempatan menjadi reviewer penelitian					
20	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah					
21	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan Pengabdian kepada masyarakat					
22	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat					
23	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Pengabdian kepada masyarakat.					
24	Memperoleh penilaian proposal Pengabdian kepada masyarakat dari reviewer					

25	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen					
26	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen					
27	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal Pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir					
28	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)					
29	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan					
30	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan					
31	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat fakultas					
32	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas					
33	Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase					
34	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; mess, kendaraan dll).					
35	Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti Mess dan mobil/bis FTIK IAIN Purwokerto					
36	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik					
37	Memperoleh informasi tentang layanan Kesehatan					
38	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik FTIK IAIN Purwokerto					
39	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga					
40	Memperoleh layanan kebutuhan social					
41	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah					
42	Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah					

Secara umum, hasil dari penilaian dosen FTIK IAIN Purwokerto atas Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dengan 42 item indikator menunjukkan kinerja sangat baik (A) dengan nilai indek Kepuasan sebesar 3,67 Hal ini dapat dilihat pada table berikut:

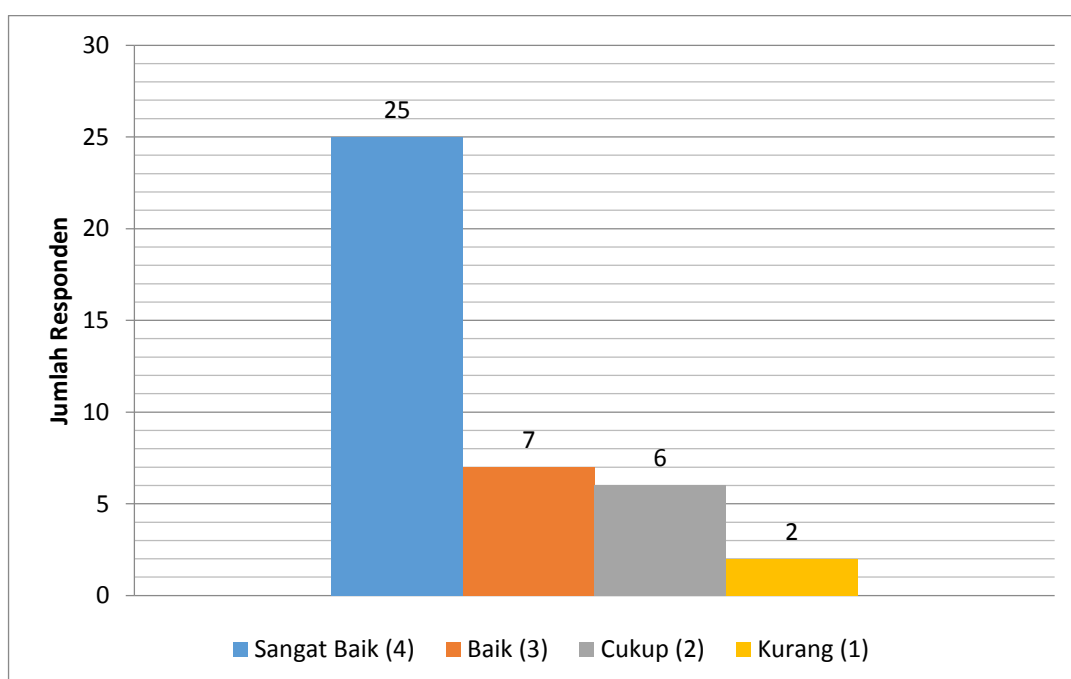
Tabel 4.5 Angket Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (Jumlah Responden: 40)

No	Aspek	Jumlah Responden tiap item pertanyaan				Nilai Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Kebutuhan untuk studi lanjut	30	9	1	0	3,73
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan	28	7	5	0	3,58
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop	34	3	1	2	3,73
4	Pengembangan diri mengikuti magang	28	7	5	0	3,58
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri	27	7	2	4	3,43
6	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	29	6	4	1	3,58
7	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	29	6	5	0	3,60
8	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	30	8	2	0	3,70
9	Mendapatkan informasi tentang jabatan	29	6	5	0	3,60
10	Mendapatkan layanan tentang jabatan	28	9	3	0	3,63
11	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan	30	9	1	0	3,73
12	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian	35	5	0	0	3,88
13	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian	34	6	0	0	3,85
14	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian	31	7	2	0	3,73
15	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer	34	2	0	0	3,94
16	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen	31	8	1	0	3,75
17	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen	32	7	1	0	3,78
18	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	34	3	3	0	3,78
19	Kesempatan menjadi reviewer	29	9	1	1	3,65

	penelitian					
20	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah	30	8	1	1	3,68
21	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan Pengabdian kepada masyarakat	31	7	2	0	3,73
22	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat	29	10	1	0	3,70
23	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Pengabdian kepada masyarakat.	29	8	3	0	3,65
24	Memperoleh penilaian proposal Pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	29	8	2	1	3,63
25	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen	30	7	3	0	3,68
26	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	31	5	3	1	3,65
27	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal Pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir	27	9	2	2	3,53
28	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	28	10	2	0	3,65
29	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan	32	6	2	0	3,75
30	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	31	7	1	1	3,70
31	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat fakultas	28	8	2	2	3,55
32	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas	32	4	2	2	3,65
33	Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase	33	6	1	0	3,80
34	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; mess, kendaraan dll).	32	4	2	2	3,65
35	Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti Mess dan mobil/bis FTIK IAIN Purwokerto	27	9	3	1	3,55
36	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	25	14	1	0	3,60
37	Memperoleh informasi tentang layanan Kesehatan	32	4	3	0	3,74

38	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik FTIK IAIN Purwokerto	30	8	2	0	3,70
39	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	27	11	2	0	3,63
40	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	28	9	3	0	3,63
41	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	36	3	1	0	3,88
42	Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah	25	7	6	2	3,38

Selain itu, pada indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah indicator yaitu sebesar 3,7 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A). Secara grafik, hal itu dapat dipaparkan sebagai berikut:



Gambar 4.2 Grafik Survei Dosen terhadap Layanan Fakultas

Dari hasil pengolahan data terkait hasil survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik sebagaimana diuraikan di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa secara umum dosen merasa puas dengan layanan akademik yang sudah diselenggarakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

Secara umum, hasil dari penilaian dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto atas Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik dengan 42 indikator menunjukkan kinerja yang Sangat baik (A) dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,7. Selain itu, pada Evaluasi kepuasan Dosen terhadap layanan akademik, indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah indikator Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer yaitu sebesar 3,94 dengan kinerja mutu layanan Adalah Sangat Baik (A).

Dengan demikian hasil survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto semester Gasal tahun 2020 dapat diinterpretasikan dosen sudah merasa puas.

C. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Fakultas

Instrumen survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dijabarkan dalam 22 item pertanyaan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.6 Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
(Jumlah Responden: 18)

No	Aspek	Jumlah Responden tiap Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kebutuhan untuk studi lanjut				
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan				
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop				
4	Pengembangan diri mengikuti magang				
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri				
6	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri				
7	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
8	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				
9	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang Karir				
10	Mendapatkan informasi tentang jabatan				

11	Mendapatkan layanan tentang jabatan				
12	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan Struktural				
13	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non Struktural				
14	Memperoleh informasi tentang fasilitas kendaraan				
15	Memperoleh informasi tentang fasilitas simpan pinjam di Koperasi dengan bunga rendah				
16	Memperoleh informasi tentang KPR				
17	Memperoleh informasi tentang layanan Kesehatan				
18	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik FTIK IAIN Purwokerto				
19	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga				
20	Memperoleh layanan kebutuhan social				
21	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah				
22	Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah				

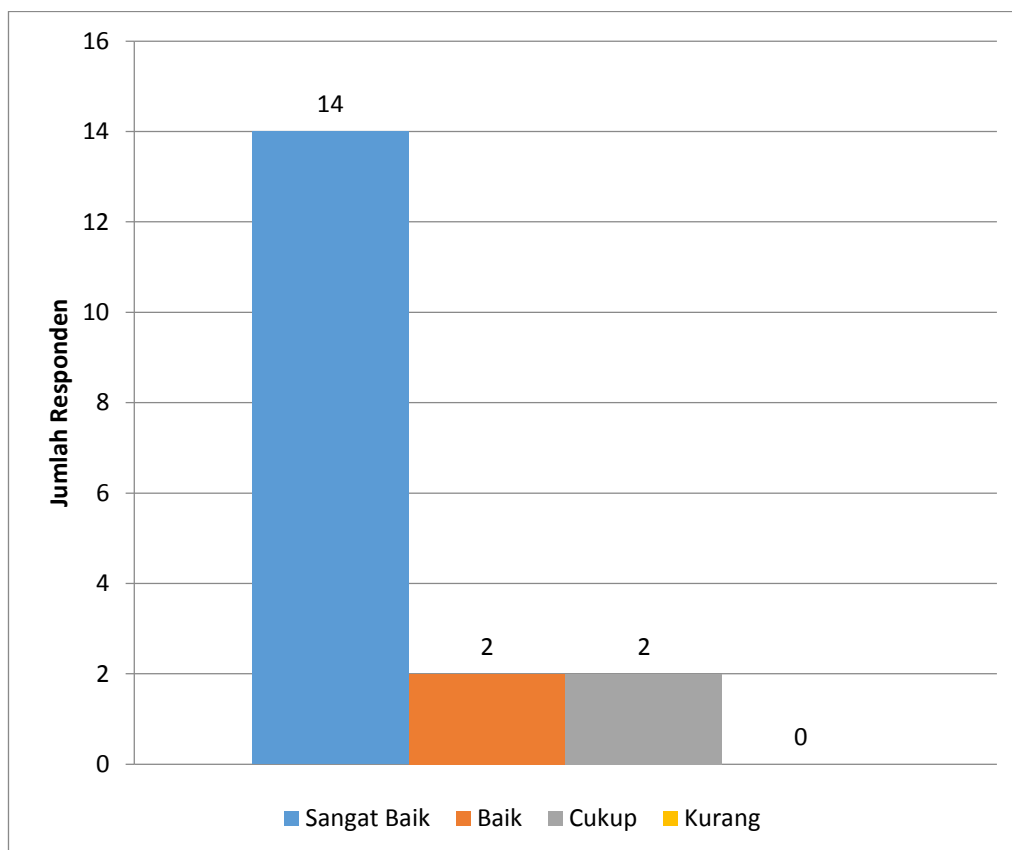
Secara umum, hasil dari penilaian dosen FTIK IAIN Purwokerto atas Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dengan 22 item indikator menunjukkan kinerja sangat baik (A) dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 3,66. Hal ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.7 Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
(Jumlah Responden: 18)

No	Aspek	Jumlah Responden tiap item pertanyaan				Nilai Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Kebutuhan untuk studi lanjut	14	2	2	0	3,67
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan	14	0	4	0	3,56
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop	15	2	1	0	3,78
4	Pengembangan diri mengikuti magang	16	1	1	0	3,83
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri	17	1	0	0	3,94

6	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri	14	0	4	0	3,56
7	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	14	2	2	0	3,67
8	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	16	1	1	0	3,83
9	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjangKarir	15	3	0	0	3,83
10	Mendapatkan informasi tentang jabatan	12	3	3	0	3,50
11	Mendapatkan layanan tentang jabatan	12	1	5	0	3,39
12	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan Struktural	14	2	2	0	3,67
13	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan nonStruktural	14	3	1	0	3,72
14	Memperoleh informasi tentang fasilitas kendaraan	13	2	3	0	3,56
15	Memperoleh informasi tentang fasilitas simpan pinjam di Koperasi dengan bunga rendah	18	0	0	0	4,00
16	Memperoleh informasi tentang KPR	13	3	2	0	3,61
17	Memperoleh informasi tentang layanan Kesehatan	13	4	1	0	3,67
18	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan olehdokter melalui poliklinik FTIK IAIN Purwokerto	11	6	1	0	3,56
19	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	11	7	0	0	3,61
20	Memperoleh layanan kebutuhan social	12	4	2	0	3,56
21	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	12	6	0	0	3,67
22	Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah	11	4	3	0	3,44
						3,66

Selain itu, pada indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri yaitu sebesar 3,94 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A). Secara grafik, hal itu dapat dipaparkan sebagai berikut:



Gambar 4.3 Grafik Survei Aspek Studi Banding Dalam Negeri

Dari hasil pengolahan data terkait hasil survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan sebagaimana diuraikan di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa secara umum tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan akademik yang sudah diselenggarakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

Secara umum, hasil dari penilaian tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto atas Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan dengan 42 indikator menunjukkan kinerja yang Sangat baik (A) dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,66. Selain itu, pada Evaluasi kepuasan Dosen terhadap layanan akademik, indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri yaitu sebesar 3,94 dengan kinerja mutu layanan Adalah Sangat Baik (A).

Dengan demikian hasil survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto semester Gasal tahun 2020 dapat diinterpretasikan tenaga kependidikan sudah merasa puas.

D. Hasil Survey Kepuasan Civitas Akademika terhadap Manajerial Dekanat

Instrumen survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto tahun 2020 semester Gasal dijabarkan dalam 4 item pertanyaan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.8 Instumen Survei Manajerial Dekan

No	Aspek	Jumlah Responden tiap item pertanyaan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana Integritas Dekan Anda?				
2	Bagaimana Komitmen Dekan Anda?				
3	Bagaimana loyalitas Dekan Anda?				
4	Bagaimana Profesionalitas Dekan Anda?				

Survei manajerial dekan diberikan kepada civitas akademika FTIK IAIN Purwokerto yang meliputi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Survei yang telah dilakukan terhadap civitas akademika tentang manajerial dekan FTIK IAIN Purwokerto menunjukkan hasil seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Hasil Survei Civitas Akademika terhadap Manajerial Dekan

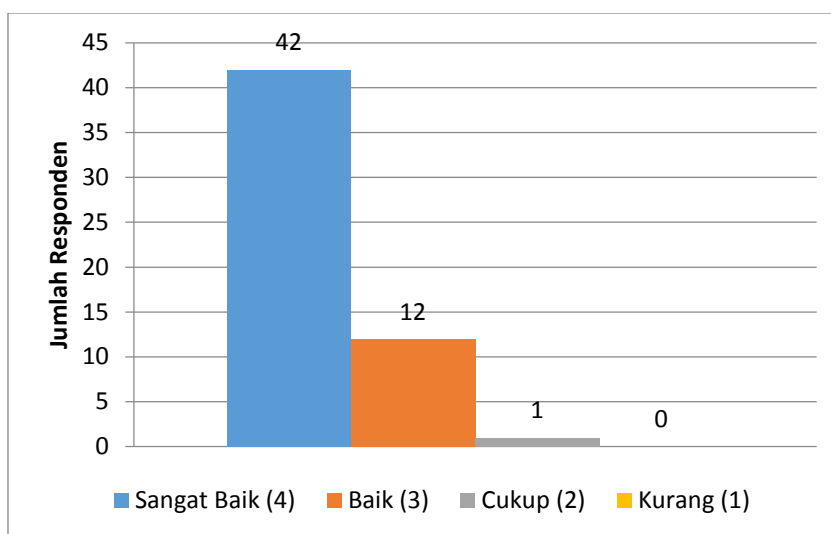
No	Aspek	Jumlah Responden tiap item pertanyaan				Nilai Rata-rata tiap item pertanyaan
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Bagaimana Integritas Dekan Anda?	39	15	1	0	3,69
2	Bagaimana Komitmen Dekan Anda?	34	17	4	0	3,55
3	Bagaimana loyalitas Dekan Anda?	42	12	1	0	3,75
4	Bagaimana Profesionalitas Dekan Anda?	32	20	3	0	3,53

3,63

Dari hasil pengolahan data terkait hasil survey kepuasan civitas akademika terhadap manajerial dekan sebagaimana diuraikan di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa secara umum civitas akademika merasa puas terhadap manajerial dekanat yang sudah diselenggarakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto.

Secara umum, hasil dari penilaian mahasiswa FTIK IAIN Purwokerto atas layanan administrasi akademik pada semester gasal tahun 2020 dengan 4 item indikator menunjukkan kinerja 3.63 sangat baik (A) dengan nilai indek Kepuasan sebesar 69%.

Selain itu, pada Evaluasi kepuasan civitas akademika terhadap manajerial dekan, indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah indikator loyalitas dekan yaitu sebesar 3,75 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A) Berikut SANGAT BAIK (A). Hasil perolehan survei pada aspek loyalitas dekan dapat terlihat pada grafik berikut.



Gambar 4.4 Grafik Hasil Survei Aspek Loyalitas Dekan

Dengan demikian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Purwokerto semester Gasal tahun 2020 dapat diinterpretasikan civitas akademika sudah merasa puas dengan manajerial dekan.

BAB V

TEMUAN SURVEY DAN UPAYA PERBAIKAN

A. Survey Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada tahun 2020 secara umum berada pada puas. Namun ada beberapa hal yang menjadi temuan bagi peneliti yaitu tentang Merespon keluhan mahasiswa yang paling minim nilainya 3,58 sehingga perlu langkah perbaikan dari fakultas, misalnya:

1. Fakultas mengadakan workshop layanan prima;
2. Membuat aplikasi utk support layanan;
3. Enerbitkan regulasi seperti tata tertib, peraturan;
4. Membuat penilaian berkala terhadap pelayanan mahasiswa dengan reward atau pun punishment.

B. Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai kepuasan dosen terhadap Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik pada tahun 2020 secara umum berada pada puas. Namun ada beberapa hal yang menjadi temuan bagi peneliti yaitu tentang sedangkan yang terkecil adalah memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah dengan indeks 3,38. merupakan indek yang paling minim sehingga perlu langkah perbaikan dari fakultas, misalnya:

1. Fakultas mengadakan workshop bimbingan mendapatkan kesempatan mendapatkan layanan kematian berupa mobil jenazah ;
2. Menerbitkan regulasi seperti tata tertib, peraturan kerjasama untuk mendapatkan layanan mobil jenazah dari luar kampus atau pun dalam kampus.
3. Memperbanyak kerjasama dengan Dinas lainnya untuk fasilitas mobil layanan jenazah, seperti rumah sakit, klinik, puskesmas dan lain sebagainya.

C. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Fakultas

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai kepuasan tenaga kependidikan terhadap Layanan Fakultas pada tahun 2020 secara umum berada pada puas.

Namun ada beberapa hal yang menjadi temuan bagi peneliti yaitu tentang Mendapatkan layanan tentang jabatan dimana indek ini 3,39 merupakan indeks yang paling minim sehingga perlu langkah perbaikan dari fakultas, misalnya:

1. Fakultas mengadakan workshop bimbingan mendapatkan kesempatan berkarir dengan OKPP;
2. Mennerbitkan regulasi peraturan tentang layanan jabatan dan diklat yang berguna dan relevan dengan tenaga kependidikan
3. Memperbanyak kerjasama dengan Dinas lainnya untuk meningkatkan kesempatan mendapatkan jabatan yang sesuai sehingga kesejahteraan tendik dapat tercapai..

D. Survey Kepuasan Civitas Akademika terhadap Manajerial Dekanat

Survey kepuasan civitas akademika terhadap manajerial dekan ditemukan bahwa persentase terendah yaitu pada pernyataan komitmen dekan sebesar 69%. Temuan tersebut menjadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan komitmen dosen FTIK IAIN Purwokerto.

Langkah-langkah perbaikan peningkatan komitmen kerja dekan dilakukan sebagai upaya memberikan pelayanan prima bagi seluruh civitas akademika. Perbaikan nyata dari fakultas berdasarkan temuan survey tersebut adalah :

1. Penyampaian kritik dan saran dari civitas akademika bagi manajerial dekan dapat disampaikan melalui media offline dan online.
2. Evaluasi kinerja berkala terhadap profesionalitas dekan.

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan bab perbab dalam suvey ini, maka dapat kami simpulkan beberapa hal berikut:

1. besar indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan non akademik sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto mencapai menunjukkan kinerja 3.62 sangat baik. indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah indicator yaitu sebesar 3,7 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A), sedangkan yang paling kecil Merespon keluhan mahasiswa sebesar, 3.58.
2. Besar indeks kepuasan dosen terhadap layanan akademik dan non akademik sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto mencapai, 3.66 dimana indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah Menyediakan kemudahan akses layanan penalaran / ilmiah indicator yaitu sebesar 3,7 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A)., sedangkan yang terkecil adalah memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah dengan indeks 3,38.
3. Besar indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sebagaimana diselenggarakan oleh FTIK IAIN Purwokerto, adalah 3.66. Indeks kepuasan paling besar adalah Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri yaitu sebesar 3,94 dengan kinerja mutu layanan adalah sangat baik (A), sedangkan yang paling rendah adalah Mendapatkan layanan tentang jabatan dengan nilai indeks 3,39.

B. SARAN

Dengan penemuan dalam survey di atas, maka ada beberapa hal yang perlu disarankan, yaitu:

1. Bagi fakultas hendaknya memberikan pelayanan yang semakin ditingkatkan terutama untuk dosen dan tenaga pendidik

2. Kepada dosen hendaknya selalu memberikan masukan yang bagus demi pelayanan FTIK yang makin maju.
3. Kepada mahasiswa hendaknya memberikan masukan yang benar-benar sesuai dengan tujuan dari pelayanan prima di FTIK.

Demikian hasil survey ini dipaparkan semoga dapat berguna bagi kita semua.

Program Studi	NIM	Memberikan layanan prima	Merespon keluhan mahasiswa	Melayani sesuai prosedur	Peduli (empati) terhadap kebutuhan mahasiswa	Menyediakan kecukupan sarana dan prasarana
TM	1617407044	3	4	3	3	4
TBI	2017404018	3	3	4	3	4
PAI	1917402143	3	4	3	3	4
PBA	1617403058	3	3	3	3	3
PAI	1917402117	3	3	3	3	3
TM	1617407016	3	3	3	3	3
TBI	2017404010	4	4	3	4	3
TBI	2017404005	4	3	4	3	3
TM	1617407001	4	3	3	4	3
TBI	2017404029	4	3	4	4	3
PAI	1917402001	4	3	3	4	3
TBI	2017404024	4	3	3	3	4
TBI	2017404034	3	3	3	3	3
PAI	1617402155	3	4	3	3	4
PAI	1617402149	4	3	3	3	3
PAI	1917402024	4	3	3	4	4
TBI	2017404044	4	4	4	4	3
PGMI	1617404019	3	3	3	4	3
TBI	2017404022	4	3	3	4	4
PAI	1917402136	3	3	4	4	3
PAI	1917402128	4	3	3	2	3
PAI	1917402133	3	2	3	4	3
TM	1917407047	4	4	4	4	4
TBI	2017404037	3	3	4	2	4
TM	1617407028	4	3	4	4	3
TM	1917407032	3	3	4	2	3
TM	1917407031	4	4	4	4	3
TBI	2017404002	3	4	4	4	3
PAI	1917402037	4	4	4	4	3
PAI	1917402035	4	3	2	3	3
PAI	1917402145	4	3	3	4	3
PGMI	1817405042	4	4	4	4	3
PAI	1917402146	4	2	4	3	3
TM	1917407015	4	4	4	4	4
TBI	2017404011	3	3	4	4	3
TM	1617407015	3	3	4	4	3
TBI	2017404008	4	3	4	4	4
TM	1617407033	3	3	4	4	3
PGMI	1817405010	4	3	4	4	3
TM	1917407026	4	2	4	3	4
PGMI	1817405031	4	4	4	4	4
TM	1617407004	4	3	3	4	4
PAI	1917402166	4	4	2	3	3
TBI	2017404041	4	4	2	4	3
TBI	2017404001	4	4	3	3	3
TM	1917407030	4	3	2	3	3
TBI	2017404049	3	4	4	4	3
PAI	1917402165	3	4	4	4	4
PGMI	1817405004	4	3	3	3	4
PAI	1617402059	3	3	2	3	3
PAI	1917402023	3	4	3	4	4
TBI	2017404019	4	3	2	3	4
PGMI	1817405001	3	3	2	3	3
PAI	1917402160	3	4	4	4	4
PGMI	1817405035	4	4	3	3	3
PGMI	1817405018	3	4	3	4	4
TM	1917407034	4	4	3	4	4
PGMI	1817405008	3	4	4	4	4
PGMI	1817405013	3	3	3	4	4
PIAUD	1617406127	4	4	3	3	3
TBI	2017404021	3	3	4	4	3
TBI	2017404047	4	3	3	3	3
TBI	20174040407	4	3	3	3	3
PAI	1917402032	4	4	4	4	4
TM	1617407031	4	3	4	3	3
TBI	2017404027	2	4	3	4	4
TM	1617407002	4	4	4	4	4
TBI	2017404003	4	4	3	3	4
PGMI	1817405011	4	4	3	4	4
PAI	1917402039	4	3	3	3	3
PAI	1917402161	4	3	3	4	3
TM	1917407010	4	3	3	3	3
PAI	1917402036	4	3	3	3	3
PGMI	1817405046	4	4	4	4	4
TBI	1617404040	4	4	3	3	3
PGMI	1617405105	4	3	3	4	3
PGMI	1817405183	4	4	4	3	3
TM	1617407042	4	4	3	4	3
PAI	1917402029	4	4	4	4	4
PBA	1617403030	4	3	3	3	4
PAI	1917402130	4	4	3	4	4
TBI	1617404021	4	4	4	3	3
PIAUD	1917406008	4	4	3	3	4
TM	1917407023	4	3	3	3	4
PIAUD	1423311038	2	4	3	3	4
PGMI	1817405033	3	4	3	4	4
MPI	1617401017	3	3	3	4	3
PAI	1617402023	2	4	4	4	4
PIAUD	1917406025	3	4	3	4	4
PAI	1717402018	2	4	4	4	4

PBA	1617403015	3	4	4	3	3
PAI	1717402041	3	3	3	3	3
PBA	1617403019	4	4	3	4	3
TM	1617407037	3	3	3	3	3
PGMI	1617405084	4	4	4	4	4
PGMI	1423305059	4	4	4	4	4
TM	1617407008	2	4	4	4	4
PAI	1917402140	3	4	3	3	4
TM	1917407001	3	3	3	3	4
PAI	1617402111	4	3	3	4	4
PGMI	1617405046	3	4	4	3	3
PGMI	1617405119	4	4	4	4	4
PAI	1917402020	4	4	3	3	3
TBI	1617404037	3	4	4	3	3
PAI	1917402139	4	3	3	4	3
TBI	1617404027	4	3	4	4	3
MPI	1617401088	3	3	4	3	3
PAI	1617402011	3	3	3	4	3
TM	1617407038	3	4	4	4	4
PAI	1717402030	3	3	3	3	3
MPI	1522402190	4	4	4	4	4
TBI	1617404004	3	3	3	3	3
TM	1617407007	3	3	4	3	3
TM	1617407005	3	3	3	3	3
TBI	2017404006	3	4	3	3	4
TM	2017404006	4	4	4	4	4
TM	1717407047	4	4	4	4	4
TM	1717407055	3	3	3	3	3
PAI	1917402097	3	3	3	3	3
PAI	1917402089	3	2	4	3	3
PAI	1917402150	3	4	4	4	3
TM	1717407046	3	4	3	3	4
TM	1717407064	3	3	3	3	3
PAI	1917402127	4	4	3	3	4
PAI	1917402091	4	3	4	3	4
PAI	1917402033	3	4	3	3	3
PAI	1917402115	3	3	3	4	3
PAI	1917402083	3	2	3	3	4
PAI	1917402155	4	3	3	3	3
TBI	2017404016	3	2	4	3	4
MPI	1817401015	4	3	3	3	4
MPI	1817401052	4	2	4	3	4
PAI	1917402112	4	3	3	4	4
PAI	1917402152	4	3	4	3	4
PBA	2017403078	3	3	3	3	3
PAI	1917402168	3	3	3	3	4
TBI	2017404031	4	3	3	3	3
TBI	2017404020	2	3	3	3	3
PAI	1917402038	3	2	3	3	4
PAI	1717402084	4	4	4	4	4
TM	1717407051	3	3	4	3	4
TBI	2017404040	4	2	4	4	3
TM	1717407077	4	4	4	3	3
PAI	1917402104	4	3	4	3	4
TBI	2017404039	4	3	4	3	3
TBI	2017404030	4	2	4	3	3
PAI	1917402124	4	3	4	4	4
PAI	1717402050	4	3	4	3	4
TM	1717407072	4	3	4	3	4
PAI	1717402081	4	2	3	4	4
TBI	2017404014	4	2	3	3	4
PAI	1917402141	2	2	4	4	4
TM	1717407071	3	3	3	3	3
PAI	1717402056	4	4	4	3	4
PAI	1717402066	4	4	4	4	4
PAI	1917402110	4	3	4	3	3
TBI	1717402068	4	4	4	4	4
PAI	1817402046	4	2	3	4	4
PAI	1817402002	4	2	3	3	4
PAI	1917402147	4	3	3	3	4
PIAUD	1917406017	3	3	3	3	3
TM	1617407006	4	4	4	3	3
TM	1717407048	4	4	4	3	4
PGMI	1617405127	3	3	3	3	4
TM	1617407044	3	4	3	3	4
TBI	2017404018	3	3	4	3	4
PAI	1917402143	3	4	3	3	4
PBA	1617403058	3	3	3	3	3
PAI	1917402117	3	3	3	3	3
TM	1617407016	3	3	3	3	3
TBI	2017404010	4	4	3	4	3
TBI	2017404005	4	3	4	3	3
TM	1617407001	4	3	3	4	3
TBI	2017404029	4	3	4	4	3
PAI	1917402001	4	3	3	4	3
TBI	2017404024	4	3	3	3	4
TBI	2017404034	3	3	3	3	3
PAI	1617402155	3	4	3	3	4
PAI	1617402149	4	3	3	3	3
PAI	1917402024	4	3	3	4	4
TBI	2017404044	4	4	4	4	3
PGMI	1617404019	3	3	3	4	3
TBI	2017404022	4	3	3	4	4

PAI	1917402136	3	3	4	4	3
PAI	1917402128	4	3	3	2	3
PAI	1917402133	3	2	3	4	3
TM	1917407047	4	4	4	4	4
TBI	2017404037	3	3	4	2	4
TM	1617407028	4	3	4	4	3
TM	1917407032	3	3	4	2	3
TM	1917407031	4	4	4	4	3
TBI	2017404002	3	4	4	4	3
PAI	1917402037	4	4	4	4	3
PAI	1917402035	4	3	2	3	3
PAI	1917402145	4	3	3	4	3
PGMI	1817405042	4	4	4	4	3
PAI	1917402146	4	2	4	3	3
TM	1917407015	4	4	4	4	4
TBI	2017404011	3	3	4	4	3
TM	1617407015	3	3	4	4	3
TBI	2017404008	4	3	4	4	4
TM	1617407033	3	3	4	4	3
PGMI	1817405010	4	3	4	4	3
TM	1917407026	4	2	4	3	4
TM	1917407047	4	4	4	4	4
TBI	2017404037	3	3	4	2	4
TM	1617407028	4	3	4	4	3
TM	1917407032	3	3	4	2	3
TM	1917407031	4	4	4	4	3
TBI	2017404002	3	4	4	4	3
PAI	1917402037	4	4	4	4	3
PAI	1917402035	4	3	2	3	3
PAI	1917402145	4	3	3	4	3
PGMI	1817405042	4	4	4	4	3
PAI	1917402146	4	2	4	3	3
TM	1917407015	4	4	4	4	4
TBI	2017404011	3	3	4	4	3
TM	1617407015	3	3	4	4	3

3	4	3	3	3	4
3	3	4	2	3	4
3	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4
2	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4
2	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4

Timestamp	Program Studi	Pangkat/Golongan	Jabatan Fungsional	1. Kebutuhan untuk studi lanjut	2. Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan	3. Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop
10/9/2019 2:56:16	PAI	jhjhda	dafafa	4	4	4
10/9/2019 7:18:36	PAI	Pembina Tk 1	Lektor Kepala	4	4	4
10/9/2019 15:04:50	PGMI	Lektor / III C	DOSEN	4	3	4
10/9/2019 15:22:48	PAI	lii.d	Lektor	4	4	4
10/9/2019 15:31:38	PIAUD	Pembina utama muda (IV/c)	Lektor kepala	4	3	3
10/9/2019 15:32:57	PBA	IIIb	asisten ahli	4	3	4
10/9/2019 15:44:05	PAI	Lektor	Penata	4	4	4
10/9/2019 15:59:22	PBA	III/c	Lektor	3	2	1
10/9/2019 16:03:45	PIAUD	IIIc	Lektor	3	2	3
10/9/2019 16:07:45	TM	III a	Lektor	4	4	4
10/9/2019 16:12:00	PAI	IIIc/lektor	lektor	4	4	4
10/9/2019 16:13:31	TBI	Penata III/c	Lektor	3	3	3
10/9/2019 16:40:53	TBI	IIIb	Asisten Ahli	3	4	4
10/9/2019 16:42:57	PAI	III/c	Lektor	3	3	3
10/9/2019 17:12:10	PIAUD	IIIc/Lektor	Lektor	4	4	4
10/9/2019 17:18:17	PGMI	Penata Muda Tk.1/IIIb	Lektor	3	3	3
10/9/2019 17:25:02	PBA	Pembina (IV/a)	Lektor kepala	3	2	3
10/9/2019 17:41:13	PGMI	III/b	Asisten Ahli	2	2	2
10/9/2019 18:06:07	PBA	Lektor/III d	Dosen	3	3	4
10/9/2019 15:59:22	PBA	III/c	Lektor	3	2	1
10/9/2019 16:07:45	TM	III a	Lektor	4	4	4
10/9/2019 16:12:00	PAI	IIIc/lektor	lektor	4	4	4
10/9/2019 16:13:31	TBI	Penata III/c	Lektor	3	3	3
10/9/2019 16:40:53	TBI	IIIb	Asisten Ahli	3	4	4
10/9/2019 16:42:57	PAI	III/c	Lektor	3	3	3
10/9/2019 17:12:10	PIAUD	IIIc/Lektor	Lektor	4	4	4
10/9/2019 17:18:17	PGMI	Penata Muda Tk.1/IIIb	Lektor	3	3	3
10/9/2019 17:25:02	PBA	Pembina (IV/a)	Lektor kepala	3	2	3
10/9/2019 17:41:13	PGMI	III/b	Asisten Ahli	2	2	2
10/9/2019 18:06:07	PBA	Lektor/III d	Dosen	3	3	4
10/9/2019 15:59:22	PBA	III/c	Lektor	3	2	1

4. Pengembangan diri mengikuti magang

5. Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri

1. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir

2. Mendapatkan layanan tentang jenjang karir

3. Memproleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir

4. Mendapatkan informasi tentang jabatan

5. Mendapatkan layanan tentang jabatan

4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	3	2	2
2	1	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	3	2	2

6. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan

1. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian

2. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian

3. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian

4. Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer

5. Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen

6. Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen

4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	2	2
3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	2	2
3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4

7. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir

1. Kesempatan menjadi reviewer penelitian

2. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah

3. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan Pengabdian kepada masyarakat

4. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat

5. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Pengabdian kepada masyarakat.

6. Memperoleh penilaian proposal Pengabdian kepada masyarakat dari reviewer

4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4
4	1	1	3	3	2	1
4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4

7. Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen

8. Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen

9. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal Pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir

1. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)

2. Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan

3. Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan

4. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat fakultas

4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3
3	2	1	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3

5. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas

6. Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase

1. Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; mess, kendaraan dll).

2. Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti Mess dan mobil/bis FTIK IAIN PURWOKERTO

3. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik

1. Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan

2. Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik FTIK IAIN PURWOKERTO

4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	3	2	4
3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3
3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	2
1	4	1	3	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4
1	3	1	1	2	4	3
2	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4
1	3	1	1	2	4	3
2	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	2

3 Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga

1. Memperoleh layanan kebutuhan sosial

2. Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah

3. Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma yang saat ini telah dilakukan fakultas untuk memenuhi harapan anda

4	4	4	4	hkjkljsfgbjmsnkjljgs
4	4	4	2	Karir
3	3	4	3	Sudah bagus, harap di pertahankan dan di tingkatkan
4	4	4	3	Pelayanan dari fakultas sudah baik
3	3	4	3	Tingkatkan
3	3	3	3	Tingkatkan fasilitas dan sarana mengajar seperti lcd kipas angin ac wifi dan lain2
4	4	4	4	Cukup bagus
3	3	4	2	Semoga ke depan fakultas bisa menjadi jalan untuk saya mengabdikan dengan lebih baik.. Bisa bersinergi dengan seluruh komponen di fakultas. Tempat yang nyaman dan penuh kekeluargaan
4	2	4	1	Masih perlu perbaikan yang terarah dan terkoordinir dengan baik
4	4	4	4	Cukup baik
3	4	4	4	Sosialisasi setiap kegiatan
3	3	4	3	Sebagian besar pelayanan baik, masih perlu ditingkatkan
2	4	4	2	Bagus
3	3	3	3	Manyak
4	4	4	4	terus maju
3	3	3	2	Kebijakan untuk pegawai maupun dosen lebih dioptimalkan lagi, agar setiap pegawai dan dosen mendapatkan hak-haknya secara proporsional dan adil.
2	2	4	1	Yang didapat diantaranya norma perkuliahan, penanganan saroras pendidikan dan pemberian tugas ta bahan untuk mendampingi PPG
3	2	2	2	Tingkatkan kinerja menuju pelayanan prima
3	3	4	3	ditingkatkan
3	3	4	2	Semoga ke depan fakultas bisa menjadi
4	4	4	4	
3	4	4	4	
3	3	4	3	
2	4	4	2	
3	3	3	3	
4	4	4	4	
3	3	3	2	
2	2	4	1	
3	2	2	2	
3	3	4	3	
3	3	4	2	

no	Tenaga Kependidikan	Pangkat/Gol	Kebutuhan untuk studi lanjut	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop	Pengembangan diri mengikuti magang
1	Staff	Staff	2	4	3	1
2	Munjiatun	Penata Tk. I (III/d)	2	4	3	1
3	Fatwa Aji Kurniawan	III	3	3	3	2
4	Ftik	Penata /III c	2	4	3	1
5	Intan Nur Azizah	3b	4	4	4	4
6	Dosen	Asisten ahli /IIIb	4	4	4	3
7	Rama Dani Saputra	Golongan 3	3	3	3	2
8	Khairul Anam	Penata III/c	4	3	3	1
9	M. Hanif Ibnu Muchtar	Penata Muda III/a	3	2	2	2
10	Tenaga kependidikan	Tidak ada pangkat ataupun golongan	2	3	2	1
11	Akademik	-	3	3	3	1
12	Azizkurniawan	Dosen	2	4	4	4
13	Shobrun jamil	Penata / III c	2	2	2	2
14	Nurkhikmah	Pembina Tingkat I	4	3	4	3
15	Khafid Khamidi	Penata Tingkat 1 /III/b	3	3	3	2
16	Ys	Penata muda / III.a	2	2	2	3
17	Ya	3 d / penata	3	2	3	3
18	Laboratorium FTIK	-	2	2	2	2

2
1

8
0

5
0

5
0

6
6

Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalamNegeri	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjangKarir	Mendapatkan informasi tentang jabatan	Mendapatkan layanan tentang jabatan
1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	2	3	2	1
3	2	3	3	3	3	3
1	1	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4
3	3	2	1	1	2	2
1	1	3	3	3	3	2
1	1	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	3	3
1	2	2	2	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2

2
8

5
8

8
3

7
4

5
4

7
3

6
4

Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatanStruktural	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan nonStruktural	Memperoleh informasi tentang fasilitas kendaraan	Memperoleh informasi tentang fasilitas simpan pinjam di Koperasi dengan bunga rendah	Memperoleh informasi tentang KPR	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan olehdokter melalui poliklinik FTIK IAIN Purwokerto
1	1	1	2	1	2	2
3	1	4	4	4	4	2
3	3	4	4	3	4	4
2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	3	2	2	1
3	3	1	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3
1	1	2	3	2	2	3
1	1	1	2	2	1	1
4	3	3	3	3	3	4
3	3	1	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4
2	2	2	3	2	3	3
2	2	3	3	3	3	3
3	3	1	2	1	3	3
2	2	1	2	2	3	3

5
4

5
5

5
6

4
0

7
2

4
1

3
2

Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmanimelalui sarana prasarana olahraga	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	Memperoleh layanan kematian seperti mobil jenazah	Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma yang saat ini telah dilakukan FTIK IAIN Purwokerto untuk memenuhi harapan anda
3	2	2	1	Perlu ditingkatkan lagi secara menyeluruh dan merakyat.
4	4	4	1	Kebijakan perlu ditinjau ulang
4	4	4	3	Untuk meningkatkan kualitas SDM, FTIK perlu mdmberika beasiswa peningkatan kualitas melalui studi lanjut S2 S3
4	2	3	1	Wujudkan harapan IAIN semakin berjaya
4	4	4	4	Perlu pengembangan optimal
4	4	4	3	Susan bagus dan sangat memuaskan
3	2	3	1	Pembagian Jobdesk yang merata
3	3	4	3	Peningkatan Pengembangan SDM melalui Seminar, workshopm Studi lanjut, magang perlu ditingkatkan.
3	3	4	1	1. Kebijakan Pimpinan Fakultas yang belum jelas sehingga tenaga kependidikan merasa terbebani dengan kerjaan-kerjaan yang tidak sesuai dengan job diskripsi. 2. Kurangnya kedekatan antara Pimpinan Fakultas dengan tenaga kependidikan. 3. Masih Adanya Dosen dan Mahasiswa yang masuk keruang pimpinan dengan seenaknya sehingga kewibawaan pimpinan kurang. 4. Harapan Pimpinan membuat aturan yang ditujukan kepada mahasiswa tentang kesopanan, kerapian dikarenakan nantinya sebagai calon tenaga pendidik, masih adanya mahasiswa yang masuk ruang kantor tidak bersepatu. 5. SOP Layanan perlu ditata kembali. sebagai contoh mahasiswa meminta surat-surat, transkrip tidak harus jadi
3	2	3	1	Kurangnya koordinasi tim secara menyeluruh
1	1	1	1	Terkait dengan hal yg berkaitan dengan pembayaran/penerimaan honor untuk dosen maupun pihak lainnya, sebaiknya hal hal yg menyangkut tentang itu, pihak yg bersangkutan sendiri yg menyimpan berkas tsb., Seperti Bukti Bimbingan skripsi. Jadi jika terdapat kehilangan berkas (Bukti bimbingan misal) staf tidak menjadi sasaran omelan oleh pihak yg terkait. Intinya berkas honor yg nantinya akan dcairkan, di arsip sendiri
4	3	4	2	Tidak ada
3	2	3	1	Lebih profesional lagi
3	4	4	3	Meningkatkan kesejahteraan utk Tendik dan Dosen Non PNS
3	3	3	2	Bagus, Fleksibel, dapat diterima seluruh lapisan staf Tendik.
2	3	3	2	Sarana dan prasarana yg memadai sesuai perkembangan it
3	3	3	1	Perlu peningkatan
3	2	4	2	Tingkatkan Kesejahteraan PPNPN

1
1

6
1

1
1

4
9

Timestamp	Status Anda sebagai	1. Bagaimana integritas (kejujuran) Dekan Anda (Dr. Suwito NS) ?	2. Bagaimana komitmen (kesungguhan) Dekan Anda ?	3. Bagaimana loyalitas Dekan Anda ?	4. Bagaimana profesionalitas Dekan Anda ?
2/10/2020 9:15:45	Dosen	3	4	4	3
2/10/2020 9:16:49	Dosen	3	4	4	3
2/10/2020 9:16:49	Dosen	3	4	4	4
2/10/2020 9:17:00	Tenaga Kependidikan	2	2	3	4
2/10/2020 9:18:17	Dosen	3	3	3	3
2/10/2020 9:18:23	Dosen	4	3	3	3
2/10/2020 9:18:31	Tenaga Kependidikan	3	4	3	4
2/10/2020 9:18:54	Dosen	3	4	4	2
2/10/2020 9:19:47	Dosen	4	4	4	2
2/10/2020 9:20:21	Dosen	4	4	4	3
2/10/2020 9:23:12	Dosen	4	3	4	4
2/10/2020 9:30:44	Dosen	4	2	4	4
2/10/2020 9:43:14	Dosen	4	2	4	4
2/10/2020 9:46:02	Tenaga Kependidikan	3	2	4	4
2/10/2020 10:14:22	Tenaga Kependidikan	3	2	4	4
2/10/2020 11:12:17	Dosen	4	2	3	4
2/10/2020 11:51:55	Dosen	4	3	3	3
2/12/2020 10:02:53	Tenaga Kependidikan	3	3	3	3
2/12/2020 10:02:58	Dosen	4	3	3	3
2/12/2020 10:06:44	Dosen	3	3	3	3
2/12/2020 10:19:27	Dosen	4	4	3	3
2/12/2020 10:38:12	Dosen	3	4	3	3
2/12/2020 11:08:28	Dosen	3	4	4	3
2/12/2020 14:55:54	Dosen	4	4	4	3
2/12/2020 14:56:46	Dosen	4	3	4	3
2/12/2020 16:21:12	Dosen	4	3	4	3
2/13/2020 15:16:30	Dosen	4	3	4	3
2/14/2020 17:41:04	Mahasiswa	4	3	4	3
2/14/2020 17:41:34	Mahasiswa	4	3	4	3
2/17/2020 9:02:43	Dosen	3	3	4	3

4	16	11	19	9
3	13	13	11	19
2	1	6	0	2
1	0	0	0	0

5. Saran/kritik
Sangat baik
Sudah baik, tinggal diikuti oleh se.uruh civitas akademika FTIK IAIN Purwokerto
Sangat Baik
Kesejahteraan kami ditingkatkan ..
Islam agama perjuangan yang berkah... Perjuangan masih panjang...
Agar lebih mengapresiasi lagi kinerja bawahan, walaupun cuma memberi jempol
Dddddd
Insan Kamil
Barangkali akan lebih baik jika pengambilan kebijakan disesuaikan dg kondisi real di lapangan agar dapat efektif dan tepat sasaran
Model, cara berpikir, & cara bertindak nya msh terbawa peran sebagai Ketua LPM. Sehingga kesannya Dekan rasa LPM. Sekedar masukan saja....perlu menjadi diri sendiri dalam melaksanakan peran sebagai Dekan.
The right man is the right place
Perbanyak bergurau dan senyum pak, biar enjoy. Hehehehe
Cakep
Alhamdulillah tanggap
Lanjutkan dan tingkatkan koordinasi dg bawahan
Sebaiknya ada wkt khusus utk sharing skaligus feed back dg seluruh dosen FTIK
Baik
Disiplin
Kondisi yg ada agar dijaga