

LAPORAN HASIL SURVEY

**KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN PENDIDIKAN DI IAIN
BUKITTINGGI**



LATAR BELAKANG

1. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Undang- undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi.
7. Keputusan Dirjen Diktis Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentan Pedoman Pembukaan Program Studi dan/ atau Jurusan;
8. Keputusan Dirjen Diktis Nomor 202/DJ.I/2008 tentan Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
11. Peraturan BAN-PT Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Perguruan Tinggi

2. Gambaran Umum

Untuk menjamin mutu pelayanan di bidang Pendidikan IAIN Bukittinggi melaksanakan survey Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pendidikan di IAIN Bukittinggi. Survey ini berfungsi sebagai pengontrol dari kinerja layanan Pendidikan yang telah diberikan kepada penerima jasa layanan. Survey ini dilaksanakan untuk memenuhi tanggungjawab pihak IAIN Bukittinggi kepada publik sebagai penerima jasa pendidikan.

3. Penerima Manfaat

Penerimaan manfaat dari kegiatan ini adalah civitas akademika IAIN Bukittinggi dan Pemangku Kepentingan serta masyarakat pada umumnya sebagai pengguna jasa layanan pendidikan.

4. Data dan Metode Analisis Data

Data berasal dari setiap pengguna jasa layanan Pendidikan. Setelah data dikumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan pengukuran Survei kepuasan layanan Pendidikan yang ditetapkan di dalam penyebaran google Form ke Pengguna Jasa Layanan Pendidikan

5. Waktu Pelaksanaan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Layanan Pendidikan dilaksanakan pada rentang tahun 2016-2018.

6. Hasil

Data Terlampir.

Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pendidikan di IAIN Bukittinggi

Sistem yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Pendidikan di IAIN Bukittinggi:

a. Instrumen

Pengisian angket manual yang dilakukan masing-masing program studi dan angket terintegrasi dalam portal akademik e-campus. Mahasiswa diwajibkan mengisi angket setiap pengisian Kartu Rencana Studi Mahasiswa (KRS) yang dapat diakses secara *real time* melalui akun e-campus Kemudian untuk tracer study, angket dibagikan secara manual oleh program studi kepada mahasiswa setiap semester dan dengan mekanisme angket online melalui pengisian *googleform*, dan portal akademik e-campus.

b. Pelaksanaan

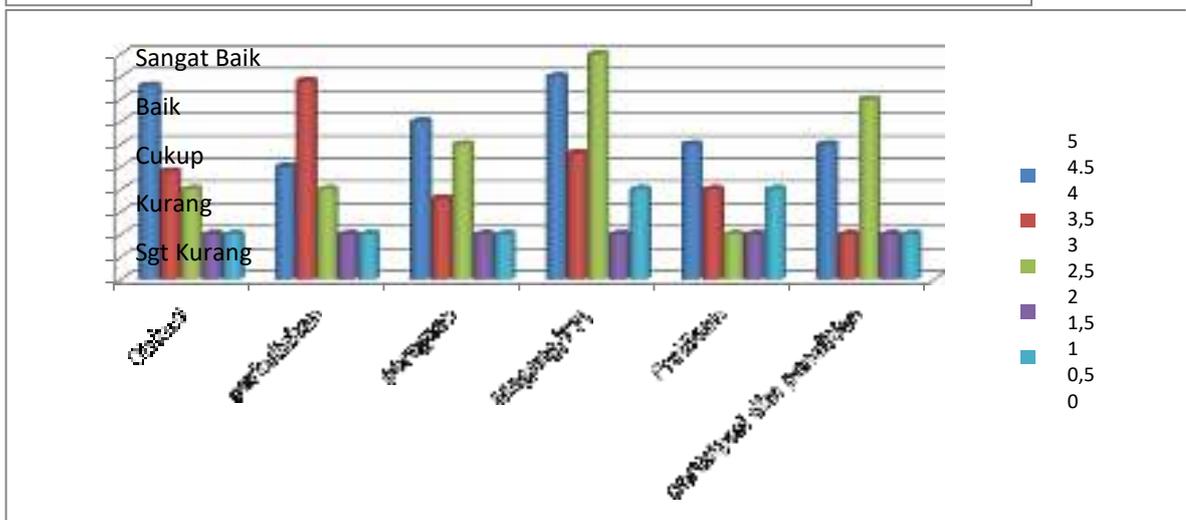
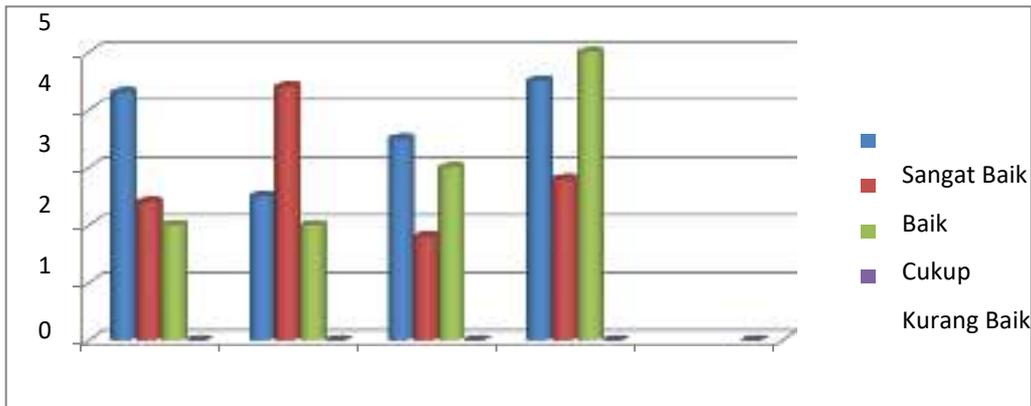
1) Pada Tahun 2016 dilakukan 2 kali penelusuran pengguna pendidikan di IAIN Bukittinggi melalui angket online yang diisi oleh mahasiswa setiap memulai pengisian Kartu Rencana Semester pada akun e-campus. Aspek-aspek yang dinilai adalah: (a) Pedagogik (b) profesional (c) Sosial dan (d) aspek personal.

2) Pada Tahun 2017 dilakukan 2 kali penelusuran pengguna pendidikan di IAIN Bukittinggi melalui angket online yang diisi oleh mahasiswa setiap memulai pengisian Kartu Rencana Semester pada akun e-campus. Aspek-aspek yang dinilai adalah: (a) Pedagogik (b) profesional (c) Sosial dan (d) aspek personal.

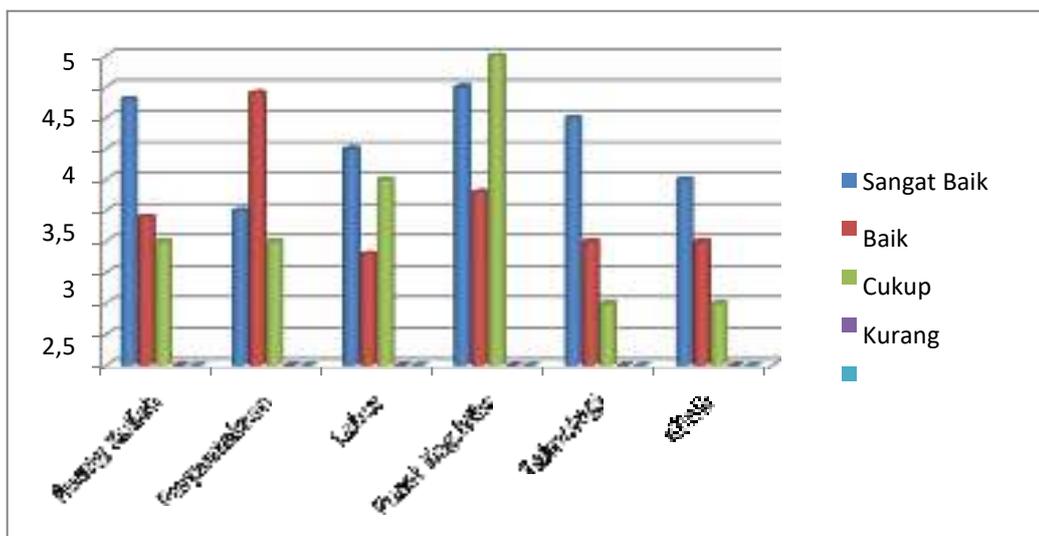
3) Tahun 2018 dilakukan 2 kali penelusuran pengguna pendidikan di IAIN Bukittinggi melalui angket online yang diisi oleh mahasiswa setiap memulai pengisian Kartu Rencana Semester pada akun e-campus. Aspek-aspek yang dinilai adalah: (a) Pedagogik (b) profesional (c) Sosial dan (d) aspek personal.

c. Perekaman kepuasan pengguna melalui angket pada sistem e-campus IAIN Bukittinggi sebagai intro pengisian Kartu Rencana Studi. Perekaman juga dilakukan dengan mekanisme google form yang diedarkan secara online kepada mahasiswa IAIN Bukittinggi.

d. Penggunaan metode angket pada sistem e-campus ini sudah tepat karena tingkat efektifitas dan kemudahan akses oleh responden serta keberlanjutan survei kepuasan secara berkala setiap semester dapat diukur dan dievaluasi.



Gambar 6.2
Kepuasan terhadap Aspek Pembelajaran



Gambar 6.3
Kepuasan terhadap sarana dan Prasarana