

PEDOMAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS
SAMARINDA

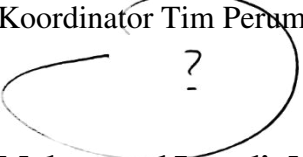
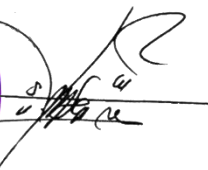


SPIRITUALITAS
INTELEKTUALITAS
PROFESIONALITAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA

**PEDOMAN
INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA**

Kode Dokumen	: 220 Tahun 2022
Revisi	: 00
Tanggal Penetapan	: 30 Januari 2022
Dirumuskan Oleh	: Koordinator Tim Perumus  Muhammad Iswadi, M.S.I
Dikendalikan Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  Dr. Nur Kholik Afandi, M. Pd
Ditetapkan Oleh	: Rektor  Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M.Pd

PERINGATAN !

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari
Lembaga Penjaminan Mutu UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA
Nomor : 220 Tahun 2022**

**Tentang
PEDOMAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA
REKTOR UIN SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

- Menimbang : a. Bahwa untuk memberikan pedoman bagi seluruh pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, sekaligus sebagai alat kontrol bagi kegiatan civitas akademika UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
- b. bahwa sesuai dengan standar Sistem Penjaminan Mutu Internal UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, yang didalamnya terdapat standar visi, misi, tujuan dan sasaran, maka perlu disusun Pedoman Indeks Kepuasan Pengguna Jasa di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu diterbitkan Keputusan Rektor UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 831);
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 017 Tahun 2014 tentang Pendirian Perguruan Tinggi Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 304);
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

- Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tatakerja UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
 11. Peraturan Menteri Agama Nomor 36 Tahun 2021 tentang Statuta UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
 12. Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Nomor 102 tahun 2018 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam.
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Keputusan Rektor UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda tentang Pedoman Indeks Kepuasan Pengguna Jasa di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- Pertama** : Pedoman Indeks Kepuasan Pengguna Jasa di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda merupakan dokumen yang berisi ketentuan-ketentuan dan mekanisme pelaksanaan survei kepuasan pengguna jasa sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang berlaku.
- Kedua** : Memberlakukan Pedoman Indeks Kepuasan Pengguna Jasa di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini;
- Ketiga** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 30 Januari 2022



Rektor

Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M.Pd

Tembusan disampaikan kepada:

1. Wakil Rektor UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
2. Ka. Biro AUAK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
3. Para Dekan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
4. Para Ketua Lembaga UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
5. Para Kepala UPT UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
6. Arsip.



**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UIN SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA
NOMOR: 220 Tahun 2022**

**TENTANG : PEDOMAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA
UIN SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah. Semoga kita senantiasa dalam ridha dan petunjuk hidayah- Nya sehingga segala yang kita lakukan di dunia dapat dimaknai sebagai bentuk ibadah yang ditunjukkan kepada- Nya.

Dalam rangka untuk menetapkan kebijakan di lingkup Universitas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda selalu memperhatikan indeks kepuasan pengguna jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Prosedur pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Jasa di UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda meliputi penjelasan mekanisme pengumpulan tentang penilaian kepuasan pengguna jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sampai dengan penyusunan Buku Indeks Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Penetapan pelaksanaan pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda dilakukan oleh pimpinan Unit Kerja di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Pimpinan Unit Kerja membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Jasa Unit Kerja.

Tim Pelaksana menyiapkan unsur pelayanan yang akan dinilai dalam Kuisioner Kepuasan Pelanggan Jasa unit kerja kemudian Pimpinan Unit Kerja melalui Tim Pelaksana menentukan responden untuk dijadikan pengisi kuisioner, lokasi penyebaran kuisioner, dan waktu pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan. Pimpinan Unit Kerja menyebarkan kuisioner ke seluruh responden di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Pengisian kuisioner kepuasan pelanggan oleh responden dengan batas waktu maksimal 5 hari kerja dan mengolah kuisioner yang telah terkumpul serta dihitung sesuai dengan metode perhitungan yang merujuk pada KEMENPAN. Adapun batas maksimal pengolahan kuisioner adalah 3 minggu dan menyusun draf laporan. Draft laporan kepuasan pelanggan akan dikoreksi dan disahkan terlebih dahulu oleh Pimpinan unit kerja di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Tahap selanjutnya, mencetak hasil indeks kepuasan pengguna jasa unit kerja menjadi sebuah laporan. Mengirim laporan indeks kepuasan pengguna jasa unit kerja kepada Rektor.

Buku Pedoman indeks kepuasan pengguna jasa ini disusun sebagai acuan agar UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda mampu melaksanakan pengukuran kepuasan pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda secara berkala dengan benar, efektif dan efisien.

Samarinda, 30 Januari 2022



Rektor

Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M.Pd

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGENDALIAN	ii
SK PENETAPAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
PANDUAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA	1
1. Tujuan	1
2. Ruang Lingkup.....	1
3. Definisi	1
4. Referensi	2
5. Garis Besar Prosedur.....	2
6. Bagan Alir Indeks Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda..	3

PANDUAN

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA JASA

1. Tujuan

Panduan ini ditetapkan agar UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda mampu melaksanakan pengukuran kepuasan pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda secara berkala dengan benar, efektif dan efisien. Serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Ruang Lingkup

Prosedur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda meliputi penjelasan mekanisme penghimpunan tentang penilaian kepuasan pengguna jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sampai dengan penyusunan Buku Indeks Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

3. Definisi

- 1) **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah 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.
- 2) **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- 3) **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberi Layanan Publik disini adalah Pegawai UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- 4) **Penerima pelayanan publik** adalah mahasiswa, pegawai, orang tua mahasiswa, lembaga instansi pemerintah dan masyarakat yang menerima pelayanan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- 5) **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan

indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

- 6) **Responden** adalah penerima pelayanan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan yaitu disini adalah UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

4. Referensi

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pelaksanaannya.
- b. KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

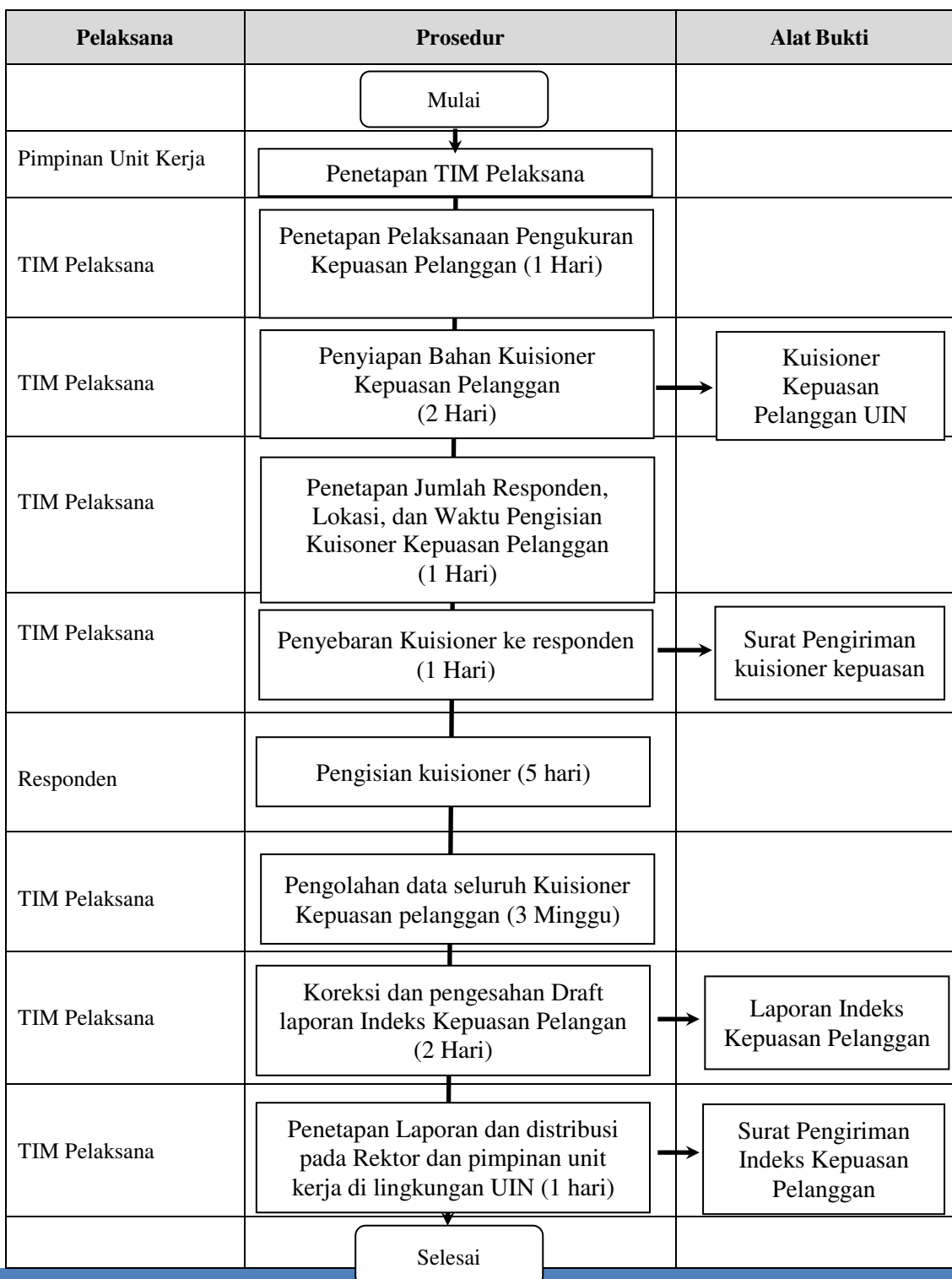
5. Garis Besar Prosedur

- a. Penetapan pelaksanaan pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda oleh pimpinan Unit Kerja di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- b. Pimpinan Unit Kerja membentuk TIM Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Jasa Unit Kerja.
- c. TIM Pelaksana menyiapkan bahan atau unsur pelayanan yang akan dinilai dalam Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Jasa unit kerja.
- d. Pimpinan Unit Kerja melalui TIM Pelaksana menentukan responden untuk dijadikan pengisi kuisisioner, lokasi penyebaran kuisisioner, dan waktu pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan.
- e. Pimpinan Unit Kerja menyebarkan kuisisioner ke seluruh responden di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- f. Pengisian kuisisioner kepuasan pelanggan oleh responden dengan batas waktu maksimal 5 hari kerja.
- g. Mengolah kuisisioner yang telah terkumpul dan dihitung sesuai dengan metode perhitungan yang merujuk pada KEMENPAN. Batas maksimal pengolahan kuisisioner adalah 3 minggu dan menyusun draf laporan.
- h. Draft laporan kepuasan pelanggan akan dikoreksi dan disahkan terlebih dahulu oleh Pimpinan unit kerja di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.
- i. Menencetak hasil indeks kepuasan pengguna jasa unit kerja menjadi sebuah

laporan.

- j. Mengirim laporan indeks kepuasan pengguna jasa unit kerja kepada Rektor dan seluruh pimpinan Fakultas dan Unit Kerja di lingkungan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

6. Bagan Alir Indeks Kepuasan Pengguna Jasa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda



Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Referensi: Kuesioner ini telah dirubah dan disesuaikan dengan PERMENPAN RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

I. DATA RESPONDEN (PENGGUNA JASA LAYANAN) (pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak yang tersedia)						
Unit kerja responden						
Umur responden	 tahun					
Jenis kelamin	☐ Laki-laki	☐ Perempuan				
Pendidikan terakhir	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ D1-D4	☐ S1	☐ S2-S3
Pekerjaan utama	☐ Dosen UIN	☐ Tendik UIN	☐ Mahasiswa	☐ Pihak luar (pekerjaan)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS (pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak yang tersedia)					
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang					
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan dari petugas jenis pelayanan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan di fakultas ini	☐ Tidak mudah	☐ Kurang mudah	☐ Mudah	☐ Sangat mudah
3	Kecepatan pelayanan fakultas ini	☐ Tidak cepat	☐ Kurang cepat	☐ Cepat	☐ Sangat cepat
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	☐ Selalu tidak tepat	☐ Kurang tepat	☐ Tepat	☐ Sangat tepat
5	Kesesuaian antara biaya yang ditetapkan (SPP, UKT, wisuda, dll) dengan biaya yang dibayarkan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
6	Hasil layanan akademik (pembelajaran, KRS, KHS, laboratorium, wisuda dll) yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
7	Hasil layanan kemahasiswaan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
8	Kemampuan SDM (dosen/tendik) dalam memberikan layanan di fakultas ini	☐ Tidak mampu	☐ Kurang mampu	☐ Mampu	☐ Sangat mampu
9	Sikap SDM (dosen/tendik) dalam memberikan layanan	☐ Tidak sopan dan ramah	☐ Kurang sopan dan ramah	☐ Sopan dan ramah	☐ Sangat sopan dan ramah
10	SDM (dosen/tendik) di fakultas ini melakukan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan/standar pelayanan	☐ Selalu tidak sesuai	☐ Kadang-kadang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa di fakultas ini	☐ Tidak dilayani	☐ Kurang dilayani	☐ Dilayani	☐ Dilayani dan Ditindak lanjuti

12	Saran dan masukan	
----	-------------------	---

UNTUK LEMBAGA/UNIT KERJA

Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Referensi: Kuesioner ini telah dirubah dan disesuaikan dengan PERMENPAN RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

I. DATA RESPONDEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)						
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak yang tersedia						
Unit kerja responden						
Umur responden	 tahun					
Jenis kelamin	☐ Laki-laki	☐ Perempuan				
Pendidikan terakhir	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ D1-D4	☐ S1	☐ S2-S3
Pekerjaan utama	☐ Dosen UIN	☐ Tendik UIN	☐ Mahasiswa	☐ Pihak luar (pekerjaan)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI UNIT KERJA					
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak yang tersedia					
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang					
1	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengurusan suatu jenis layanan di unit ini	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan di unit ini	☐ Tidak mudah	☐ Kurang mudah	☐ Mudah	☐ Sangat mudah
3	Kecepatan pelayanan di unit ini	☐ Tidak cepat	☐ Kurang cepat	☐ Cepat	☐ Sangat cepat
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	☐ Selalu tidak tepat	☐ Kurang tepat	☐ Tepat	☐ Sangat tepat
5	Kesesuaian antara biaya layanan dengan biaya yang dibayarkan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
6	Hasil layanan yang kita terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
7	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan di unit ini	☐ Tidak mampu	☐ Kurang mampu	☐ Mampu	☐ Sangat mampu
8	Sikap petugas dalam memberikan layanan di unit ini	☐ tidak sopan dan ramah	☐ Kurang sopan dan ramah	☐ Sopan dan ramah	☐ Sangat sopan dan ramah
9	Petugas di unit ini melakukan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan/standar pelayanan	☐ Selalu tidak sesuai	☐ Kadang-kadang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai

10	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa unit ini	☐ Tidak dilayani	☐ Kurang dilayani	☐ Dilayani	☐ Dilayani dan ditindaklanjuti
11	Saran dan masukan				