



**DESIMINASI HASIL
MONEV LAYANAN AKADEMIK
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN PONTIANAK 2018**



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PONTIANAK TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahil àlamin. Segenap puja dan puji syukur hanya pantas untuk Allah Swt, zat yang maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat Nya kepada kita semua sehingga bisa berjalan aktivitas hidup dan kehidupan ini. Selawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan ke atas junjungan manusia, nabi Muhammad Saw.

Hidup ini pada hakikatnya dijalani dalam dua fungsi utama; pertama, pengabdian sebagai hamba kepada sang penciptanya yang berwujud praktek ibadah; kedua, pengabdian sebagai wakil (khalifah) Allah di bumi yang berwujud penebaran rahmat dan karunia Nya bagi sekalian makhluk di alam semesta ini.

Pada aspek pertama, jelas bahwa setiap manusia beriman (baca: Islam) wajib menjalankan ibadah mahdah yang telah digariskan dalam syariàt sebagaimana shalat, zakat, puasa dan amal shaleh lainnya. Akan tetapi pada aspek kedua, manusia menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam menata kehidupan dunia, dan menjaga seluruh tanaman alam semesta. Termasuk menebarkan kebaikan kepada sesam. Allah sang pemberi rahmat dan karunia bagi hamba-hamba Nya menginginkan setiap manusia bisa memberikan yang terbaik buat sesama. Bukankah Nabi Saw mengajarkan “manusia terbaik adalah yang paling banyak mendatangkan manfaat bagi manusia lainnya” (al-hadits).

Berangkat dari pemahaman konsep hidup di atas, selayaknya untuk kita mampu mengemban setiap tugas dan tanggung jawab hidup ini sebagai amanah (kepercayaan dari-Nya). Termasuk dalam profesi akademis. Sebagai abdi negara (ASN) kita diberikan amanah melayani dan menjalankan fungsi-fungsi layanan kepada masyarakat pengguna (stakeholder). Untuk maksud itulah kita semua (ASN) diangkat dan digaji oleh negara.

Akhirnya, semoga kegiatan monev layanan akademik, dengan segala tujuan dan sasarannya terlaksana dalam prinsip dan pemahaman hidup yang benar (sebagaimana di atas), yang pada akhirnya mampu menjadi tunggak peningkatan mutu layanan di IAIN Pontianak kedepan, *amiin*.

Pontianak, Desember 2018

Ketua Tim,

Dr. Ibrahim, M.A

NIP.197705282003121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
A. Ringkasan Eksekutif	3
B. Latar Belakang	7
1. Dasar Pemikiran	7
2. Dasar Hukum	8
C. Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi.....	10
D. Sasaran Kegiatan.....	11
E. Tujuan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik	11
1. Tujuan Umum	11
2. Tujuan Khusus	12
F. Manfaat	13
G. Deskripsi Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik	13
1. Waktu dan Tempat	13
2. Kronologis Kegiatan	13
3. Identifikasi Panitia dan Tim Monev. Layanan Akademik.	15
4. Keluaran	17
H. Aspek-aspek Layanan Akademik yang dimonev.....	17
I. Saran Tindak Lanjut.....	20
J. Penutup	21
LAMPIRAN	0
Term of Reference (TOR).....	0
Rencana Anggaran Biaya (RAB).....	0
Surat Keputusan Panitia.....	0
Surat Keputusan Tim Monitoring	0
Jadwal Kegiatan	0
Instrument Monitoring	0
Laporan Hasil Monitoring	0
Dokumen Surat	0
Notulasi Kegiatan	0
Laporan Rekapitulasi Keuangan	0
Dokumentasi Kegiatan.....	0

A. Ringkasan Eksekutif

Monitoring dan Evaluasi (Monev) layanan akademik merupakan satu upaya untuk mengawasi, memantau, dan mengendalikan Mutu di lingkungan IAIN Pontianak, dalam hal ini mutu layanan akademik. Monev layanan akademik merupakan salah satu program kerja Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dalam memastikan layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak kepada stakeholder berkualitas. Baik stakeholder internal maupun stakeholder eksternal.

Untuk tahun 2018 ini, monev layanan akademik dilakukan kepada stakeholder internal yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan IAIN Pontianak. Monev ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik sampel acak bertingkat (stratified random sampling). Hasilnya, didapatkan sampel dalam survey monev ini sebanyak 1.146 respon yang terdiri dari 947 respon dari unsur mahasiswa; 115 respon dari unsur dosen; dan 84 respon dari unsur tenaga kependidikan.

Adapun unsur layanan akademik yang dimintai tanggapan dan penilaian kepada stakeholder internal dalam monev ini meliputi sepuluh variable, yakni:

1. Unsur fisik layanan akademik (tangible) yang meliputi meja kursi, ruang tunggu, pendingin udara, PC computer, televisive, hingga kebersihan ruang tunggu (terdiri dari 12 item pertanyaan).
2. Unsur keandalan dalam proses layanan (Reliability) meliputi kedisiplinan petugas, ketepatan jadwal pelayanan, kecepatan dan tanggung jawab petugas memberikan layanan (terdiri dari 4 item pertanyaan)
3. Unsur daya tanggap petugas layanan (Responsiveness); mulai dari kesipana, kepedulian, kecepatan serta penerimaan dan tindak lanjut petugas dalam memberikan layanan (terdiri dari 5 item pertanyaan).
4. Unsur kecakapan petugas layanan (competence); mulai dari keahlian kerja, pemahaman dan kesungguhan terhadap tugas layanan (terdiri dari 3 item pertanyaan).
5. Unsur kesopanan dalam memberikan layanan (Courtesy); mulai dari perilaku, sopan santun, berterima kasih dan senyuman (terdiri dari 4 item pertanyaan).

6. Unsur kepercayaan dalam proses layanan (*Credibility*); mulai dari keadilan persyaratan, kejelasan informasi, ketuntatasan layanan, hingga kesesuaian biaya layanan (terdiri dari 5 item pertanyaan).
7. Unsur keamanan dalam proses layanan (*security*); mulai dari jaminan kerahasiaan, keamanan proses, keamanan pelaksanaan, hingga keamanan tempat (terdiri dari 4 item pertanyaan).
8. Unsur keterjangkauan atau kemudahan mendapatkan layanan (*aksesibilitas*); mulai dari akses informasi dan prosedur layanan, kemudahan prosedur, hingga keterjangkauan lokasi layanan (terdiri dari 3 item pertanyaan).
9. Unsur kompetensi komunikasi dalam proses layanan (*Communication*); mulai dari kemudahan berkomunikasi, responship petugas layanan, proses interaktif dan feedbacknya, hingga ketersediaan kotak saran (terdiri dari 4 item pertanyaan).
10. Unsur kemampuan memahami pelanggan (*Understanding*); mulai dari keadilan dan ketidak-berpihakan petugas, pemahaman petugas terhadap keinginan pelanggan, hingga kemampuan petugas memaklumi kesalahan pelanggan (terdiri dari 3 item pertanyaan).

Semua item pertanyaan yang diberikan kepada responden melalui instrumen survey monev sudah lolos uji validitas dan pakar, sehingga dipercaya cukup mampu menggali data yang benar dan valid dalam survey monev layanan akademik ini.

Dari hasil isian form instrument yang telah disebarkan kepada para responden, didapati hasilnya sebagai berikut:

a. Unsur Fisik Layanan

Dari aspek unsur fisik layanan, survey monev ini mendapati data bahwa sebagian besar responden menilai puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 76.5 % untuk mahasiswa, 71.3 % untuk dosen, dan 82.2 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata pula, masih cukup signifikan yang menyatakan kurang hingga tidak puas dengan layanan akademik dari unsur fisik, yakni 23.6 % dari mahasiswa, 28.7 % dari dosen, dan 17.9 % dari tenaga kependidikan.

b. Unsur Keandalan dalam memberikan layanan.

Dari aspek unsur keandalan petugas dalam memberikan layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 79 % untuk mahasiswa, 76.3 % untuk dosen, dan 83.4 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih

menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 21 % dari mahasiswa, 23.4 % dari dosen, dan 16.7 % dari tenaga kependidikan.

c. Unsur daya tanggap petugas layanan

Dari aspek unsur daya tanggap petugas layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 79.9 % untuk mahasiswa, 82.6 % untuk dosen, dan 86.9 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 20.1% dari mahasiswa, 17.4 % dari dosen, dan 13.1 % dari tenaga kependidikan.

d. Unsur kecakapan petugas layanan

Dari aspek unsur kecakapan petugas dalam memberikan layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 84.4 % untuk mahasiswa, 85.2 % untuk dosen, dan 89.3 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 15.6 % dari mahasiswa, 14.7 % dari dosen, dan 10.7 % dari tenaga kependidikan.

e. Unsur kesopanan petugas layanan

Dari aspek unsur kesopanan petugas dalam memberikan layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 84 % untuk mahasiswa, 88.7 % untuk dosen, dan 90.5 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 16.1 % dari mahasiswa, 11.3 % dari dosen, dan 9.5 % dari tenaga kependidikan.

f. Unsur kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan proses layanan

Dari aspek unsur kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan proses layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 80.2 % untuk mahasiswa, 88.7 % untuk dosen, dan 88.2 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan

kurang memuaskan, yakni 14.8 % dari mahasiswa, 9.3 % dari dosen, dan 11.9 % dari tenaga kependidikan.

g. Unsur keamanan dalam proses layanan

Dari aspek unsur keamanan dalam proses layanan dan selama berada di kampus meminta layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 88.8 % untuk mahasiswa, 86.1 % untuk dosen, dan 95.2 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 11.2 % dari mahasiswa, 13.9 % dari dosen, dan 4.8 % dari tenaga kependidikan.

h. Unsur kemudahan menjangkau fasilitas layanan

Dari aspek unsur kemudahan menjangkau fasilitas layanan (*aksesibilitas*), survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 54.6 % untuk mahasiswa, 88.7 % untuk dosen, dan 89.5 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 17.5 % dari mahasiswa, 9.3 % dari dosen, dan 10.7 % dari tenaga kependidikan.

i. Unsur komunikasi dalam proses layanan

Dari aspek unsur komunikasi dalam proses layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 90.4 % untuk mahasiswa, 86.1 % untuk dosen, dan 88.1 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 19.6 % dari mahasiswa, 13.9 % dari dosen, dan 11.9 % dari tenaga kependidikan.

j. Unsur kemampuan petugas memahami pelanggan dalam proses layanan

Dari aspek unsur kemampuan petugas memahami pelanggan dalam proses layanan, survey monev ini juga mendapati respon yang cukup besar yang menyatakan puas dan cukup memuaskan, dengan persentasi 81.2 % untuk mahasiswa, 84.3 % untuk dosen, dan 90.5 % untuk tenaga kependidikan. Akan tetapi secara rata-rata juga masih menyisakan angka yang cukup signifikan

menyatakan tidak puas dan kurang memuaskan, yakni 18.7 % dari mahasiswa, 15.6 % dari dosen, dan 9.5 % dari tenaga kependidikan.

Dari hasil survey Monev di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa layanan akademik di IAIN Pontianak cukup memuaskan dan memuaskan (berkisar diangka rata-rata 80 %). Artinya sejauh ini layanan akademik yang diberikan oleh IAIN terhadap stakeholder internalnya (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) cukup berkualitas (cukup memuaskan). Kondisi ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan menjadi berkualitas (memuaskan).

Akan tetapi dibalik angka di atas, masih ada sekitar 20 % responden yang menilai layanan akademik yang IAIN berikan kepada stakeholder internal masih dianggap kurang dan tidak memuaskan (tidak berkualitas). Artinya, masih ada 20 % kondisi layanan akademik yang mesti diperbaiki, ditingkatkan menjadi cukup baik, cukup memuaskan (bermutu) hingga menjadi memuaskan (berkualitas atau bermutu nantinya).

Karena itu, sebagai rekomendasi tindak lanjut, perlu dipahami bahwa meskipun mayoritas responden memberikan nilai puas dan cukup memuaskan layanan akademik yang diberikan, akan tetapi dalam persentasi yang masih cukup besar menilai layanan akademik yang diberikan selama ini masih kurang dan tidak memuaskan. **Sebagai satu upaya memperbaiki kualitas layanan akademik, kami menyarankan semua elemen akademik tidak memberikan konsentrasi (berbangga) dengan respon positif (puas dan cukup memuaskan) itu, akan tetapi perhatikan pada respon negatifnya, sehingga lebih berkonsentrasi (berupaya) memperbaikinya sebagai satu tindak lanjut dari hasil survey monev layanan akademik ini. Dengan demikian maka peningkatan kualitas (mutu) di IAIN Pontianak bisa terus dilakukan, khususnya mutu layanan akademik.**

B. Latar Belakang

1. Dasar Pemikiran

Sebagai salah satu institusi pendidikan di Indonesia, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak, ikut memikul tanggung jawab dalam mencetak insan yang unggul dan berkepribadian dalam menunjang pembangunan nasional. Proses dalam menghasilkan generasi bangsa yang baik, salah satunya dilakukan dengan proses pendidikan dan pengajaran terhadap mahasiswa. Salah satu tolok ukur

keberhasilan instansi pendidikan dilihat dari lulusannya. Hal ini juga tercermin dari poin akreditasi perguruan tinggi terkait dengan mahasiswa dan lulusan.

Agar dapat menghasilkan mahasiswa dan lulusan yang baik, tentunya hal ini tidak lepas dari kualitas layanan akademik. Layanan akademik dapat dibagi menjadi dua, 1) layanan dari sisi fisik dan infrastruktur, dan 2) layanan dari sumberdaya manusia. Fokus penelitian pada *paper* ini adalah layanan dari sumber daya manusia. Fokus ini dipilih karena sumberdaya manusia inilah yang nantinya menggerakkan sistem pendidikan dan layanan akademik di sebuah institusi pendidikan dan memiliki poin tersendiri dalam akreditasi perguruan tinggi. Sumberdaya manusia dapat dibagi menjadi tiga, yaitu Dosen Pengampu (Dosen), Dosen Wali, dan Staf Tata Usaha (TU).

Kualitas layanan akademik sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini ikut memacu mahasiswa untuk dapat belajar dengan baik. Oleh karena itu, menjadi suatu hal yang penting untuk menjaga kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Salah satu cara untuk menjaga kepuasan mahasiswa adalah dengan melakukan analisis terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, selama ini Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak belum pernah melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dimiliki. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, maka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak dapat melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Adapun instrumen yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan mahasiswa ada 10 dimensi, yaitu: *Tangible* (Unsur Fisik), *Reliability* (Keterandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Competence* (Kecakapan), *Courtesy* (Kesopanan), *Credibility* (Kepercayaan), *Security* (Keamanan), *Access* (Keterjangkauan / Kemudahan), *Communication* (Komunikasi), dan *Understanding* (Memahami Pelanggan)

2. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara.

4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 Tentang Pemeriksaan Pengelola dan Tanggungjawab Keuangan Negara.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
11. Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
12. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
13. Peraturan Presiden RI Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Presiden Nomor 42 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
14. Peraturan Preesiden Nomor 53 Tahun 2013 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam negeri Pontianak Menjadi Institut Agama Islam negeri Pontianak.
15. Peraturan menteri Agama Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di lingkungan Departemen Agama.
16. Peraturan Menteri Agama Nomor 94 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Pontianak.
17. Keputusan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2014 tentang Penunjukkan Kuasa Pengguna Anggaran di Lingkungan Kementerian Agama.
18. Standar Penjaminan Mutu Internal IAIN Pontianak Pontianak Tahun 2016.

19. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.02/2018 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2019.
20. Dokumen-dokumen fakultas/jurusan/program studi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi.
21. Keputusan Pengguna Anggaran IAIN Pontianak, Nomor: 119 tahun 2018, tentang Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Pontianak.

C. Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi

Sebagaimana dijelaskan dalam paparan di atas, dimana monev layanan akademik ini meliputi 10 variabel layanan yang ada di lingkungan IAIN Pontianak. Karena itu jelas bahwa ruang lingkup monev ini meliputi kebijakan, pengawasan, dan evaluasi:

Terkait kebijakan layanan

1. Kebijakan pimpinan terkait dengan penyediaan layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak, khususnya terkait dengan stakeholder internalnya
2. Kebijakan pimpinan terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana layanan akademik yang disediakan.
3. Kebijakan pimpinan terkait dengan prosedur dan tata aturan layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak, khususnya layanan terhadap stakeholder internal
4. Kebijakan pimpinan terkait dengan pengangkatan, penugasan dan penempatan pegawai pemberi layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak.

Terkait dengan pengawasan layanan

1. Pengawasan yang ketat dan terkendali perlu dilakukan oleh setiap unsur pimpinan dalam apapun tingkat layanan akademik di IAIN Pontianak.
2. Pengawasan bertingkat berdasarkan struktur layanan akademik yang ada di lingkungan IAIN Pontianak.
3. Pengawasan bersama dan partisipatif dalam bentuk penyediaan kotak saran dan masukan-masukan dari semua pihak terkait layanan akademik yang disediakan dan diberikan oleh IAIN Pontianak.

Terkait dengan evaluasi layanan

1. Evaluasi berdasarkan tingkatan jabatan dan struktur layanan akademik yang ada di lingkungan IAIN Pontianak.
2. Evaluasi berdasarkan waktu (periodic) terhadap pelaksanaan layanan, proses dan keberhasilan memberikan layanan kepada stakeholder.
3. Evaluasi berdasarkan indikator keberhasilan capaian dan target layanan yang diberikan oleh IAIN Pontianak.
4. Evaluasi berdasarkan faktor-faktor pendukung dalam memberikan layanan akademik di IAIN Pontianak.
5. Evaluasi berdasarkan tujuan (perbaikan dan peningkatan mutu) layanan akademik yang disediakan-diberikan oleh IAIN Pontianak.

D. Sasaran Kegiatan

Adapun sasaran dari pelaksanaan monev ini adalah:

1. Manajemen institusi sebagai penyedia dan pemberi layanan akademik, mulai dari pimpinan struktural dan fungsional hingga petugas lapangan sesuai fungsi dan tugas layanannya masing-masing.
2. Unsur pimpinan dalam manajemen institusi, mulai dari jajaran rektorat, dekanat, prodi, lembaga dan unit, hingga Biro, bagian dan sub bagian sesuai tugas dan fungsi layanan masing-masing.
3. Para petugas (pegawai) yang terkait langsung dengan layanan akademik yang disediakan-diberikan kepada stakeholder di lingkungan IAIN Pontianak.
4. Para pegawai dan staf yang ditempatkan pada tugas dan fungsi layanan akademik, baik langsung maupun tidak langsung melakukan tugas layanan.

E. Tujuan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik

1. Tujuan Umum

Secara umum, monitoring dan evaluasi ini dilakukan sebagai satu tahapan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi di IAIN Pontianak, dalam hal ini mutu layanan akademik. Sebuah perguruan tinggi dinyatakan bermutu jika memiliki layanan akademik yang juga baik dan bermutu. Sebaliknya, mutu layanan akademik yang tidak baik juga mengindikasikan rendahnya mutu sebuah perguruan tinggi.

Karena itulah monev. Layanan akademik ini menjadi sebuah program kegiatan penjaminan mutu yang penting dilakukan di lingkungan IAIN Pontianak.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, monitoring dan evaluasi ini dilakukan untuk mengawasi, memantau dan mengukur kualitas layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak kepada semua stakeholder (dalam hal ini stakeholder internal). Adapun aspek-aspek layanan akademik yang dimonev meliputi 10 variabel;

- a. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur fisik pelayanan yang meliputi.....
- b. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur keandalan petugas dalam memberikan layanan akademik
- c. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur daya tanggap yang ditunjukkan oleh para petugas dalam memberikan layanan kepada pelanggannya.
- d. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur kecakapan para petugas dalam memberikan layanan akademik kepada para pelanggannya.
- e. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur kesopanan yang ditunjukkan oleh para petugas dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur kepercayaan para pelanggan terhadap petugas layanan dan layanan yang diberikan.
- g. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur keamanan, dimana para pelanggan merasa aman selama berada di kampus dan meminta layanan akademik.
- h. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur aksesibilitas terhadap fasilitas dan bantuan layanan yang disediakan oleh IAIN Pontianak.
- i. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur komunikasi, kemampuan para petugas layanan dalam melayani dan membangun komunikasi yang jelas dan menyenangkan bagi pelanggan.
- j. Mutu layanan akademik dilihat dari unsur kemampuan para petugas layanan dalam memahami keinginan dan kehendak pelanggan dalam memberikan layanan yang diinginkan.

Dengan kata lain, secara khusus, monev ini bertujuan untuk mengawasi, mengukur, mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan akademik IAIN Pontianak.

F. Manfaat

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan akademik ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pejabat pengambil keputusan yang bersangkutan. Hasil monitoring layanan akademik ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam memantau kinerja pelayanan akademik pada tiap-tiap jurusan, fakultas dan biro AUAK sekaligus dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan terkait dengan perbaikan kualitas layanan akademik dalam rangka menjamin mutu layanan akademik sesuai standar mutu internal IAIN Pontianak.

G. Deskripsi Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik

1. Waktu dan Tempat

Kegiatan monitoring ini dilaksanakan selama dua bulan, dari bulan Oktober – November 2018, mulai dari penyebaran instrument, input data, analisis, ekspose hingga penulisan laporan akhir (lihat table 1.2).

Adapun tempat pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini adalah di lingkungan kampus IAIN Pontianak, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Untuk mahasiswa dilaksanakan di ruang kelas, dimana para petugas (tim monev) mendistribusikan lembar isian (instrument) ke kelas dan angkatan terpilih dalam monev ini.
- b. Untuk para dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan di ruang kerja masing-masing di kampus, dimana responden dari kedua katagori ini diambil secara acak, berdasarkan kesempatan dan kesediaan ketika penyebaran instrument dilakukan.

Dengan kata lain, keseluruhan tahapan pekerjaan monev ini dilaksanakan di dalam lingkungan kampus, sesuai dengan penempatan kerja masing-masing responden (pengumpulan data) dan tim (panitia) dalam mengolah dan menganalisis data, hingga menulis laporan.

2. Kronologis Kegiatan

- a. Ketua LPM menginstruksikan kepada Kepala Pusat Audit Mutu untuk melakukan monitoring layanan akademik tahun 2018.
- b. Kepala Pusat Audit Mutu Internal membentuk panitia monitoring yang melibatkan unsur pejabat LPM, pejabat struktural dan administrasi.

- c. Panitia berkoordinasi dengan Kepala Pusat Audit Mutu dan Kepala Pusat Pengembangan Mutu LPM IAIN Pontianak untuk membuat rencana monitoring dan menyiapkan instrument dan dokumen yang diperlukan.
- d. Pusat Standar Mutu Internal membuat instrumen *monitoring* berupa kuesioner penilaian kinerja layanan akademik institusi, dengan tiga katagorisasi responden pemberi penilaian; unsur dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.
- e. Panitia monitoring mendistribusikan kuesioner kepada tiga klasifikasi responden dari unsur internal tadi, yakni para dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.
- f. Panitia monitoring mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh semua responden untuk selanjutnya diinfut ke dalam table data (proses tabulasi) dengan mengacu cara kerja penelitian dan teknik analisis yang digunakan.
- g. Panitia monitoring melakukan analisis dan interpretasi terhadap hasil monitoring yang dilakukan, sehingga mendapatkan satu kesimpulan terhadap kualitas layanan akademik IAIN Pontianak tahun 2018.
- h. Panitia monitoring melakukan publikasi hasil monitoring dihadapan para pimpinan institute, mulai dari jajaran Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Kaprodi, Kabiro, Kabag. Kasubag, Pimpinan Lembaga, Kepala Pusat, dan pimpinan unit layanan di lingkungan IAIN Pontianak.
- i. Panitia menyampaikan laporan *monitoring* dan evaluasi beserta rekomendasi kepada Kepala Pusat Audit dan Penjaminan Mutu Internal IAIN Pontianak.
- j. Kepala Pusat Audit dan Penjaminan Mutu menyerahkan laporan *monitoring* dan evaluasi ini beserta rekomendasi kepada Rektor dan Senat IAIN Pontianak untuk ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Tabel 1.2

Tahapan Pelaksanaan Monev Layanan Akademik

No.	Kegiatan	Tanggal
1	Rapat Persiapan dan Koordinasi	09 Oktober 2018
2	Pendistribusian Angket	15 Oktober 2018
3	Pengumpulan Angket	22 – 26 Oktober 2018
4	Pengolahan dan Analisis	05 – 09 November 2018
5	Pembuatan Laporan	14 – 16 November 2018
6	Rapat Finalisasi Kegiatan	21 November 2018
7	Penyampaian Laporan	22 November 2018
8	Publikasi Monev	26 November 2018

3. Identifikasi Panitia dan Tim Monev. Layanan Akademik.

Surat Keputusan Rektor Nomor 119 tahun 2018 tentang Tim Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Stakeholder Internal terhadap Layanan Akademik tahun 2018.

Penanggung Jawab Tim : Dr. M. Hasan, M.Ag.

Ketua Tim : Dr. Ibrahim, S.Ag.,M.A

Sekretaris Tim : Sumin, SE., M.Si

Anggota Tim :

- 1) Dr. Syf. Ema Rahmania
- 2) Dr. M. Edi Kurnanto, M.Pd
- 3) Dr. Zulkifli, M.A
- 4) Desy Nuru Fajariyah, SE
- 5) Nur`abidah, S.Pd.I
- 6) Ruswandi, SE
- 7) Farninda Aditya, M.Pd
- 8) Khairul Muttaqin, S.Pd.I
- 9) Heriansyah, S.Pd.I
- 10) M. Hajiyanto
- 11) Ibnu Qayyum Rabbani.
- 12) Ona Setiono, SH
- 13) Yuni Hendiyana, S.Sos.I

- 14) Sri Wahyuni, M.Pd.I
- 15) M. Ali Arifin, S.E.I
- 16) Andry Fitriyanto, M.Ud

Adapun peran dari masing-masing panitia adalah sebagai berikut:

a. Penanggung Jawab

Bertanggungjawab terhadap terlaksananya kegiatan dari perencanaan, persiapan serta pelaksanaan kegiatan.

b. Ketua Panitia

- 1) Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas kepanitiaan
- 2) Berkonsultasi dan berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi layanan Akademik.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan program Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 4) Mengakomodir seluruh panitia Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 5) Mengambil dan menentukan kebijakan yang dianggap penting untuk diambil atas persoalan panitia Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 6) Melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan secara menyeluruh.
- 7) Membuat laporan akhir atas pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik guna kepentingan tindak lanjut perbaikan dan peningkatan mutu Layanan Akademik.

c. Sekretaris

- 1) Bertanggungjawab terhadap ketertiban dan kelancaran administrasi kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 2) Mengelola administrasi kegiatan dari persiapan hingga pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 3) Menjadwalkan dan membuat notulensi rapat-rapat kegiatan.
- 4) Membuat kebutuhan surat menyurat (administrasi) pada kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 5) Menginventarisir peserta kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 6) Mengelola dana kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.

- 7) Membuat laporan pertanggungjawaban kegiatan keuangan secara tertulis dengan menyertakan bukti-bukti pengeluaran.
- 8) Bersama ketua panitia, melaksanakan evaluasi terhadap hasil kegiatan.
- 9) Bersama ketua membuat laporan tertulis yang akan diserahkan kepada penanggungjawab kegiatan.

d. Anggota

- 1) Menyiapkan perlengkapan dan kelengkapan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 2) Berkoordinasi dengan ketua panitia dan sekretaris dalam pengadaan perlengkapan dan kelengkapan kegiatan.
- 3) Membuat dekorasi dan persiapan ruangan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 4) Mengadakan kelengkapan spanduk untuk kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik.
- 5) Bertanggungjawab terhadap konsumsi kegiatan.

4. Keluaran

Adapun keluaran (*output*) dari pelaksanaan Monev Layanan akademik ini adalah:

- a. Laporan menyeluruh mengenai tanggapan atau penilaian stakeholder internal terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh institusi. Stakeholder internal dimaksud dalam monev ini terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.
- b. Rekomendasi tindak lanjut yang disampaikan kepada pimpinan (*leading sector*), terkait kualitas layanan akademik yang telah diberikan, dan perbaikan-perbaikan yang mesti dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan akademik menjadi lebih baik.

H. Aspek-aspek Layanan Akademik yang dimonev.

Berikut disampaikan aspek-aspek Layanan Akademik di IAIN Pontianak yang dimonev, yang terdiri dari sepuluh variabel Layanan, dan kesimpulan akhir hasil monev.

1. Dari Aspek Unsur Fisik Layanan.

Ada beberapa aspek dari unsur fisik layanan yang penting untuk diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya, a.l.:

- a. Ketersediaan ruang tunggu yang refresentatif.
 - b. Ketersediaan meja dan kursi di ruang tunggu layanan
 - c. Ketersediaan pendingin udara
 - d. Ketersediaan system antrian di ruang layanan
 - e. Ketersediaan Personal Komputer (PC) untuk mendukung layanan
 - f. Ketersediaan TV di ruang tunggu layanan.
 - g. Kehadiran Petugas Keamanan di ruang layanan
 - h. Kehadiran petugas informasi (front office) di ruang layanan
 - i. Kondisi peralatan kantor di ruang layanan.
 - j. Kerapian petugas layanan
 - k. Kenyamanan lingkungan
 - l. Kebersihan ruang tunggu layanan.
2. Dari Aspek Keandalan Petugas Layanan.
- Untuk aspek keandalan petugas dalam memberikan layanan, berikut beberapa item penting untuk diperbatikan, diperbaiki, dan ditingkatkan kualitas layanannya, a.l.:
- a. Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan
 - b. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan.
 - c. Kecepatan dalam memberikan layanan
 - d. Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan.
3. Dari Aspek Daya Tanggap Pelayanan.
- Dari aspek daya tanggap, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
- a. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kepedulian yang ditunjukkan petugas layanan.
 - c. Kesiediaan petugas dalam memberikan bantuan
 - d. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau pengaduan.
 - e. Penerimaan dan tindak lanjut terhadap kritik dan saran.
4. Dari Aspek Kecakapan Petugas Layanan.
- Dari aspek kecakapan, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
- a. Kesesuaian kompetensi dan keahlian petugas yang ditempatkan di unit pelayanan.
 - b. Tingkat pemahaman petugas terhadap item pelayanan yang diberikan.

- c. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Dari Aspek Kesopanan Petugas dalam Memberikan Layanan.
Dari aspek kesopanan, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
 - a. Perilaku sopan santun petugas pelayanan.
 - b. Sopan santun petugas dalam menyapa (memberi dan menjawab salam).
 - c. Cara mengucapkan dan menyampaikan terima kasih.
 - d. Petugas melayani dengan senyum.
6. Dari Aspek Kepercayaan Pelanggan terhadap Petugas Layanan.
Dari aspek kepercayaan, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
 - a. Keadilan persyaratan pelayanan.
 - b. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.
 - c. Kejelasan informasi yang diberikan.
 - d. Ketuntasan pelayanan yang diberikan.
 - e. Kesesuaian biaya yang diminta dengan biaya yang ditetapkan.
7. Dari Aspek Rasa Aman dalam proses Layanan.
Dari aspek rasa aman, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
 - a. Jaminan kerahasiaan data stakeholder.
 - b. Jaminan keamanan dalam proses pelayanan.
 - c. Jaminan pelaksanaan layanan bebas makelar.
 - d. Jaminan keagamaan di ruang tunggu, tempat parker dan sekitaran tempat pelayanan.
8. Dari Aspek kemudahan Akses Layanan.
Dari aspek kemudahan, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:
 - a. Kemudahan stakeholder membaca dan mengakses prosedur pelayanan.
 - b. Kemudahan prosedur pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam menjangkau lokasi pelayanan.
9. Dari Aspek Komunikasi dalam proses Layanan.
Dari aspek komunikasi, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:

- a. Kemudahan petugas diajak berkomunikasi.
 - b. Respon petugas terhadap pertanyaan terkait pelayanan.
 - c. Ketersediaan umpan balik yang bersifat interaktif.
 - d. Ketersediaan kotak saran atau call center sebagai media umpan balik.
10. Dari Aspek kemampuan petugas memahami Pelanggan.

Dari aspek kemampuan petugas memahami pelanggan, ada beberapa item layanan yang penting diperhatikan, diperbaiki dan ditingkatkan, a.l.:

- a. Keadilan dan ketidak-berpihakan petugas kepada individu tertentu dalam memberikan pelayanan.
- b. Pemahaman petugas terhadap keinginan dan kebutuhan stakeholder.
- c. Petugas memaklumi kesalahan/kekeliruan stakeholder selama proses pelayanan.

Secara umum, hasil monev ini memang menempatkan dua katagori utama penilaian terhadap layanan akademik IAIN Pontianak tahun 2018. *Pertama*, penilaian terhadap layanan Akademik IAIN Pontianak dalam katagori cukup memuaskan hingga memuaskan (sebagai persentase yang paling dominan (rata-rata 80 %)). *Kedua*, penilaian terhadap layanan Akademik IAIN Pontianak dalam katagori kurang memuaskan hingga tidak memuaskan untuk sebagian kecil penilaian (rata-rata 20%). Untuk alasan peningkatan mutu layanan akademik ke depan, maka katagori penilaian kedua inilah yang mesti diberikan perhatian dan dilakukan perbaikan oleh semua unsur pimpinan di lingkungan IAIN Pontianak. **Sebagai respon dari hasil monev layanan akademik ini, penting bagi semua pimpinan terkait untuk melaksanakan beberapa saran tindak lanjut berikut.**

I. Saran Tindak Lanjut

Terkait dengan hasil monev layanan akademik terhadap sepuluh aspek layanan yang diberikan (lihat poin H di atas), maka ada beberapa saran (rekomendasi) tindak lanjut yang mesti menjadi perhatian oleh seluruh unsur pimpinan institusi terkait dengan layanan akademik dan peningkatan mutu layanan ke depan, adalah sebagai berikut:

1. Perlunya pelatihan dan sosialisasi SPMI bagi ASN di lingkungan IAIN Pontianak, khususnya terkait dengan pemantapan wawasan dan pengetahuan mengenai layanan akademik yang baik dan bermutu sesuai standar mutu layanan.

2. Pentingnya monitoring dan pengawasan yang komprehensif dan berkelanjutan secara periodic dari pimpinan terhadap proses dan mutu layanan akademik yang diberikan.
3. Lembaga perlu menyediakan ruang kritik dan saran masukan terhadap proses dan mutu layanan akademik dalam bentuk kotak saran atau lembar penilaian sebagai acuan perbaikan mutu layanan.
4. Perlunya suatu kebijakan yang tegas dan jelas dari pimpinan terkait tatakelola organisasi pelayanan, termasuk peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung layanan akademik yang bermutu.
5. Perlunya manajemen organisasi kelembagaan yang bersifat sistemik, dimana setiap elemen dapat menjalankan peran dan tanggung-jawab yang maksimal sesuai Tusi masing-masing, khususnya terkait dengan proses dan mutu layanan akademik yang diberikan.

J. Penutup

Demikian laporan akhir pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini kami buat sebagai bahan pertanggungjawaban kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik IAIN Pontianak, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari terdapat kekurangan dan kekeliruan, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

KetuaLPM IAIN Pontianak

Ketua Tim

Dr. Muhammad Hasan, M.Ag.

NIP: 197702132005011002

Dr. Ibrahim, MA

NIP: 197705282003121002

LAMPIRAN

Term of Reference (TOR)

Rencana Anggaran Biaya (RAB)

Surat Keputusan Panitia

Surat Keputusan Tim Monitoring

Jadwal Kegiatan

Instrument Monitoring

Laporan Hasil Monitoring

Dokumen Surat

Notulasi Kegiatan

Laporan Rekapitulasi Keuangan

Dokumentasi Kegiatan

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN AKADEMIK PUSAT PENJAMINAN MUTU (LPM) IAIN PONTIANAK TAHUN 2018

A. METODOLOGI KERJA MONEV

Pendahuluan

Satu dari sekian banyak aspek mutu di perguruan tinggi yang penting mendapat perhatian adalah persoalan layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Layanan akademik adalah pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada para stakeholdernya terkait dengan bidang akademik. Sedangkan layanan non akademik adalah pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi terkait dengan bidang kerja non akademis.

Mutu kedua layanan ini sesungguhnya dapat diukur melalui survey kepuasan stakeholder terhadap layanan yang diberikan, baik stakeholder internal (dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan), maupun stakeholder eksternal (pemerintah, masyarakat, lembaga keagamaan dan alumni). Untuk tahun ini (2018), monitoring dan evaluasi layanan dilakukan secara khusus terhadap aspek akademik (layanan akademik) dengan responden survey kepuasannya adalah stakeholder internal (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa).

Prosedur Monev

Survey monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan maksud menemukan gambaran, pandangan dan pendapat stakeholder terhadap layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak selama ini (deskriptif). Dengan teknik stratified random sampling, survey ini melibatkan sebanyak 1.146 responden yang terdiri dari 947 mahasiswa, 115 dosen dan 84 tenaga kependidikan.

Kepada semua responden ini, diberikan sepuluh variabel yang dinilai terkait dengan layanan akademik yang diberikan yakni: unsur fisik layanan, keandalan, daya tanggap pelayanan, kecakapan, kesopanan, kepercayaan, rasa aman, akses layanan, komunikasi pelayanan, dan kemampuan memahami pelanggan dalam memberikan layanan. Kesepuluh variabel tersebut dijadikan objek penilaian oleh responden yang terjabarkan dalam 47 item pertanyaan sebagaimana dalam lembar instrument monev.

Data dari penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala likert sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan skor total dan dihitung *mean* serta standar deviasi, sebagai acuan penentuan kelas. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan skor per butir dengan skor total. Hasil perbandingan skor per butir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase.

Universitas/Institut adalah institusi pendidikan tinggi yang memegang peranan penting dalam melanjutkan estafet pematangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia setelah menjalani proses pendidikan di tingkat sekolah dasar dan menengah. Untuk itu, sebuah kampus sudah seharusnya hadir dengan fungsi maksimum untuk memberikan pelayanan terbaik agar mampu menjalankan perannya sebagai pelanjut amanah dalam jenjang pendidikan nasional. Dalam hal ini, kampus harus mampu menjamin ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung kegiatan pendidikan, menjamin kualitas dosen-dosen dan pegawai-pegawai baik yang berada ditataran struktural maupun fungsional dalam ruang lingkup organisasi. Kampus harus dapat menjamin mereka bekerja sesuai dengan tupoksinya tanpa merugikan siapapun, termasuk mengecewakan mahasiswa yang merupakan objek vital sebuah institusi pendidikan tinggi.

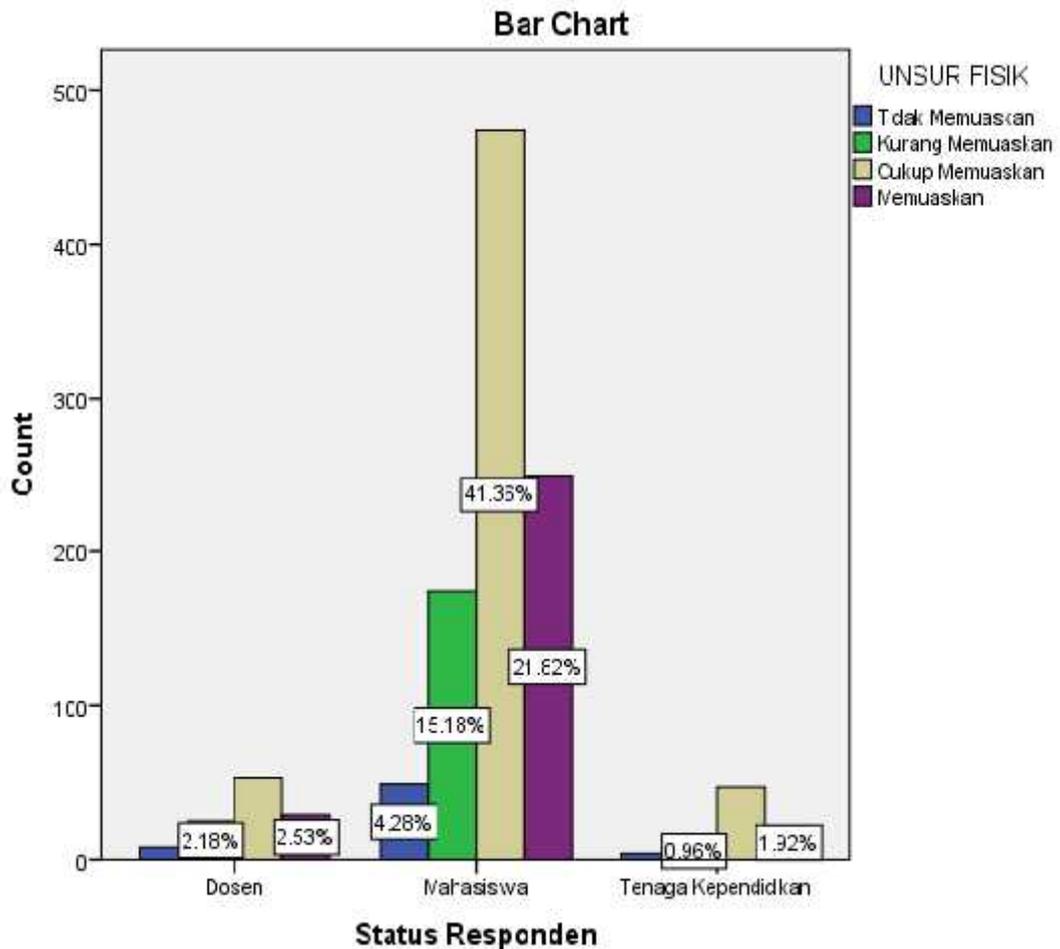
Berikut hasil monitoring dan evaluasi layanan akademik dipaparkan berdasarkan sepuluh unsur variable yang disampaikan dalam instrument monev layanan akademik dan analisis kepuasan terhadap layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak.

B. SEPULUH UNSUR VARIABEL LAYANAN AKADEMIK DAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TAHUN 2018.

1. Layanan Akademik dari aspek Unsur Fisik Layanan

Status Responden * UNSUR FISIK Crosstabulation

		UNSUR FISIK				Total
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	
Status Responden	Tenaga Kependidikan	4	11	47	22	84
		4.8%	13.1%	56.0%	26.2%	100.0%
	Mahasiswa	49	174	474	250	947
		5.2%	18.4%	50.1%	26.4%	100.0%
	Dosen	8	25	53	29	115
		7.0%	21.7%	46.1%	25.2%	100.0%
Total	Fi	61	210	574	301	1146
	%	5.3%	18.3%	50.1%	26.3%	100.0%



Parasuraman, et.al (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan bukti fisik (tangibles) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang membuat suatu layanan berlangsung lebih baik. Selanjutnya Kotler (2005) menyatakan tangibles merupakan penampilan fisik yang meliputi aspek-aspek nyata yang dapat diamati/diraba. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan pengguna jasa. Salah satu aspek yang diperhatikan adalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dari hasil survey yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1, dimana 50,1% responden menilai aspek “tangible” (unsur fisik) sudah cukup memuaskan dan 26,3 menyatakan memuaskan. Hanya 5,3% yang menyatakan tidak memuaskan.

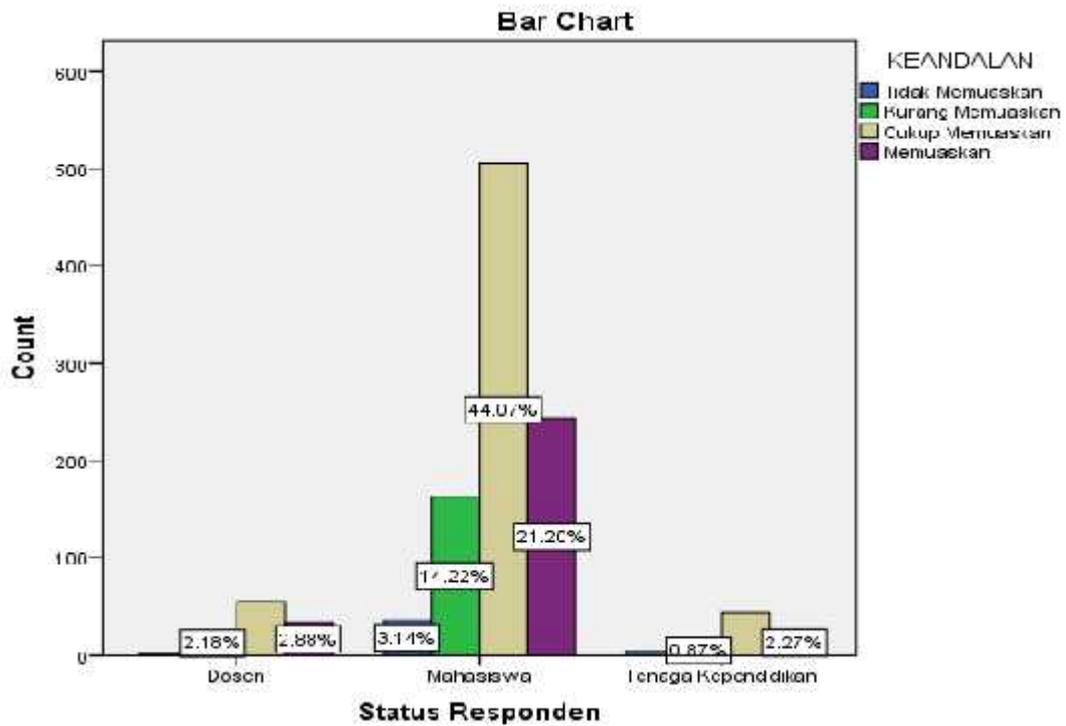
Secara umum semua indikator kepuasan dari variabel ini sudah memuaskan dengan hasil akhir kepuasan adalah 76,4%. Artinya pelayanan yang melibatkan unsur fisik (aspek tangibles) sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangibles adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima, sesuai dengan pendapat Parasuraman (Noermanjati, 2010) yang menyatakan bahwa aspek tangibles terkait dengan keinginan responden mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan responden.

Jika diperhatikan lebih seksama, responden dari yang paling kritis adalah dari kalangan dosen dimana 21,7% menyatakan kurang memuaskan terhadap aspek ini. Secara keseluruhan ada 23,6% responden yang berada dilajur kiri dengan penilaian umum belum memuaskan. Pada kedua indikator ini penilaian responden cenderung belum memuaskan. Kondisi nyata memang demikian, Hal ini menunjukkan bahwa belum ada upaya untuk mewujudkan pelayanan prima.

2. Layanan Akademik dari Unsur Keandalan petugas dalam memberikan layanan

Status Responden * KEANDALAN Crosstabulation

		KEANDALAN				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	4	10	44	26	84
		%	4.8%	11.9%	52.4%	31.0%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	36	163	505	243	947
		%	3.8%	17.2%	53.3%	25.7%	100.0%
	Dosen	Fi	2	25	55	33	115
		%	1.7%	21.7%	47.8%	28.7%	100.0%
Total	Fi	42	198	604	302	1146	
	%	3.7%	17.3%	52.7%	26.4%	100.0%	



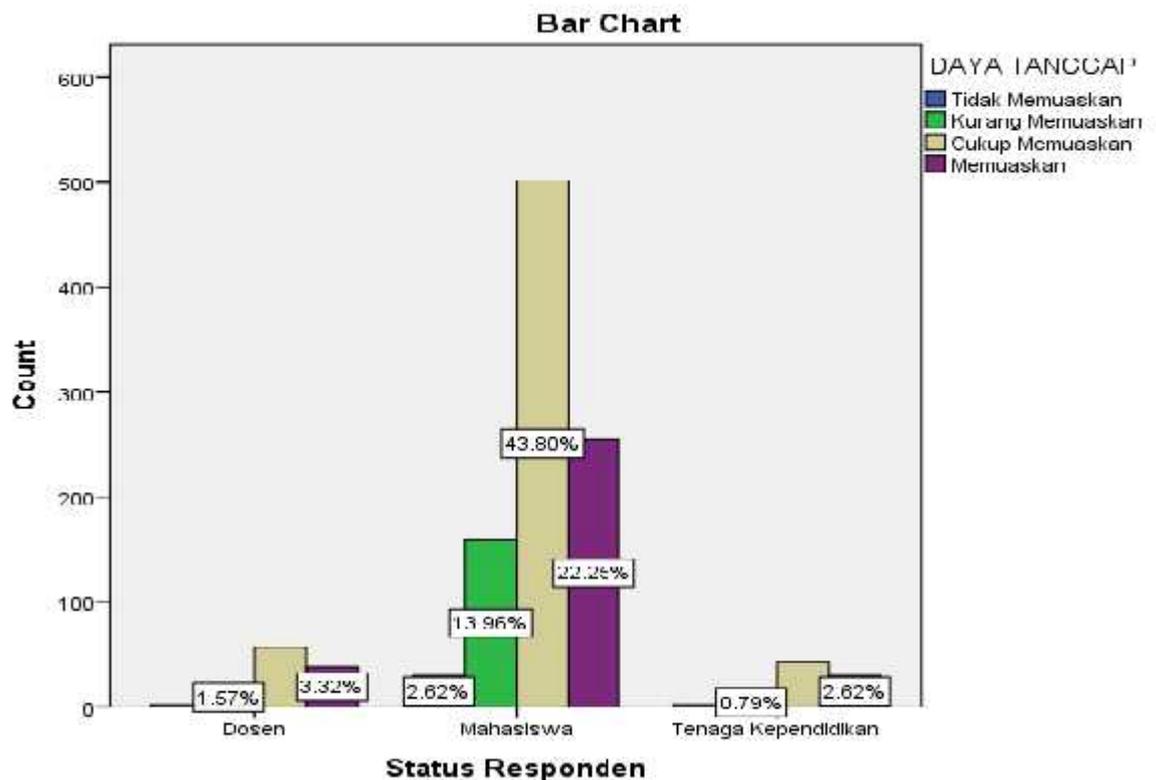
Parasuraman, et.al (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan reliability mengukur aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang telah diberikan oleh si pemberi jasa, dalam hal jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. Selanjutnya Kotler (2005) menyatakan bahwa reliability (kehandalan) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sektor realibility dengan segala aspeknya, sebanyak 52,7% responden menyatakan cukup memuaskan dan 26,4% menyatakan memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa semua indikator kepuasan yang berhubungan dengan aspek realibility dinilai sudah memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan petugas dalam melayani sangat penting. Kemampuan petugas dalam menjaga dan memperhatikan pelanggan, akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan sistem operasional yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka.

3. Layanan Akademik dari Unsur Daya Tanggap Petugas pemberi layanan

Status Responden * DAYA TANGGAP Crosstabulation

		DAYA TANGGAP				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	2	9	43	30	84
		%	2.4%	10.7%	51.2%	35.7%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	30	160	502	255	947
		%	3.2%	16.9%	53.0%	26.9%	100.0%
	Dosen	Fi	2	18	57	38	115
		%	1.7%	15.7%	49.6%	33.0%	100.0%
	Total	Fi	34	187	602	323	1146
		%	3.0%	16.3%	52.5%	28.2%	100.0%



Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang

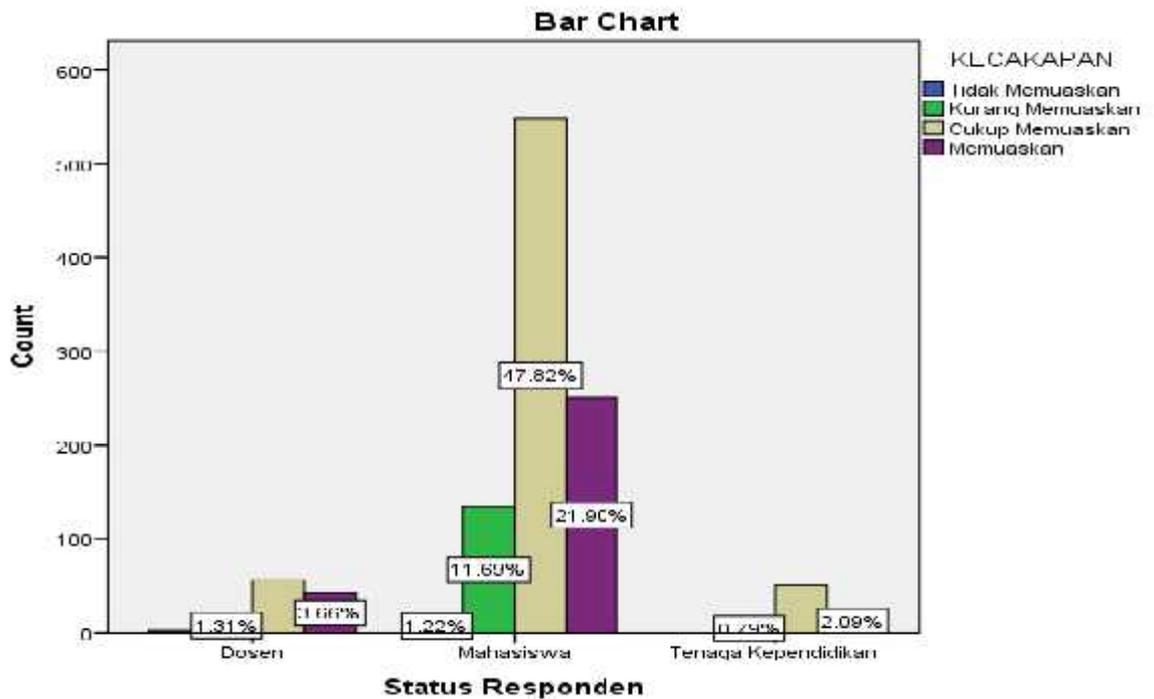
mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat (dalam hal ini masyarakat kampus) sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon positif (Parasuraman, 2001).

Secara umum, semua indikator kepuasan pada aspek daya tanggap ini, dengan total 80,7% responden menyatakan memuaskan. Artinya aspek ini juga dinilai sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam melaksanakan pelayanan. Dari hasil analisa juga ditemukan adanya kecenderungan ketidakpuasan aspek sebesar 19,3%. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kepuasan pelayanan.

4. Layanan Akademik dari Unsur Kecakapan Petugas dalam memberi layanan

Status Responden * KECAKAPAN Crosstabulation

		KECAKAPAN				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	0	9	51	24	84
		%	0.0%	10.7%	60.7%	28.6%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	14	134	548	251	947
		%	1.5%	14.1%	57.9%	26.5%	100.0%
	Dosen	Fi	2	15	56	42	115
		%	1.7%	13.0%	48.7%	36.5%	100.0%
	Total	Fi	16	158	655	317	1146
		%	1.4%	13.8%	57.2%	27.7%	100.0%



Dari Unsur kecakapan petugas dalam memberikan layanan akademik, didapat dapat bahwa mayoritas responden juga memberikan pernyataan dalam katagori cukup puas dan memuaskan dengan persentasi masing-masing sebagai berikut: dari Responden Dosen menyatakan cukup puas dan memuaskan terhadap kecakapan petugas dalam memberikan layanan dengan presentasi sebesar 60,7 % dan 28,6 %. Sementara dari responden Mahasiswa yang menyatakan cukup puas dan memuaskan sebesar 67,9 % dan 26,5 %. Begitupun dari responden tenaga kependidikan yang menyatakan cukup puas dan memuaskan dari aspek kecakapan petugas dalam memberikan layanan berada pada persentasi 48,7 % dan 36,5. Persentasi ini memberikan makna secara umum stakeholder internal (dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan) berpendapat bahwa aspek kecakapan para petugas dalam memberikan layanan akademik baik (cukup memuaskan dan memuaskan). Kondisi ini perlu dipertahankan.

Tabel di atas juga memberikan makna bahwa masih ada juga stakeholder yang merasakan kurang bahkan tidak memuaskan layanan akademik dari aspek kecakapan petugasnya. Pernyataan ini berkisar di angka 13,8 % dan 1,4 %. Artinya masih ada kurang lebih 14,2 % aspek layanan akademik dari unsur kecakapan petugas yang mesti dibenahi- diperbaiki. Aspek inilah yang mestinya

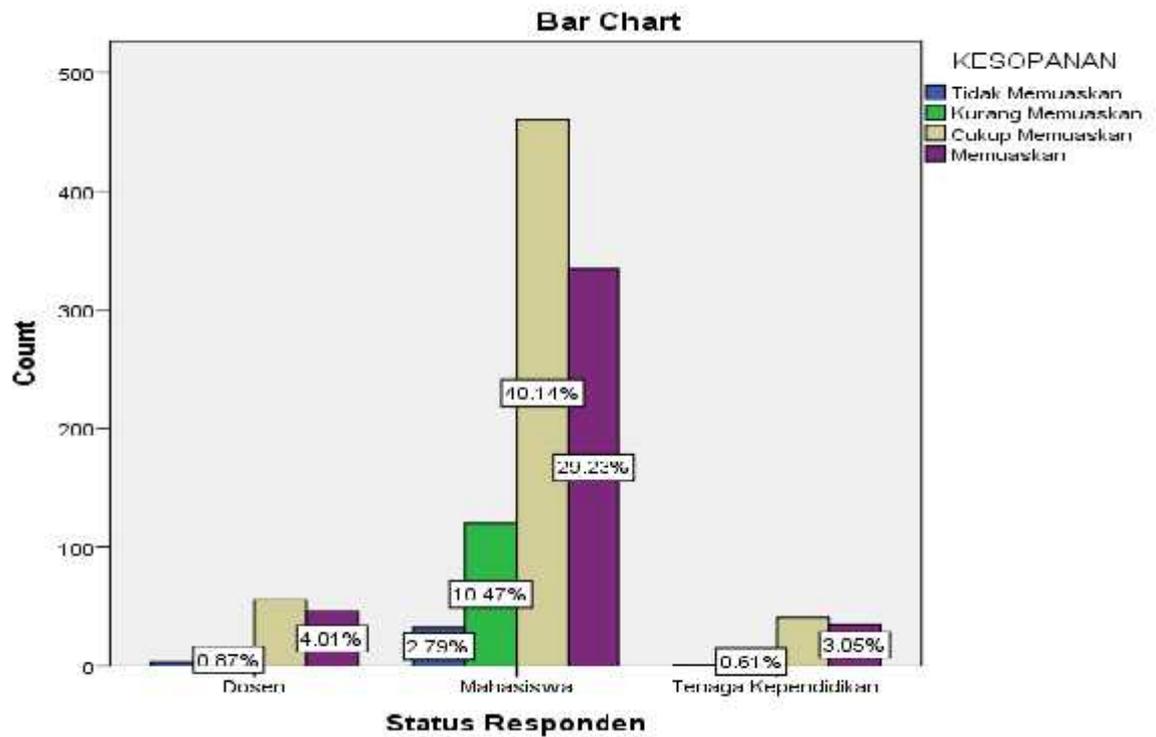
menjadi perhatian untuk peningkatan mutu layanan akademik IAIN Pontianak kedepan.

5. Layanan Akademik dari Unsur Kesopanan petugas dalam memberi layanan

Status Responden * KESOPANAN Crosstabulation

		KESOPANAN				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	1	7	41	35	84
		%	1.2%	8.3%	48.8%	41.7%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	32	120	460	335	947
		%	3.4%	12.7%	48.6%	35.4%	100.0%
	Dosen	Fi	3	10	56	46	115
		%	2.6%	8.7%	48.7%	40.0%	100.0%
	Total	Fi	36	137	557	416	1146
		%	3.1%	12.0%	48.6%	36.3%	100.0%

Untuk aspek kecakapan, sebesar 48,6% menyatakan cukup memuaskan dan 36,3% yang menyatakan memuaskan.



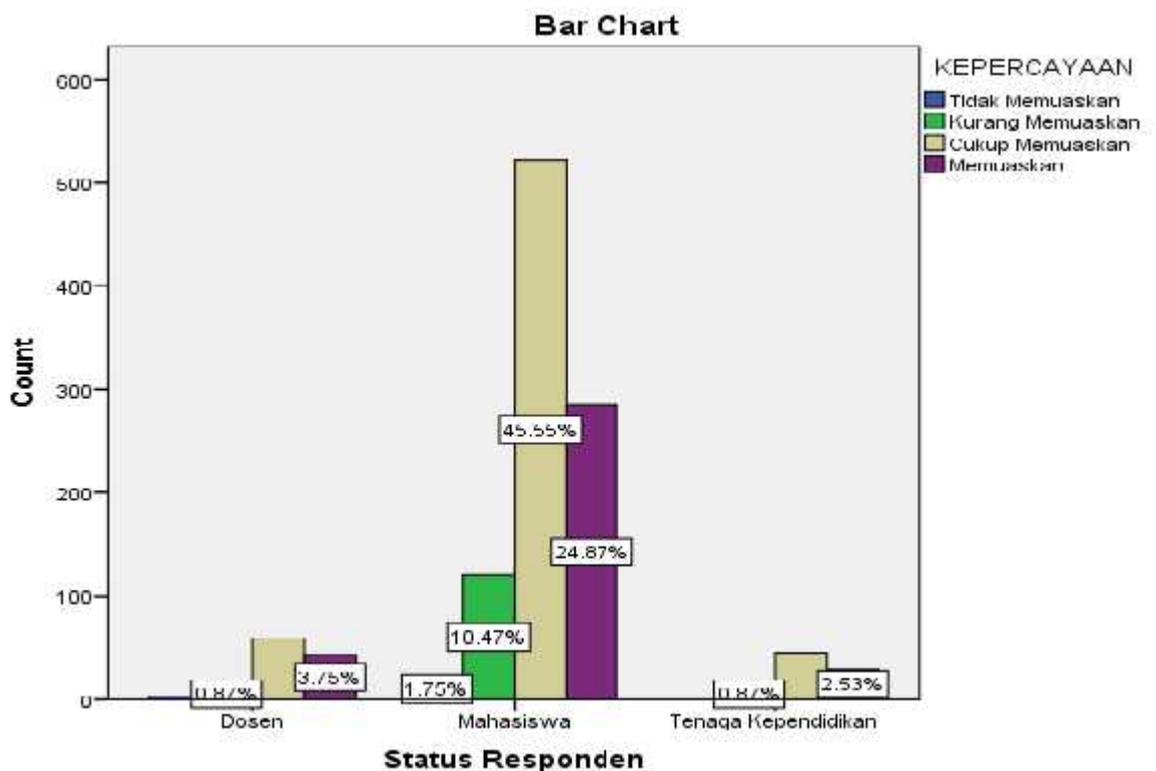
Norma kesopanan adalah serangkaian aturan tentang tingkah laku yang bersumber dari budaya, adat istiadat atau tradisi di suatu wilayah tertentu yang berkembang dalam pergaulan anggota masyarakat dan dianggap sebagai tuntunan dalam berinteraksi antar sesama. Norma kesopanan atau sopan santun bersifat relatif karena setiap tempat, lingkungan dan waktu memiliki kategori norma kesopanan sendiri. Sopan santun sangat perlu dan penting menjadi budaya wajib yang harus dimiliki, baik di tengah masyarakat maupun organisasi.

Dari tabel dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sudah puas, dimana 48,6% menyatakan cukup memuaskan dan 36,3% menyatakan memuaskan.

6. Layanan Akademik dari Unsur Kepercayaan pelanggan terhadap petugas layanan

Status Responden * KEPERCAYAAN Crosstabulation

		KEPERCAYAAN				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	0	10	45	29	84
		%	0.0%	11.9%	53.6%	34.5%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	20	120	522	285	947
		%	2.1%	12.7%	55.1%	30.1%	100.0%
	Dosen	Fi	3	10	59	43	115
		%	2.6%	8.7%	51.3%	37.4%	100.0%
	Total	Fi	23	140	626	357	1146
		%	2.0%	12.2%	54.6%	31.2%	100.0%



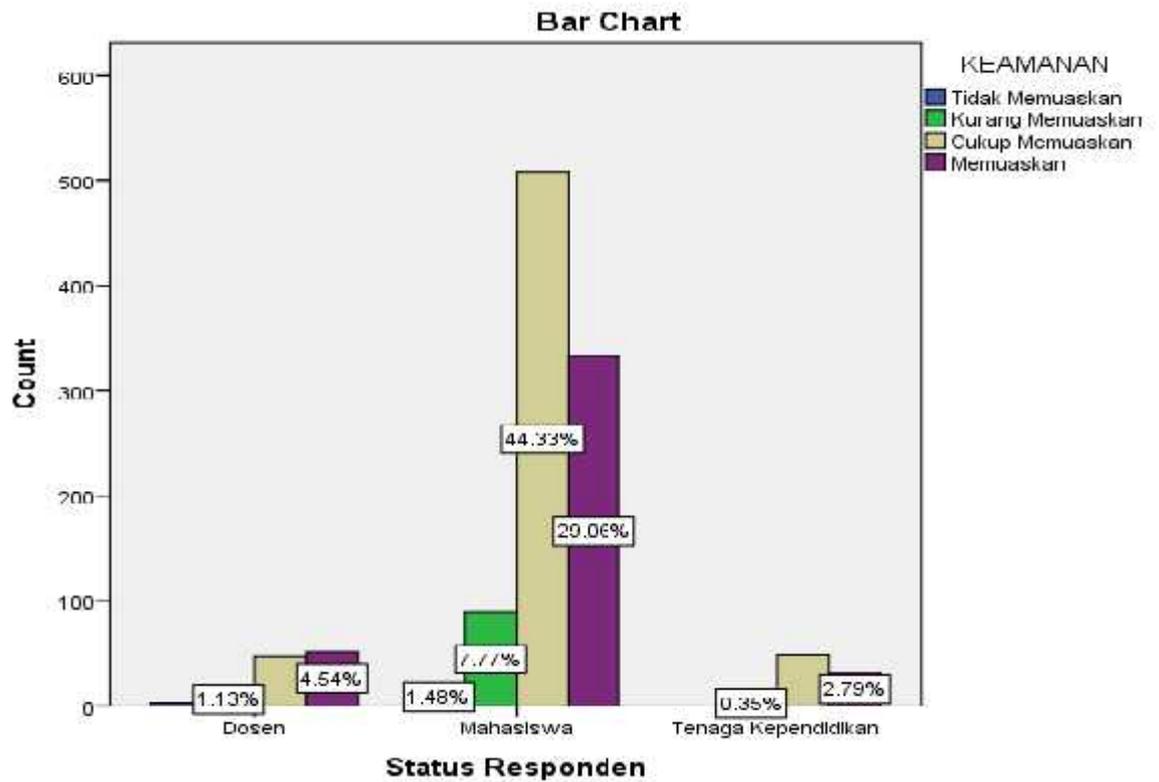
Menurut Sunanti (2006), kepercayaan merupakan elemen penting yang berpengaruh pada kualitas suatu hubungan. Kepercayaan konsumen terhadap

penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Menurut Muhamad (2009), membangun kepercayaan ini jauh lebih penting dari sekedar menyediakan ruang yang mewah dan teknologi yang canggih. Sehingga aspek ini perlu untuk terus dipantau kearah mana kecendrungan kepercayaan pengguna layanan/jasa terhadap penyedia jasa. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada aspek sudah berada pada skala yang membanggakan dimana 85,8% responden menyatakan sudah memuaskan dengan pembagian 54,6% menyatakan cukup memuaskan dan 31,2% menyatakan memuaskan.

7. Layanan Akademik dari Unsur Keamanan selama proses layanan

Status Responden * KEAMANAN Crosstabulation

		KEAMANAN				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	0	4	48	32	84
		%	0.0%	4.8%	57.1%	38.1%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	17	89	508	333	947
		%	1.8%	9.4%	53.6%	35.2%	100.0%
	Dosen	Fi	3	13	47	52	115
		%	2.6%	11.3%	40.9%	45.2%	100.0%
Total	Fi	20	106	603	417	1146	
	%	1.7%	9.2%	52.6%	36.4%	100.0%	

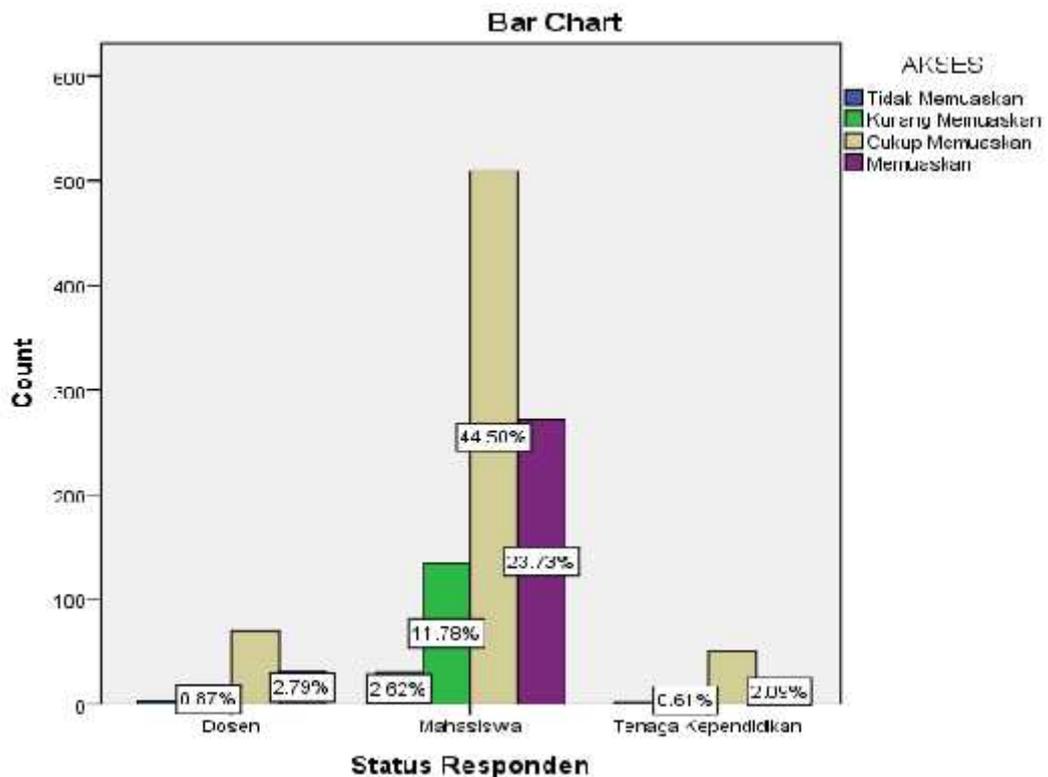


Keamanan merupakan hal dasar yang dibutuhkan manusia dimana dirinya merasa terbebas dari kegelisahan, damai dari ancaman. Menciptakan suasana kampus yang aman, nyaman dan disiplin sangatlah penting agar mahasiswa dapat mencapai prestasi yang terbaik dan dosen dapat memberikan kinerja yang terbaik pula. Layanan keamanan kampus adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga untuk mengamankan lingkungan sekolah saat jam pelajaran berlangsung maupun sesudahnya. Dari hasil penelitian yang didapatkan, sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat keamanan sudah memuaskan.

8. Layanan Akademik dari Unsur Aksesibilitas memperoleh layanan

Status Responden * AKSES Crosstabulation

		AKSES				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	2	7	51	24	84
		%	2.4%	8.3%	60.7%	28.6%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	30	135	510	272	947
		%	3.2%	14.3%	53.9%	28.7%	100.0%
	Dosen	Fi	3	10	70	32	115
		%	2.6%	8.7%	60.9%	27.8%	100.0%
	Total	Fi	35	152	631	328	1146
		%	3.1%	13.3%	55.1%	28.6%	100.0%



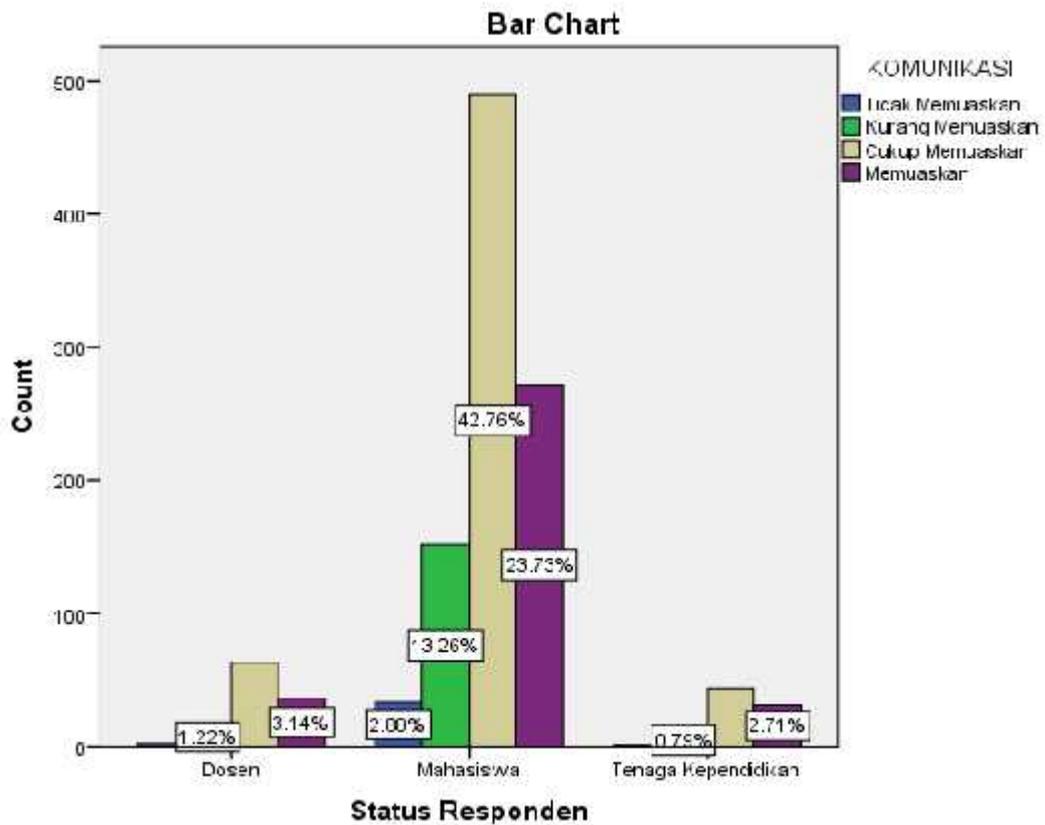
Dalam aspek pelayanan publik, akses dapat didefinisikan dalam konteks indikator sktrutural seperti karakteristik sistem pelayanan dan dalam konteks keinginan, yaitu kebutuhan dan sumber daya yang muncul dalam proses pencarian

pelayanan. Dengan kata lain, akses terkait dengan beberapa konsep antara lain: 1) Adanya kesesuai antara pengguna dengan sistem pelayanan itu sendiri, dapat dipahami bahwa bisa terjadi kecocokan baik itu menyangkut sistem pelayanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa maka akses tersebut dapat dengan mudah didapat dan memenuhi kebutuhan standar di antara keduanya; 2) Suatu jaminan ketersediaan sumber daya, ketersediaan sumber daya akan memicu akses seseorang untuk memperoleh yang diinginkan, keterkaitan pihak sebagai supplier (penyedia) dengan yang membutuhkan (demand) sangat mendukung pelaksanaan akses itu sendiri. Dari data yang sudah didapatkan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup memuaskan dan 28,6% menyatakan memuaskan.

9. Layanan Akademik dari Unsur Komunikasi dalam proses layanan

Status Responden * KOMUNIKASI Crosstabulation

		KOMUNIKASI				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	1	9	43	31	84
		%	1.2%	10.7%	51.2%	36.9%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	33	152	490	272	947
		%	3.5%	16.1%	51.7%	28.7%	100.0%
	Dosen	Fi	2	14	63	36	115
		%	1.7%	12.2%	54.8%	31.3%	100.0%
	Total	Fi	36	175	596	339	1146
		%	3.1%	15.3%	52.0%	29.6%	100.0%

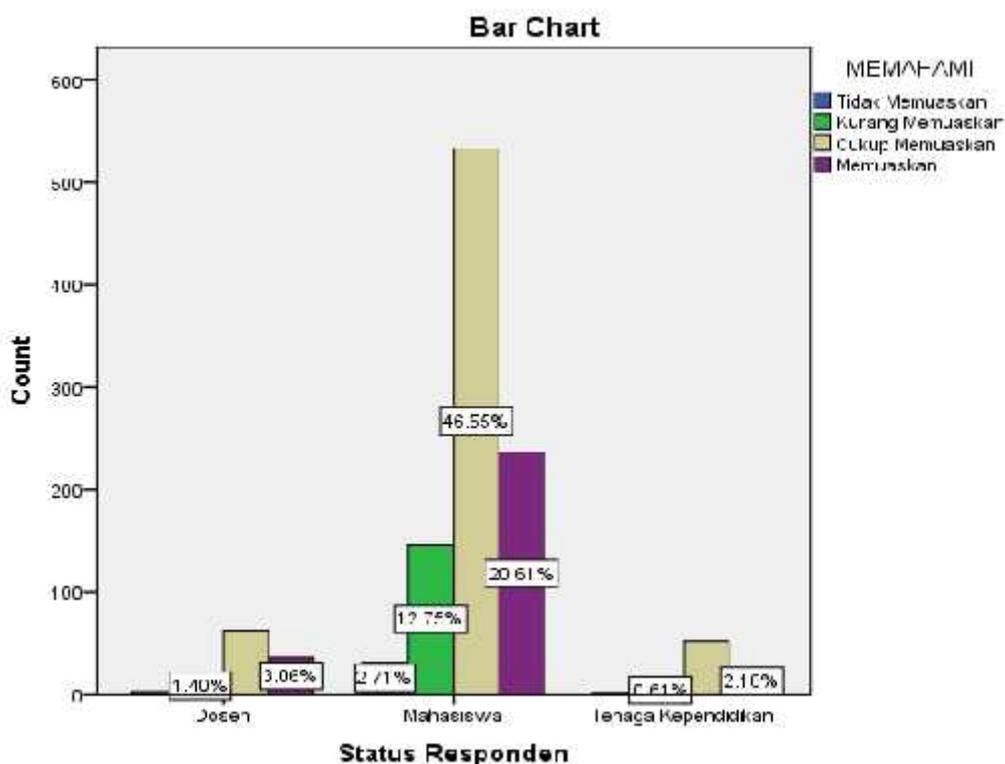


Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol, kata-kata, gambar, angka dan lain sebagainya. Setiap pelaku komunikasi akan melakukan empat tindakan; membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan. Membentuk pesan artinya menciptakan suatu ide atau gagasan. Pesan yang telah terbentuk ini kemudian disampaikan kepada orang baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang diterima ini kemudian diolah dan diinterpretasikan. Pesan tersebut kemudian dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari penerima pesan. Berdasarkan hal tersebut maka dipandang perlu untuk mengetahui tingkat komunikasi di lingkungan IAIN Pontianak. Dari hasil analisa dapat diketahui bahwa 52,0% menyatakan cukup memuaskan dan 29,6% menyatakan memuaskan

10. Layanan Akademik dari Unsur kemampuan Memahami dalam proses layanan

Status Responden * MEMAHAMI Crosstabulation

		MEMAHAMI				Total	
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan		
Status Responden	Tenaga Kependidikan	Fi	1	7	51	25	84
		%	1.2%	8.3%	60.7%	29.8%	100.0%
	Mahasiswa	Fi	31	146	533	236	946
		%	3.3%	15.4%	56.3%	24.9%	100.0%
	Dosen	Fi	2	16	62	35	115
		%	1.7%	13.9%	53.9%	30.4%	100.0%
Total	Fi	34	169	646	296	1145	
	%	3.0%	14.8%	56.4%	25.9%	100.0%	



Untuk aspek kemampuan petugas layanan dalam memahami keinginan pelanggan, monitoring dan evaluasi ini mendapat bahwa mayoritas responden juga menyatakan cukup puas dan puas dengan persentasi 56,4% (cukup memuaskan), dan 25,9 % (memuaskan). Ini menunjukkan bahwa pada unsur memahami ini, layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak kepada stakeholder internal juga membanggakan, dan perlu untuk dipertahankan. Akan tetapi dibalik angka tersebut sesungguhnya masih ada angka persentasi yang cukup besar pada responden yang menilai layanan akademik dari aspek kemampuan memahami ini pada katagori cukup bahkan kurang memuaskan, yakni 14,8 % kurang puas, dan 3,00 % tidak puas.

Jika mengacu pada tujuan mutu dan peningkatan kualitas layanan, maka kampus ini masih menyisakan aspek penting yang harus dibenahi dan disikapi dengan serius terkait layanan akademik dalam hal kemampuan petugas memahami pelanggan, yakni pada angka 17,8 %. Persentasi inilah yang mesti diperhatikan dan dijadikan dasar kebijkana pimpinan untuk melakukan pembenahan dan perbaikan layanan akademik berikutnya. Bukan sekdar berbangga hati dengan mayoritas 82,3 % itu.

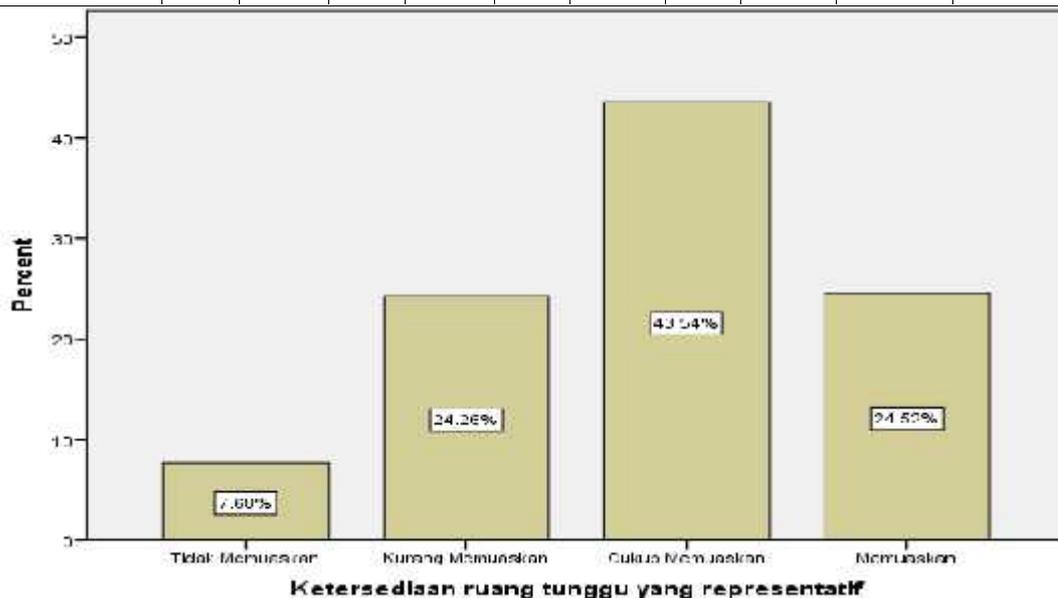
C. ANALISIS UMUM: KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP LAYANAN AKADEMIK IAIN PONTIANAK

Bagian ini merupakan analisis data dan uraian hasil analisis terhadap tanggapan stakeholder internal (dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan) terhadap layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak. Dari aspek variable, ada 10 unsur yang dinilai oleh responden terkait dengan layanan akademik yang diberikan oleh IAIN Pontianak kepada stakeholder internal. Kesepuluh variable tersebut untuk selanjutnya dijabarkan dalam beberapa pertanyaan monev. Berikut penyajian data dan analisis (tabel dan bar chart) tanggapa responden terhadap layanan akademik IAIN Pontianak.

1. Layanan Akademik Dari Aspek Unsur Fisik Layanan.

Tabel 11
Ketersediaan ruang tunggu yang representatif

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	6	7.14	22	26.19	34	40.48	22	26.19	84	100.00
Mahasiswa	71	7.50	232	24.50	420	44.35	224	23.65	947	100.00
Dosen	11	9.57	24	20.87	45	39.13	35	30.43	115	100.00

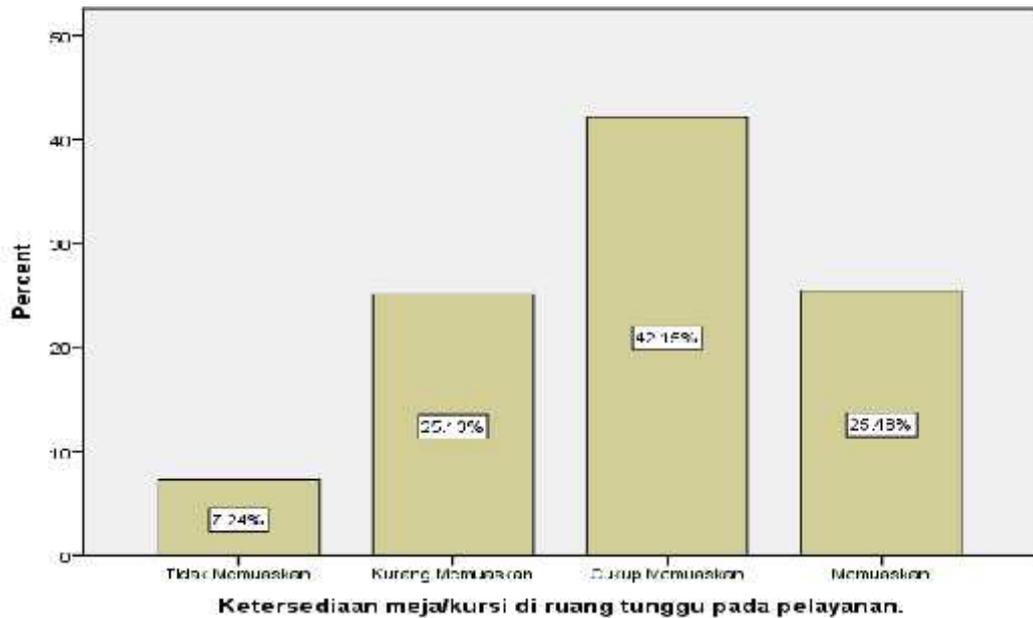


Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur fisik layanan akademik berupa ketersediaan ruang tunggu yang refresentatif cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 43,54%, bahkan ada 24,52% responden yang menyatakan puas dengan ketersediaan ruang tunggu di IAIN Pontianak yang dianggap refresentatif. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 68,6 % responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari aspek unsur fisik, khususnya ketersediaan ruang tunggu yang refresentatif.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 24,26% responden menyatakan kurang puas dengan ruang tunggu yang ada, bahkan 7,68% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 32,2% responden memberikan tanggapa negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur fisik layanan, ketersediaan ruang tunggu yang refresentatif. Dalam kontek peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, ketersediaan ruang tunggu yang lebih refresentatif.

Tabel 12
Ketersediaan meja/kursi di ruang tunggu pada pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	5	5.95	19	22.62	40	47.62	20	23.81	84	100.00
Mahasiswa	64	6.76	239	25.24	402	42.45	242	25.55	947	100.00
Dosen	14	12.17	30	26.09	41	35.65	30	26.09	115	100.00



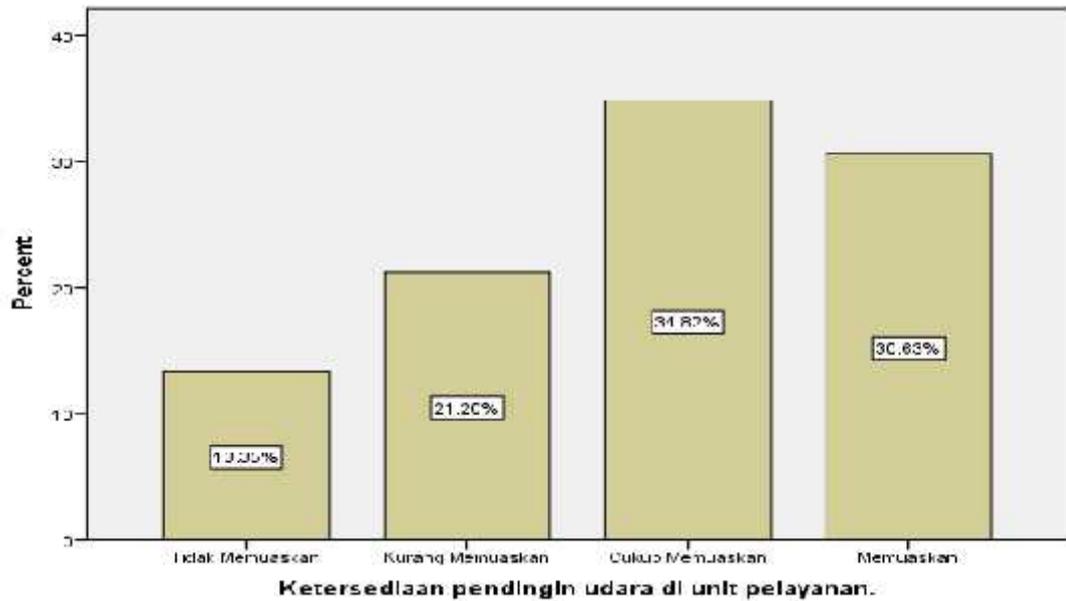
Berdasarkan data pada bar chart di atas, dapat dipahami bahwa mayoritas responden juga menilai layanan akademik dari unsur fisik, khususnya ketersediaan meja/kursi di ruang tunggu sebagai cukup memuaskan (42,15%) dan memuaskan (25,48%). Artinya bahwa secara umum ketersediaan meja kursi di ruang tunggu dianggap cukup positif (cukup memuaskan) mencapai angka penilaian rata-rata sebesar 67,63%.

Kecuali itu, data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa masih ada angka yang cukup signifikan pada jumlah responden yang menilai bahwa layanan akademik dalam bentuk ketersediaan meja kursi di ruang ditunggu sebagai kurang memuaskan (25,13 %) dan tidak memuaskan (7,24 %). Ini berarti bahwa masih ada lebih kurang 32,37 % aspek layanan dalam bentuk ini yang mesti dibenahi dan diperbaiki guna meningkatkan mutu layanan akademik yang lebih baik kedepan.

Tabel 13

Ketersediaan pendingin udara di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	7	8.33	15	17.86	36	42.86	26	30.95	84	100.00
Mahasiswa	132	13.94	199	21.01	326	34.42	290	30.62	947	100.00
Dosen	14	12.17	29	25.22	37	32.17	35	30.43	115	100.00



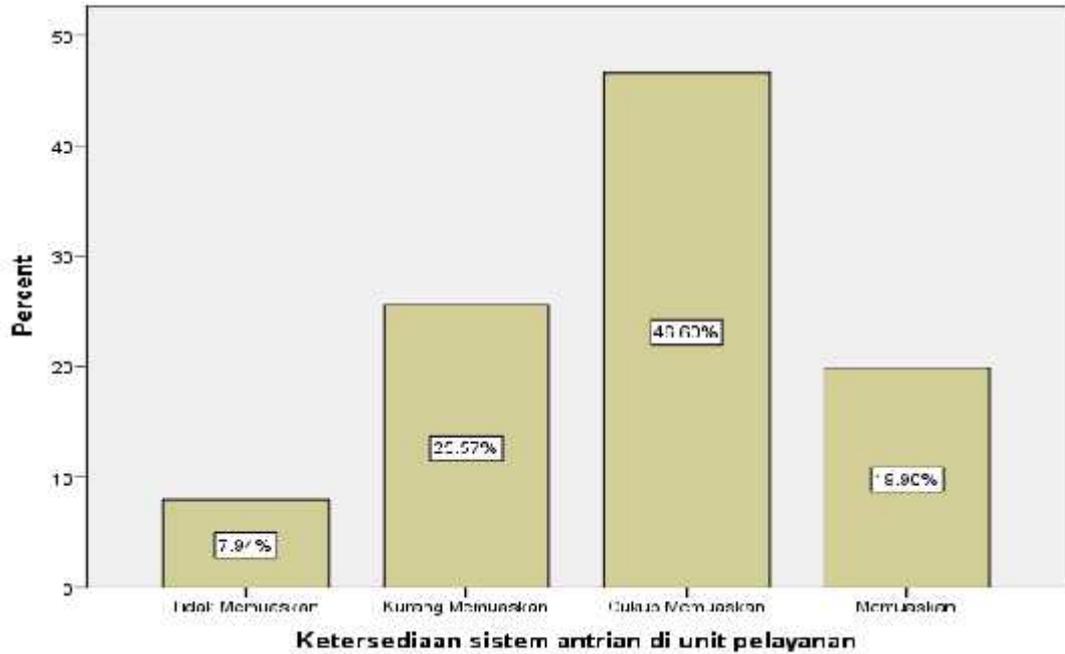
Masih dalam konteks layanan akademik pada unsur fisik, data chart diatas menunjukkan bahwa ketersediaan pendingin udara di unit layanan akademik dianggap cukup memuaskan dengan persentasi 34,82%, dan memuaskan pada angka 30,63%. Ini menunjukkan bahwa lebih kurang 65,45% stakeholder memberikan penilaian positif terhadap layanan akademik unsur ini. Sebaliknya, masih terdapat angka yang signifikan pula dari responden yang menilai negative terhadap layanan akademik untuk aspek ketersediaan pendingin udara, yakni 21,20% yang menyatakan kurang memuaskan, dan bahkan 13,35 % darinya menyatakan tidak memuaskan.

Jika mengacu pada tujuan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik, maka adalah lebih kurang sebesar 34,55% aspek layanan akademik ini yang harus dibenahi dan diperbaiki kedepan.

Tabel 14

Ketersediaan sistem antrian di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	6	7.14	21	25.00	39	46.43	18	21.43	84	100.00
Mahasiswa	70	7.39	246	25.98	443	46.78	188	19.85	947	100.00
Dosen	15	13.04	26	22.61	52	45.22	22	19.13	115	100.00



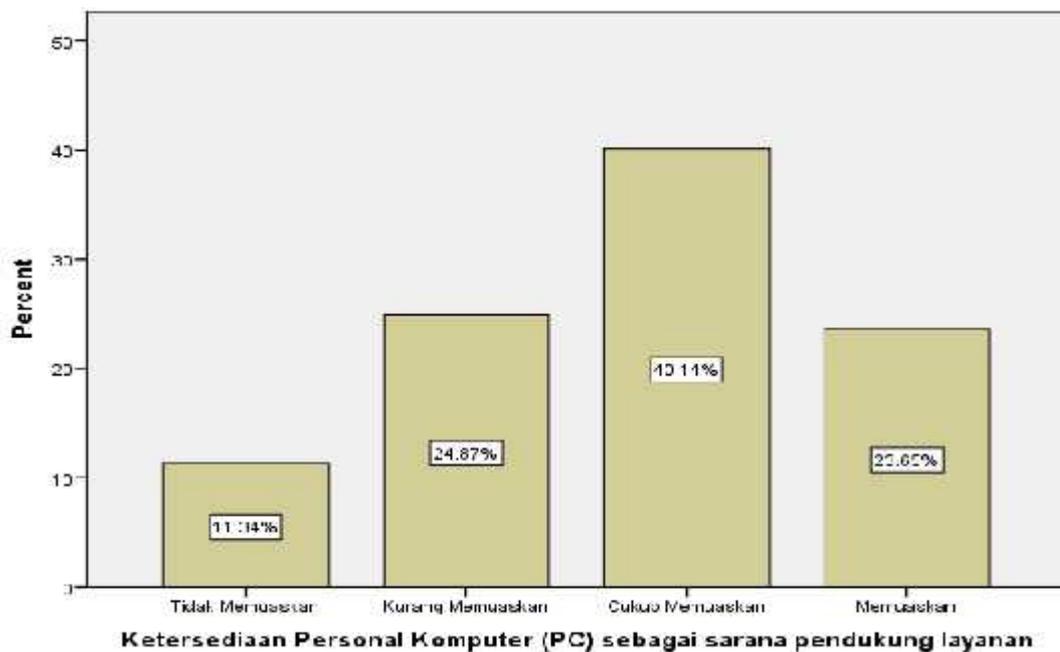
Aspek lain dari unsur fisik layanan akademik yang diberikan penilaian oleh responden adalah ketersediaan system antrian pada unit pelayanan akademik yang ada. Data pada bar chart di atas memberikan pemahaman bahwa ada sebesar 46,60% responden yang menganggap bahwa system antrian di unit pelayanan cukup memuaskan. Bahkan 19,90% lagi menyatakan aspek system antrian pada unit layanan akademik sudah memuaskan. Total responden yang memberikan nilai positif (cukup memuaskan dan memuaskan) pada system antrian pada unit layanan akademik IAIN Pontianak.

Data di atas juga memberikan peringatan kepada para unsur pimpinan di semua tingkatan di lingkungan IAIN Pontianak, bahwa masih ada sebesar 25,57% responden yang menilai system antrian pada unit layanan akademik masih kurang memuaskan. Bahkan ada 7,94% responden yang menyatakan tidak memuaskan. Artinya masih ada sebesar 33,51% aspek layanan akademik dari system antrian yang dilakukan pada unit-unit layanan yang harus dibenahi dan diperbaiki kedepan guna peningkatan mutu layanan akademik yang lebih baik kedepan.

Tabel 15

Ketersediaan Personal Komputer (PC) sebagai sarana pendukung layanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	5	5.95	17	20.24	36	42.86	26	30.95	84	100.00
Mahasiswa	117	12.35	229	24.18	383	40.44	218	23.02	947	100.00
Dosen	8	6.96	39	33.91	41	35.65	27	23.48	115	100.00

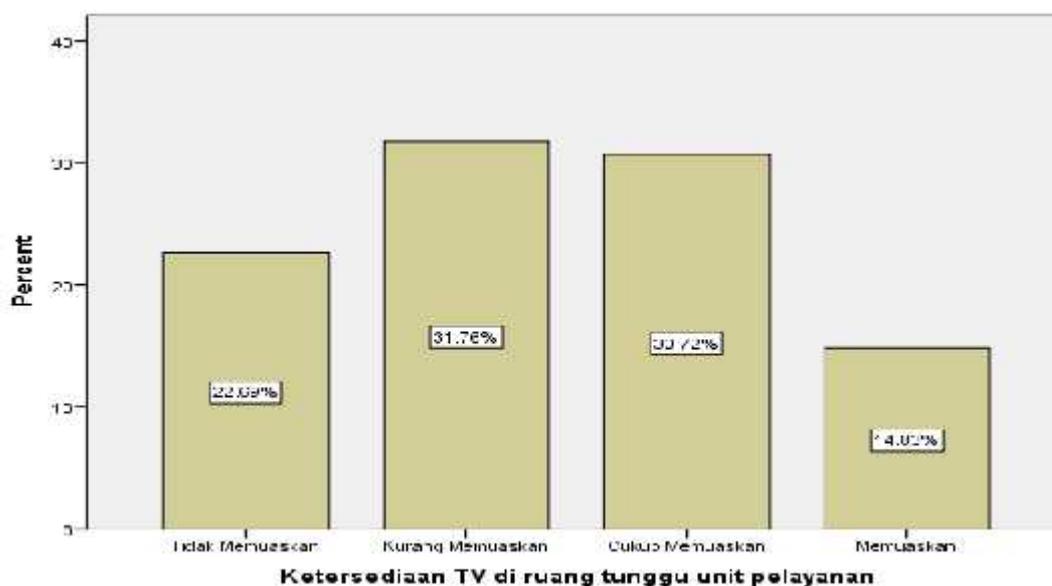


Kemudian dari aspek ketersediaan personal computer (PC) sebagai sarana pendukung layanan akademik, diketahui ada sekitar 40,14% responden menyatakan cukup memuaskan, dan 23,65% menyatakan memuaskan. Artinya lebih kurang 63,79% responden memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan PC sebagai sarana pendukung layanan akademik di IAIN Pontianak. Meskipun masih dalam rentang angka persentasi yang lebih besar responden menilai positif, akan tetapi masih ada angka yang cukup signifikan dari responden yang menilainya negatif. Chart di atas menunjukkan masih ada 24,87% menyatakan kurang memuaskan, dan 11,34% menyatakan tidak memuaskan. Artinya masih ada lebih kurang 36,11% aspek ketersediaan PC sebagai sarana pendukung layanan yang harus

dibenahi dan direspon dengan cepat oleh pimpinan IAIN Pontianak dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik.

Tabel 16
Ketersediaan TV di ruang tunggu unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	18	21.43	24	28.57	26	30.95	16	19.05	84	100.00
Mahasiswa	220	23.23	291	30.73	300	31.68	136	14.36	947	100.00
Dosen	22	19.13	49	42.61	26	22.61	18	15.65	115	100.00



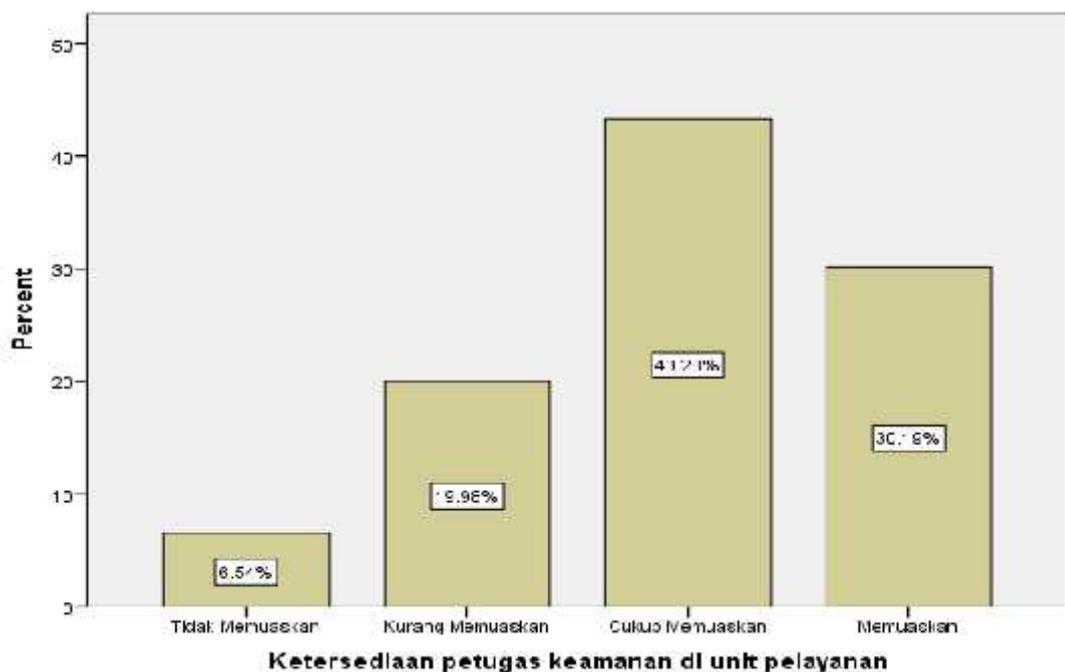
Aspek lain yang diberikan perhatian dalam penilaian unsur fisik layanan akademik adalah ketersediaan TV. Data Monitoring dan evaluasi ini mendapat tanggapan dari responden mengenai aspek ketersediaan TV di ruang tunggu unit layanan dengan katagori pernyataan yang agak berbeda dari aspek lainnya. Untuk aspek ini, mayoritas responden justru memberi penilaian sebagai kurang memuaskan (31,76%) dan bahkan tidak memuaskan (22,69%). Ini artinya bahwa ada tugas besar dan amat penting dibenahi dan disikapi dengan segera oleh unsur pimpinan di lingkungan IAIN Pontianak untuk memperbaiki aspek ini sebagai salah satu ukuran kualitas layanan akademik.

Sebaliknya, angka penilaian responden yang positif terhadap unsur ini justru lebih kecil, yakni 30,72% yang menyatakan cukup memuaskan, dan hanya 14,83% yang menyatakan memuaskan. Karena itu, sekali lagi, data analisis ini menjadi cambuk bagi pimpinan institusi ini untuk segera membenahi dan memperbaiki layanan akademik dari unsur/ aspek ini.

Tabel 17

Ketersediaan petugas keamanan di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	5	5.95	11	13.10	44	52.38	24	28.57	84	100.00
Mahasiswa	60	6.34	186	19.64	407	42.98	294	31.05	947	100.00
Dosen	10	8.70	32	27.83	45	39.13	28	24.35	115	100.00



Aspek berikutnya yang menjadi penilaian terhadap unsur fisik layanan yang disediakan IAIN Pontianak bagi para stakeholdernya adalah petugas keamanan yang ditempatkan pada unit-unit layanan. Data pada bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (43,28%) menyatakan cukup memuaskan, dan 30,19% menyatakan memuaskan dengan layanan akademik pada aspek ini. Kecuali itu, ada 19,98% responden yang menyatakan

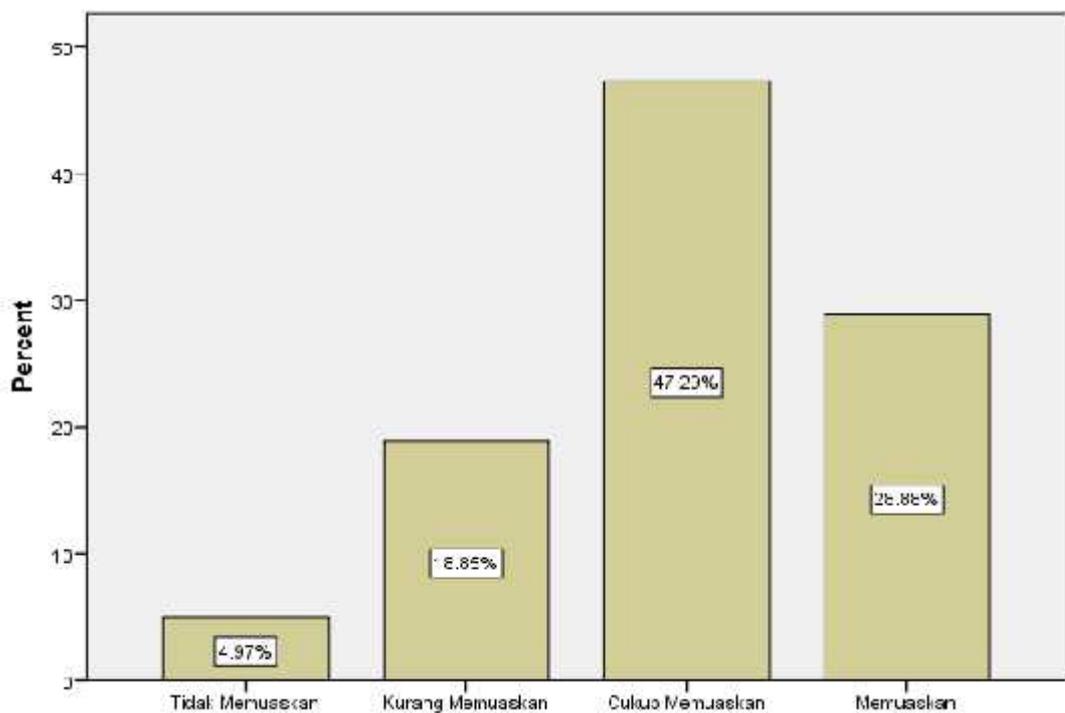
ketersediaan petugas keamanan di unit pelayanan sebagai masih kurang memuaskan dan 6,54% yang menyatakan tidak memuaskan.

Bagian ini meskipun lebih kecil aspek penilaian negatifnya, akan tetapi mengingatkan kita bahwa penilaian negative ini juga mesti disikapi dengan bijak dalam bentuk perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan akademik kedepan.

Tabel 18

Ketersediaan petugas bagian informasi (front office) di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	4	4.76	10	11.90	43	51.19	27	32.14	84	100.00
Mahasiswa	46	4.86	176	18.59	452	47.73	273	28.83	947	100.00
Dosen	7	6.09	30	26.09	47	40.87	31	26.96	115	100.00



Ketersediaan petugas bagian informasi (front office) di unit pelayanan.

Aspek lainnya dari unsur fisik layanan akademik yang menjadi focus penilaian responden adalah ketersediaan petugas bagian informasi (front office) di unit pelayanan. Hasil monev sebagaimana dalam bar chart diatas memberikan pemahaman bahwa secara umum (mayoritas) responden

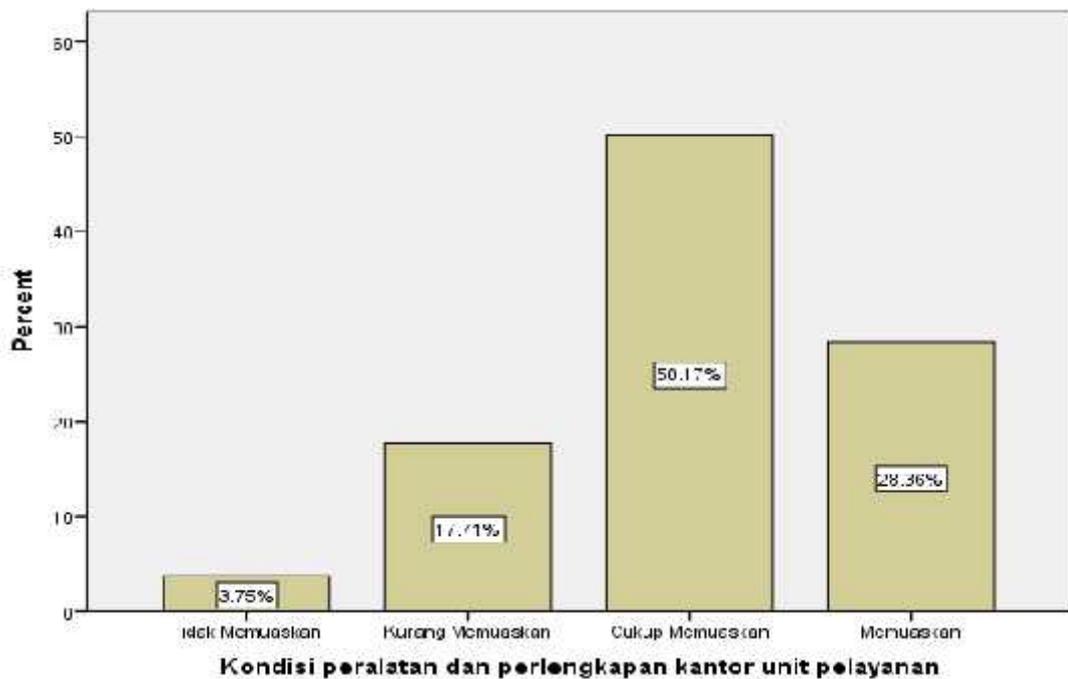
memberikan penilaian positif, dimana 47,29% menyatakan cukup memuaskan, dan 28,88% lainnya menyatakan memuaskan.

Sementara yang menyatakan kurang memuaskan masih berkisar di angka 18,85%, dan tidak memuaskan ada 4,97%. Meskipun tampak lebih kecil persentasinya, untuk alasan mutu dan peningkatan kualitas layanan juga mesti diperhatikan, disikapi dan diperbaiki oleh para pimpinan dan pemegang kebijakan di lingkungan IAIN Pontianak.

Tabel 19

Kondisi peralatan dan perlengkapan kantor unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	13	15.48	47	55.95	23	27.38	84	100.00
Mahasiswa	36	3.80	166	17.53	472	49.84	273	28.83	947	100.00
Dosen	6	5.22	24	20.87	56	48.70	29	25.22	115	100.00

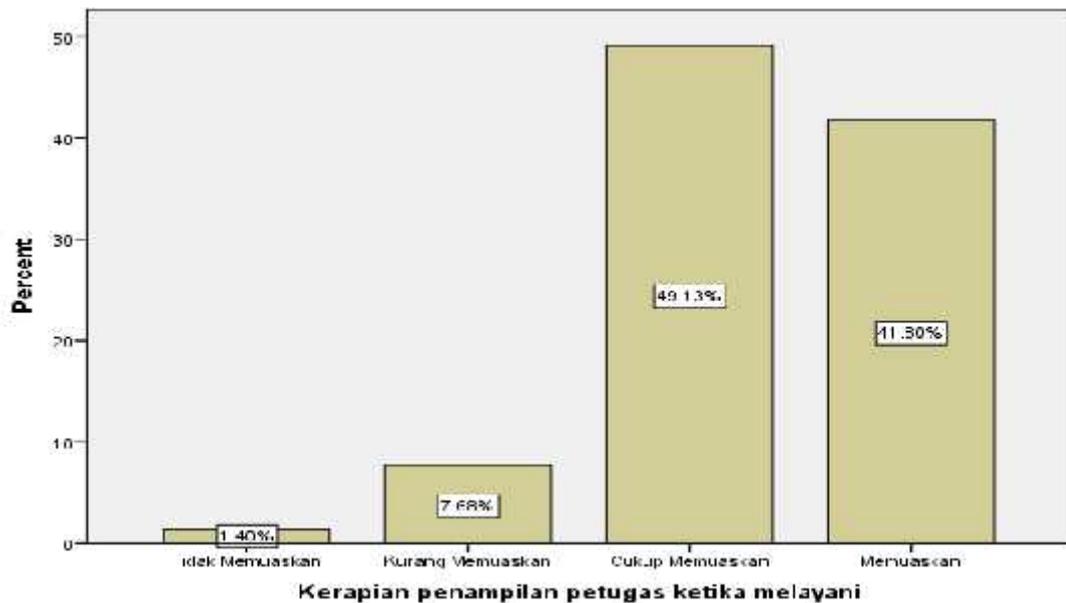


Adapun untuk aspek kondisi peralatan dan perlengkapan kantor pada unit layanan, monev ini mendapati data sebagaimana pada table dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (50,17%) menyatakan cukup memuaskan, dan 28,36% lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari

aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 17,71% yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 3,75% menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum memiliki peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai, atau mungkin dalam keadaan yang tidak representatif alias rusak dan sebagainya.

Tabel 20
Kerapian penampilan petugas ketika melayani

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	3	3.57	43	51.19	37	44.05	84	100.00
Mahasiswa	13	1.37	75	7.92	468	49.42	391	41.29	947	100.00
Dosen	2	1.74	10	8.70	52	45.22	51	44.35	115	100.00



Berikutnya, aspek layanan akademik dilihat dari aspek kerapian penampilan para petugas ketika memberikan layanan kepada stakeholder. Data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (49,13%) menilai

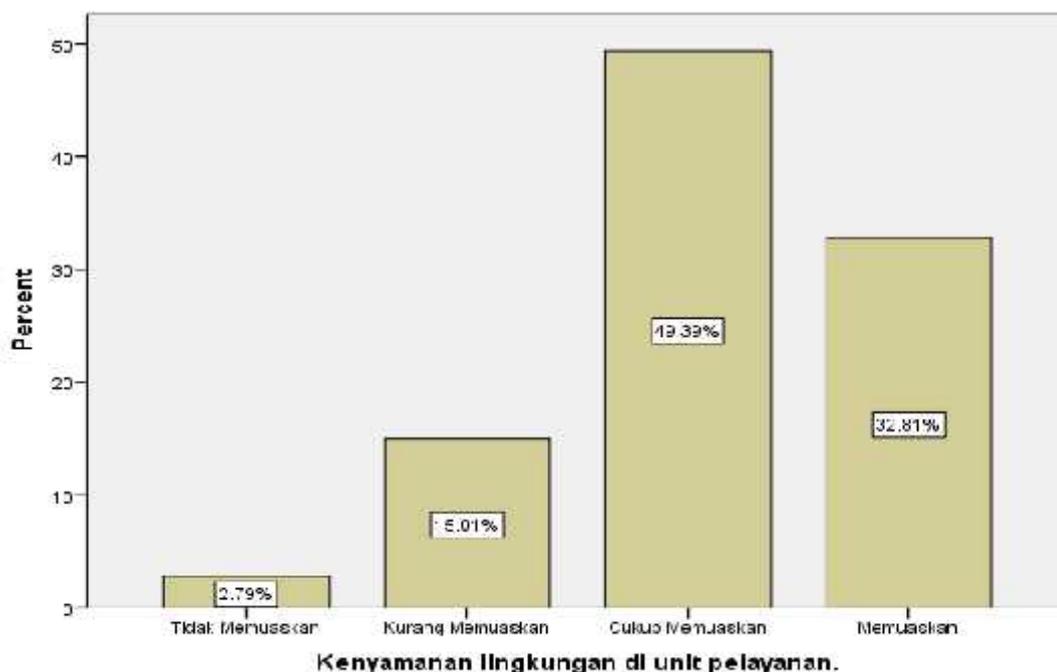
aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 41,80% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 7,68 % dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 1,40 % menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua kategori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan terkait dengan penampilan yang harus diperhatikan pada saat memberikan layanan.

Tabel 21

Kenyamanan lingkungan di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	10	11.90	44	52.38	30	35.71	84	100.00
Mahasiswa	30	3.17	139	14.68	468	49.42	310	32.73	947	100.00
Dosen	2	1.74	23	20.00	54	46.96	36	31.30	115	100.00

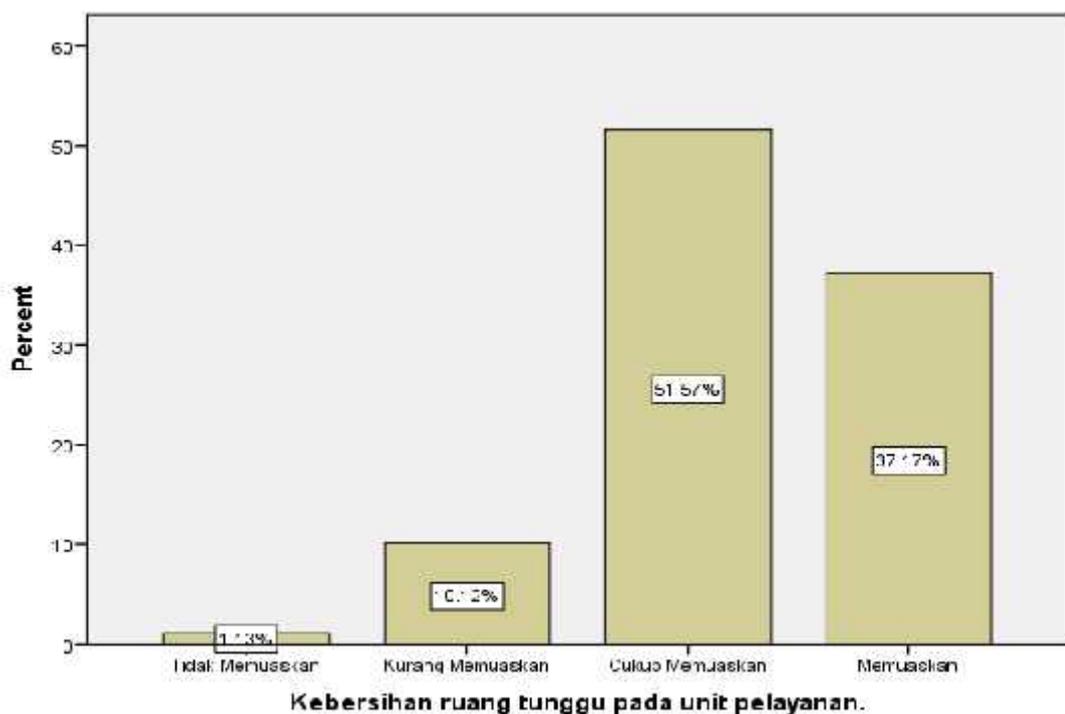


Lalu, bagaimana dengan kenyamanan lingkungan di unit pelayanan dalam konteks unsur fisik layanan yang disediakan. Data monev sebagaimana ditampilkan dalam table dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas (49,39%) responden menyatakan cukup memuaskan, dan bahkan 32,81% lainnya menyatakan sudah memuaskan. Sementara yang menyatakan kurang memuaskan hanya 15,01% dan yang menilai tidak memuaskan sebesar 2,79%. Meskipun dengan perbandingan data yang tampak cukup signifikan, namun masih menyisakan 17,80% masalah yang harus dibenahi dan diperbaiki oleh IAIN Pontianak terkait perbaikan mutu layanan dan upaya peningkatan kualitas layanan akademik menjadi lebih baik kedepan.

Tabel 22

Kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	7	8.33	48	57.14	29	34.52	84	100.00
Mahasiswa	9	0.95	93	9.82	485	51.21	360	38.01	947	100.00
Dosen	4	3.48	16	13.91	58	50.43	37	32.17	115	100.00



Aspek terakhir dari unsur fisik layanan yang dijadikan item penilaian para responden adalah masalah kebersihan ruang tunggu pada unit layanan akademik. Hasilnya (sebagaimana data pada table dan bar chart), menunjukkan bahwa mayoritas responden (51,57%) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini. Bahkan 37,17% lainnya menempati layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Hanya ada 10,12% yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan tidak memuaskan sebesar 1,13%. Berapa angka persentasi pada aspek kedua ini (aspek negative), dengan alasan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik kedepan, tetap penting disikapi dengan serius dan segera dalam bentuk perbaikan system, manajemen dan petunjuk kerja di lingkungan IAIN Pontianak.

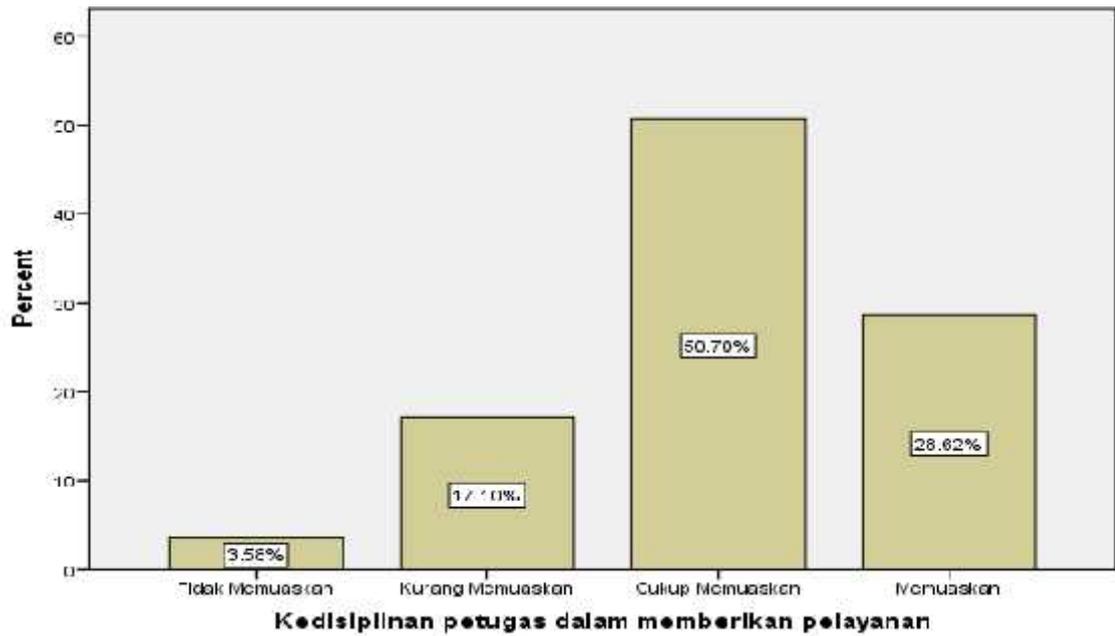
2. Layanan Akademik Dari Unsur Keterandalan Petugas Pemberi Layanan

Dari Unsur Keandalan petugas dalam memberikan layanan akademik, akan dianalisis berdasarkan beberapa aspek penilaian sebagai indikator respon dalam memberikan pernyataan, mulai kedisiplinan petugas dalam memberi layanan, ketepatan waktu memberikan layanan, kecepatan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan akademik yang dibutuhkan oleh stakeholder.

Tabel 23

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	14	16.67	44	52.38	24	28.57	84	100.00
Mahasiswa	37	3.91	156	16.47	487	51.43	267	28.19	947	100.00
Dosen	2	1.74	26	22.61	50	43.48	37	32.17	115	100.00



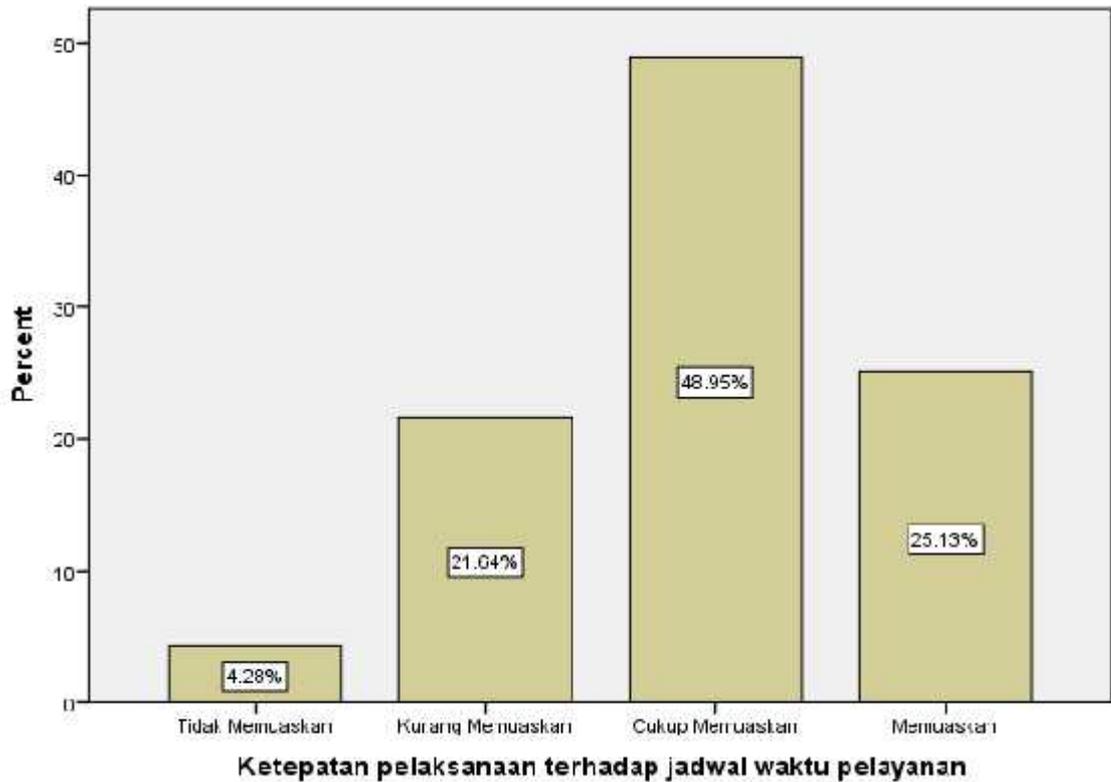
Dari aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan akademik, data hasil monev (sebagaimana dalam table dan bar chart) memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (50,70 %) menyatakan aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan dengan kategori cukup memuaskan. Bahkan 28,62% lagi menyatakan aspek ini sebagai memuaskan.

Sementara yang menyatakan aspek layanan ini kurang memuaskan sebesar 17,10%, dan tidak memuaskan sebesar 3,58%. Untuk aspek terakhir ini perlu mendapat perhatian dan perbaikan yang responship dari pimpinan lembaga guna peningkatan mutu layanan kedepan.

Tabel 24

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	4	4.76	12	14.29	43	51.19	25	29.76	84	100.00
Mahasiswa	43	4.54	212	22.39	465	49.10	227	23.97	947	100.00
Dosen	2	1.74	24	20.87	53	46.09	36	31.30	115	100.00



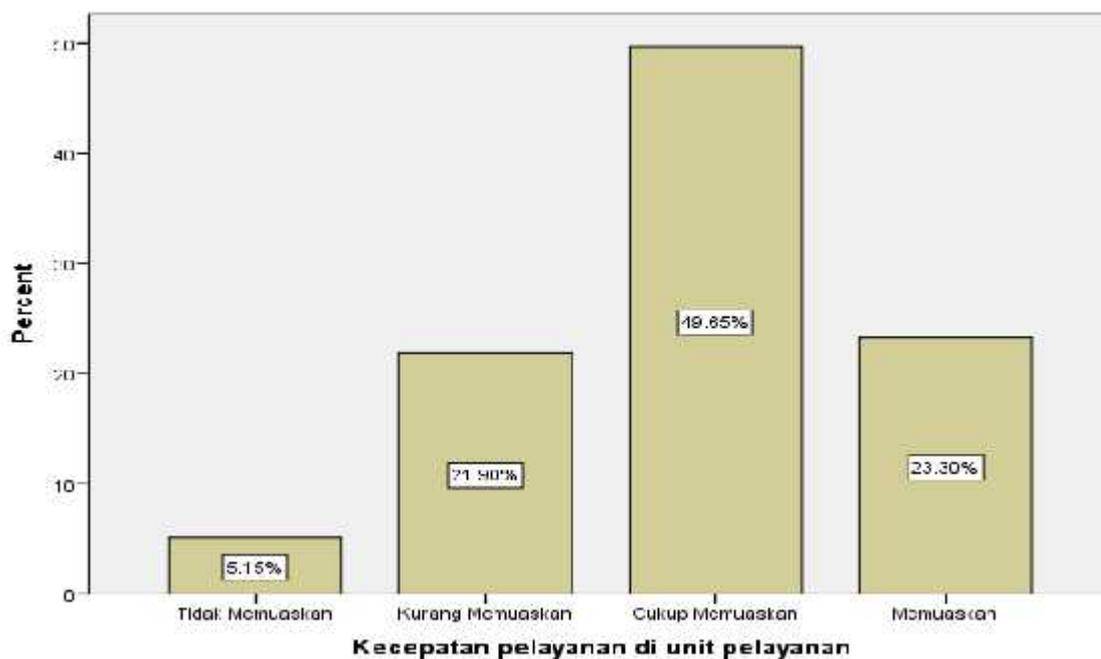
Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur fisik layanan akademik berupa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan sudah cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai 48,95%, bahkan ada 25,13% responden yang menyatakan puas dengan ketepatan pelaksanaan waktu layanan di IAIN Pontianak. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 74,08% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari aspek unsur keandalan, khususnya ketepatan waktu pelaksanaan jadwal layanan.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 21,64% responden menyatakan kurang puas dengan ketepatan waktu pelaksanaan layanan, bahkan 4,28% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 29,02% responden memberikan tanggapan negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur keandalan petugas layanan, ketepatan waktu pelaksanaan layanan. Dalam konteks peningkatan mutu layanan, aspek inilah

yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, khususnya ketepatan jadwal pelaksanaan layanan.

Tabel 25
Kecepatan pelayanan di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	10	11.90	42	50.00	29	34.52	84	100.00
Mahasiswa	52	5.49	216	22.81	474	50.05	205	21.65	947	100.00
Dosen	4	3.48	25	21.74	53	46.09	33	28.70	115	100.00



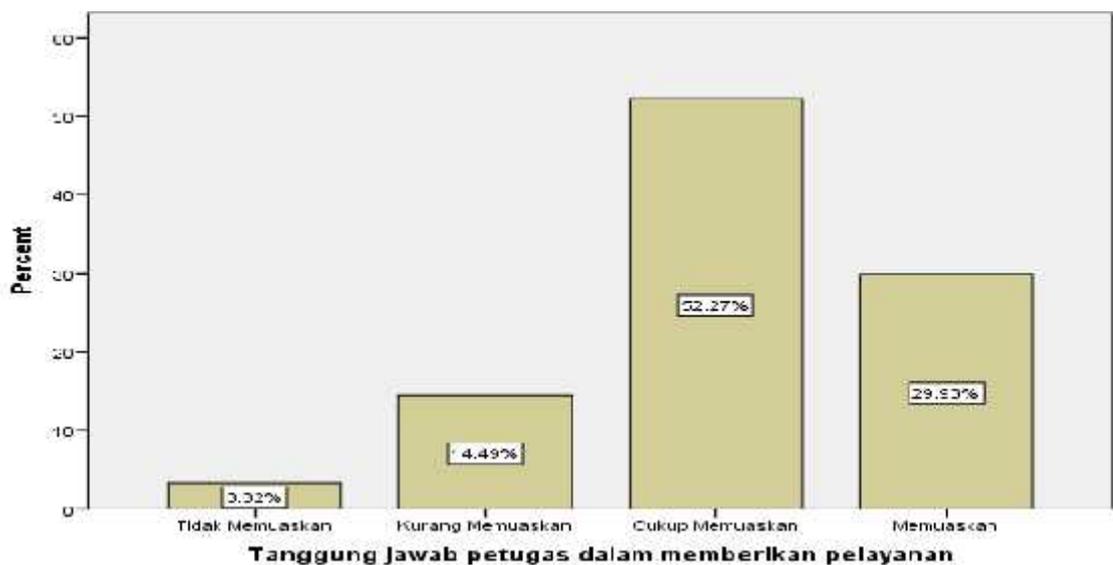
Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur keandalan petugas layanan akademik berupa ketecepatan pelayanan di unit layanan sebagai cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 49,65%, bahkan ada 23,30% responden yang menyatakan puas dengan kecepatan pelayanan di unit layanan yang ada di IAIN Pontianak. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 72,95% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik

IAIN Pontianak dari unsur keandalan petugas, khususnya aspek kecepatan pelayanan di unit-unit layanan akademik yang disediakan.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 21,90% responden menyatakan kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang ada di unit pelayanan, bahkan 5,15% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 27,05% responden memberikan tanggapa negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur keandalan petugas layanan, kecepatan pelayanan di unit layanan. Dalam kontek peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, kecepatan petugas dalam memberikan layanan yang diperlukan.

Tabel 26
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	4	4.76	11	13.10	37	44.05	32	38.10	84	100.00
Mahasiswa	32	3.38	143	15.10	499	52.69	273	28.83	947	100.00
Dosen	2	1.74	12	10.43	63	54.78	38	33.04	115	100.00



Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur keandalan petugas layanan akademik berupa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 52,27%, bahkan ada 29,93% responden yang menyatakan puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 84,02% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari unsur keandalan petugas layanan, khususnya tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

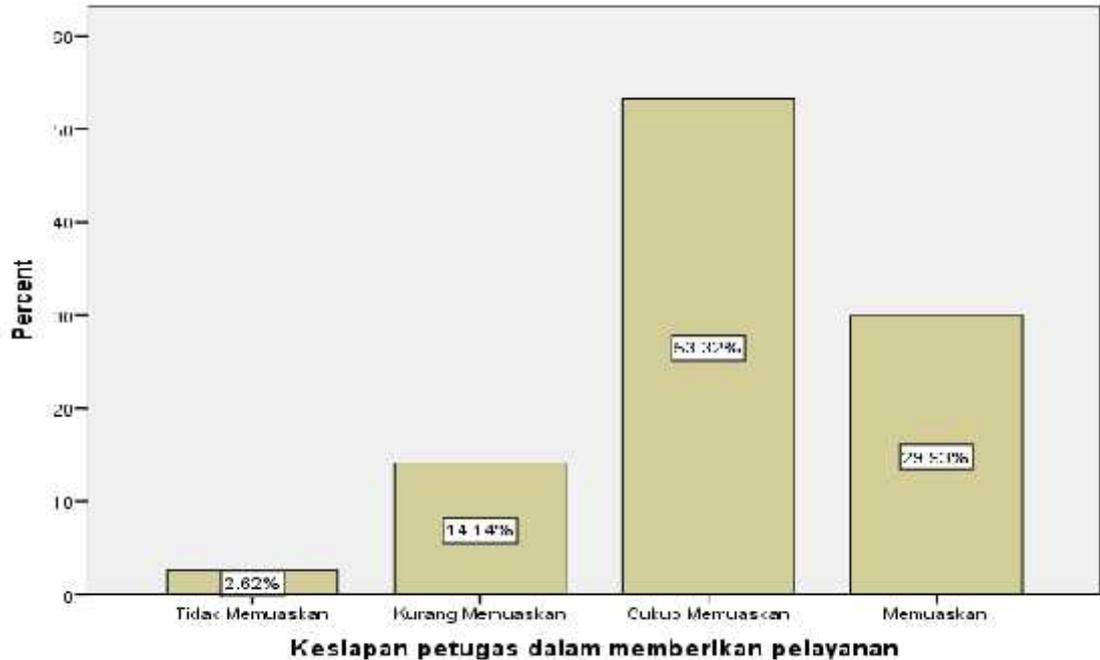
Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 14,49% responden menyatakan kurang puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, bahkan 3,32% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 17,81% responden memberikan tanggapa negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur keandalan petugas pelayanan. Dalam kontek peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Layanan Akademik Dari Unsur Daya Tanggap Petugas Layanan

Tabel 27

Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	9	10.71	43	51.19	29	34.52	84	100.00
Mahasiswa	24	2.53	137	14.47	511	53.96	275	29.04	947	100.00
Dosen	3	2.61	16	13.91	57	49.57	39	33.91	115	100.00

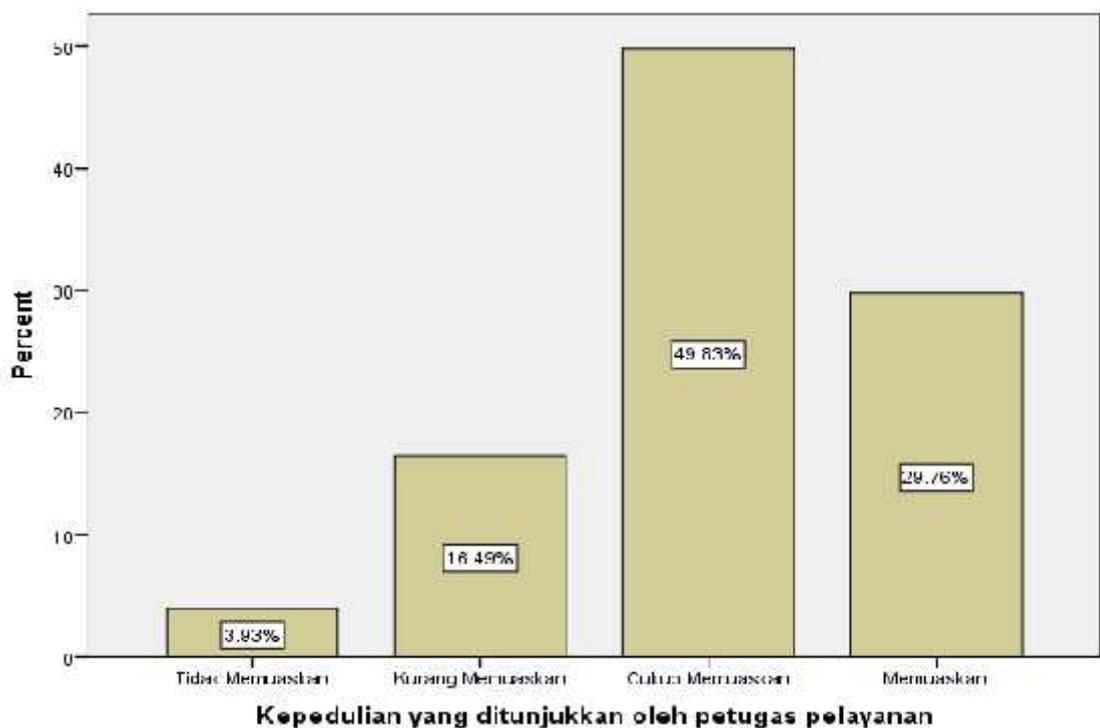


Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur daya tanggap petugas pelayanan akademik berupa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 53,32%, bahkan ada 29,93% responden yang menyatakan puas dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pada IAIN Pontianak. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 83,25% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari unsur daya tanggap petugas, khususnya kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 14,14% responden menyatakan kurang puas dengan kesiapan petugas layanan, bahkan 2,62% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 16,76% responden memberikan tanggapan negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur daya tanggap petugas, kesiapannya memberikan pelayanan. Dalam konteks peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan yang lebih siap dan tanggap.

Tabel 28
Kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	9	10.71	42	50.00	30	35.71	84	100.00
Mahasiswa	38	4.01	160	16.90	479	50.58	270	28.51	947	100.00
Dosen	4	3.48	20	17.39	50	43.48	41	35.65	115	100.00



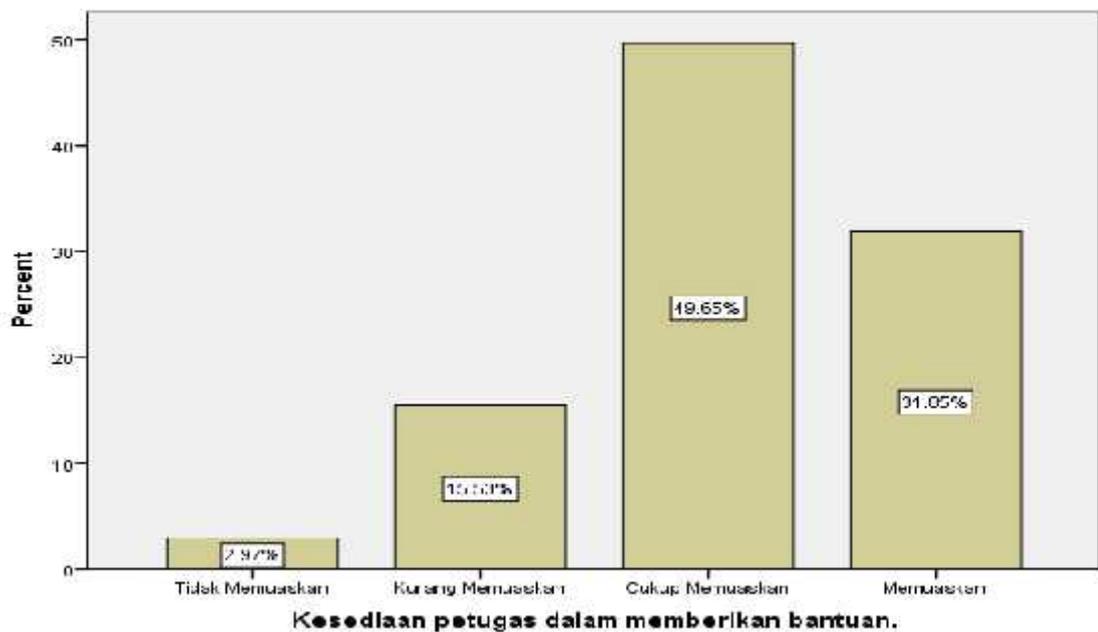
Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur daya tanggap petugas layanan akademik berupa kepedulian para petugas pelayanan cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 49,83%, bahkan ada 29,76% responden yang menyatakan puas dengan kepedulian yang ditunjukkan oleh para petugas pelanan di IAIN Pontianak. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 79,14% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari unsur daya tanggap petugas, khususnya kepedulian yang ditunjukkan dalam proses pelayanan.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 16,49% responden menyatakan kurang puas dengan kepedulian para petugas pelayanan, bahkan 3,93% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 20,90% responden memberikan tanggapa negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur daya tanggap petugas layanan, kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Dalam kontek peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, khusus kepedulian para petugas pemberi layanan.

Tabel 29

Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	11	13.10	39	46.43	32	38.10	84	100.00
Mahasiswa	29	3.06	148	15.63	477	50.37	293	30.94	947	100.00
Dosen	3	2.61	19	16.52	53	46.09	40	34.78	115	100.00



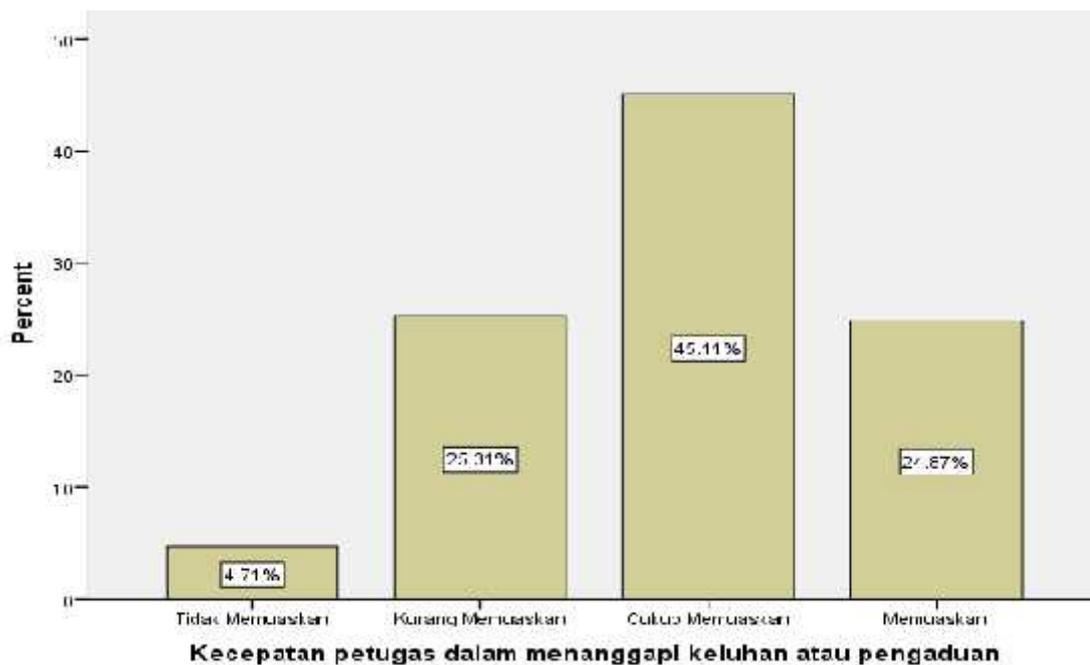
Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur daya tanggap petugas layanan akademik berupa kesediaan petugas dalam memberikan bantuan dianggap cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 49,65%, bahkan ada 31,85% responden yang menyatakan puas dengan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan layanan. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 82,15% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari unsur daya tanggap, khususnya kesediaan petugas dalam memberikan bantuan layanan..

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 15,53% responden menyatakan kurang puas dengan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan. Bahkan 2,97% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 32,2% responden memberikan tanggapa negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur fisik layanan, kepedulian petugas dalam memberikan bantuan layanan. Dalam kontek peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, ketersediaan petugas dalam membantu pelanggan..

Tabel 30

Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau pengaduan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	4	4.76	14	16.67	39	46.43	27	32.14	84	100.00
Mahasiswa	46	4.86	249	26.29	427	45.09	225	23.76	947	100.00
Dosen	4	3.48	27	23.48	51	44.35	33	28.70	115	100.00



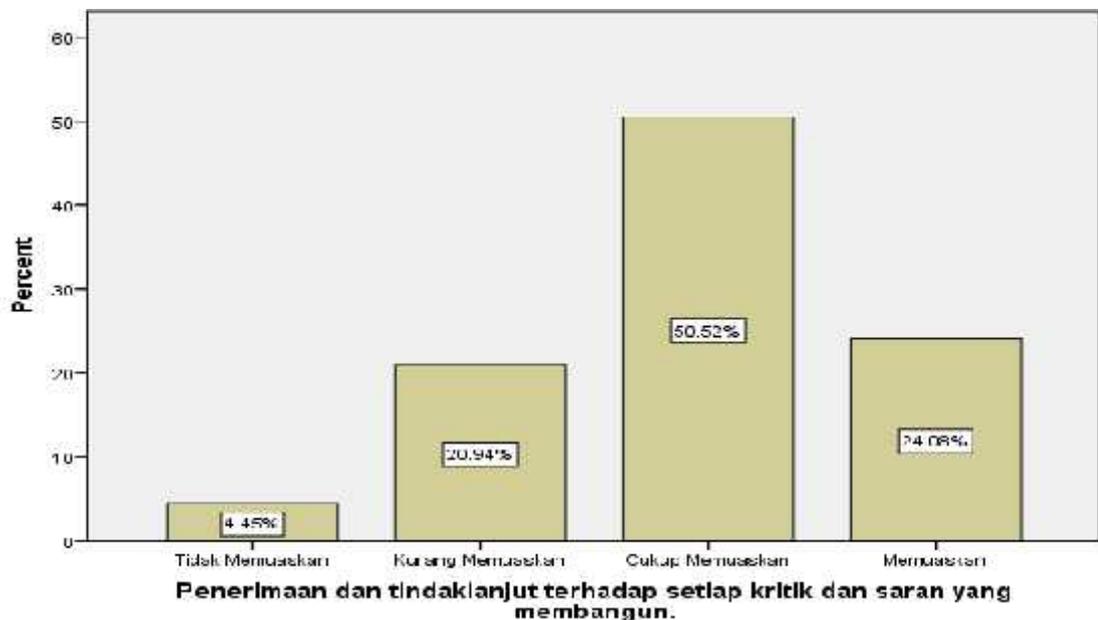
Dari bar Chart di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa unsur keandalan layanan akademik berupa ketersediaan ruang tunggu yang representatif cukup memuaskan dengan angka persentasinya mencapai rata 41,11%, bahkan ada 24,87% responden yang menyatakan puas dengan ketersediaan ruang tunggu di IAIN Pontianak yang dianggap representatif. Artinya bahwa, adalah lebih kurang 68,6% responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan akademik IAIN Pontianak dari aspek unsur fisik, khususnya ketersediaan ruang tunggu yang representatif.

Data chart di atas juga memberikan pemahaman bahwa dalam angka yang masih cukup signifikan pula, yakni 25,31% responden menyatakan kurang puas dengan kecepatan petugas, bahkan 4,71% menilainya sebagai tidak memuaskan. Dengan demikian ada sekitar 32,2% responden memberikan tanggapan negative terhadap layanan akademik yang diberikan, terkait dengan unsur fisik layanan, ketersediaan ruang tunggu yang representatif. Dalam konteks peningkatan mutu layanan, aspek inilah yang harus segera dibenahi dan diperbaiki dalam layanan akademik IAIN kedepan, ketersediaan ruang tunggu yang lebih representatif.

Tabel 31

Penerimaan dan tindak lanjut terhadap setiap kritik dan saran yang membangun

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	11	13.10	48	57.14	23	27.38	84	100.00
Mahasiswa	45	4.75	201	21.22	484	51.11	217	22.91	947	100.00
Dosen	4	3.48	28	24.35	47	40.87	36	31.30	115	100.00
	51	4.45	240	20.94	579	50.52	276	24.08	1146	100.00



Adapun untuk unsur penerimaan dan tindak lanjut setiap kritik dan saran membangun, monev ini mendapati data sebagaimana pada table dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (50,52%) menyatakan cukup memuaskan, dan 24,08 % lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 20,94% yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 4.45 % menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum

memiliki peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai, atau mungkin dalam keadaan yang tidak representatif alias rusak dan sebagainya.

4. Layanan Akademik Dari Unsur Kecapakan Petugas Pemberi Layanan

Tabel 32

Kesesuaian kompetensi dan keahlian petugas yang ditempatkan di unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	14	16.67	43	51.19	27	32.14	84	100.00
Mahasiswa	20	2.11	131	13.83	531	56.07	265	27.98	947	100.00
Dosen	2	1.74	21	18.26	51	44.35	41	35.65	115	100.00



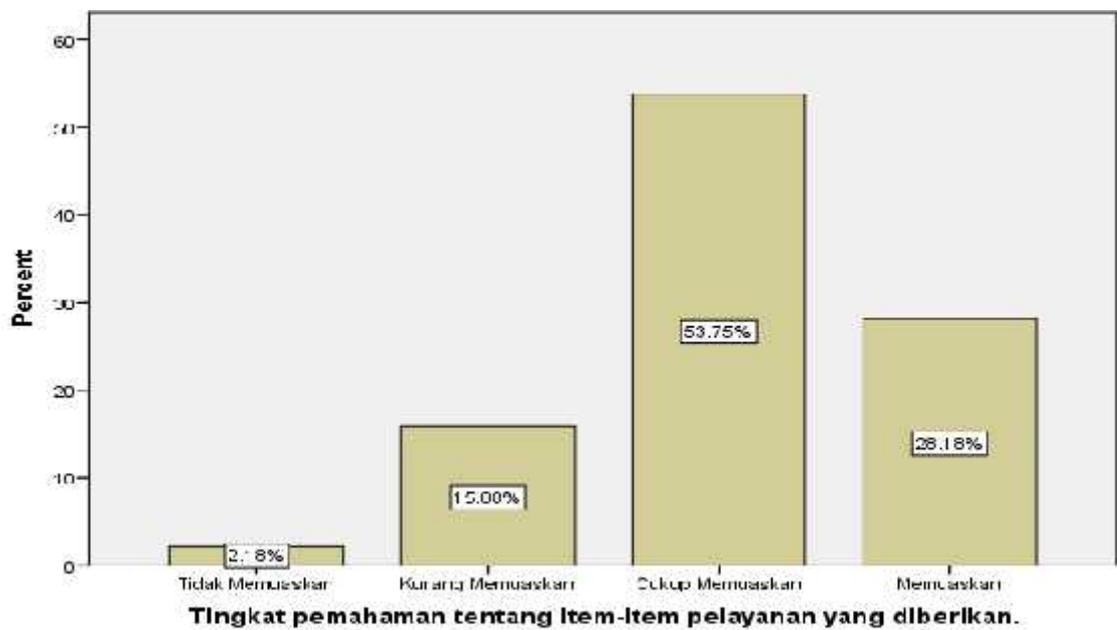
Adapun untuk unsur kecakapan petugas layanan, khususnya kesesuaian kompetensi dan keahliannya ditempatkan di unit layanan, monev ini mendapati data sebagaimana pada tabel dan bar chat di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (54,54%) menyatakan cukup memuaskan, dan 29,06% lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada

persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 14.49 % yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 1.92 % menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang petugasnya dianggap kurang cakap, tidak sesuai kompetensi dan keahliannya ditempatkan pada unit layanan akademik.

Tabel 33

Tingkat pemahaman tentang item-item pelayanan yang diberikan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	8	9.52	51	60.71	25	29.76	84	100.00
Mahasiswa	22	2.32	158	16.68	508	53.64	259	27.35	947	100.00
Dosen	3	2.61	16	13.91	57	49.57	39	33.91	115	100.00



Berikutnya, aspek layanan akademik dilihat dari aspek tingkat pemahaman petugas layanan terhadap item-item layanan yang diberikan kepada stakeholder. Data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden

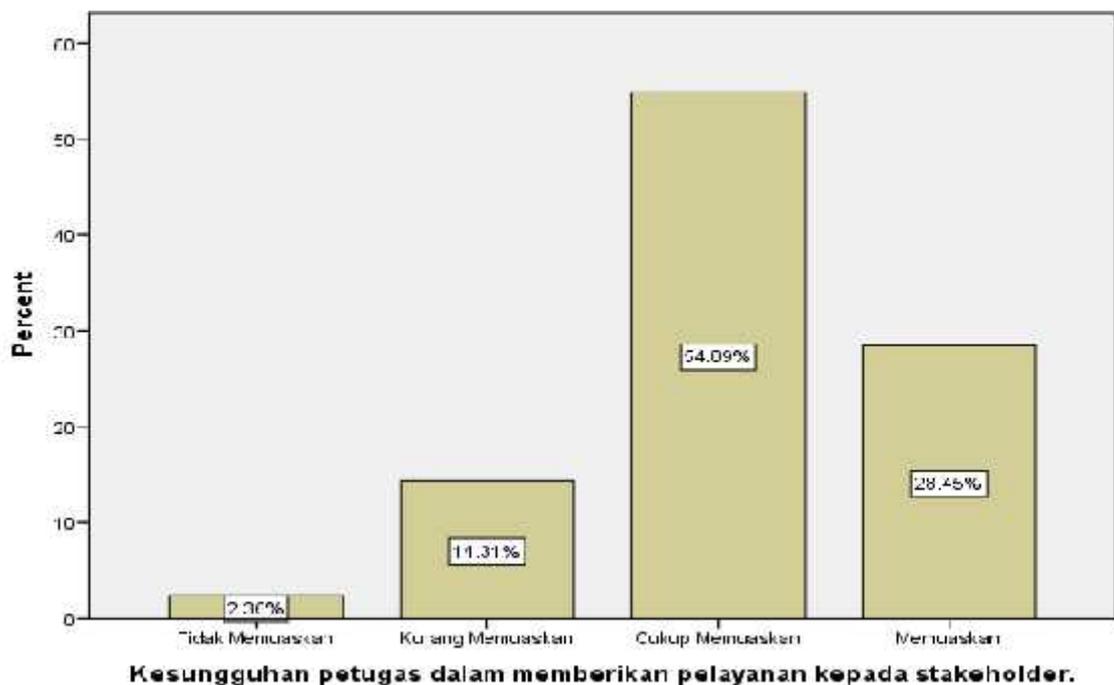
(53.73%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 28.18% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 15.88 % dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 2.18 % menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhir ini, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan terkait dengan pemahaman terhadap item-item pelayanan yang diberikan.

Tabel 34

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	6	7.14	50	59.52	27	32.14	84	100.00
Mahasiswa	24	2.53	145	15.31	520	54.91	258	27.24	947	100.00
Dosen	2	1.74	13	11.30	59	51.30	41	35.65	115	100.00



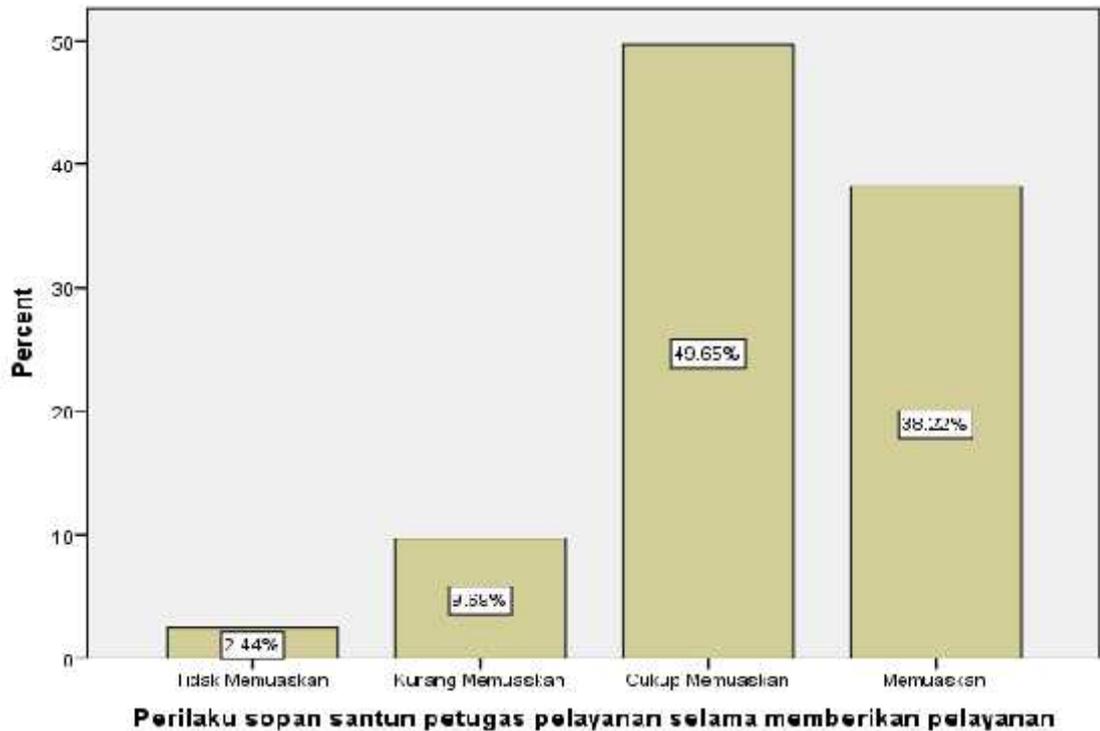
Adapun untuk aspek kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder, monev ini mendapati data sebagaimana pada tabel dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (54.89 %) menyatakan cukup memuaskan, dan 28.45 % lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 14.31 % yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 2.36 % menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada para stakeholdernya, dan karenanya penting dilakukan pembinaan yang baik bagi mereka.

5. Layanan Akademik Dari Unsur Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Layanan

Tabel 35

Perilaku sopan santun petugas pelayanan selama memberikan pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	4	4.76	44	52.38	35	41.67	84	100.00
Mahasiswa	25	2.64	97	10.24	470	49.63	355	37.49	947	100.00
Dosen	2	1.74	10	8.70	55	47.83	48	41.74	115	100.00

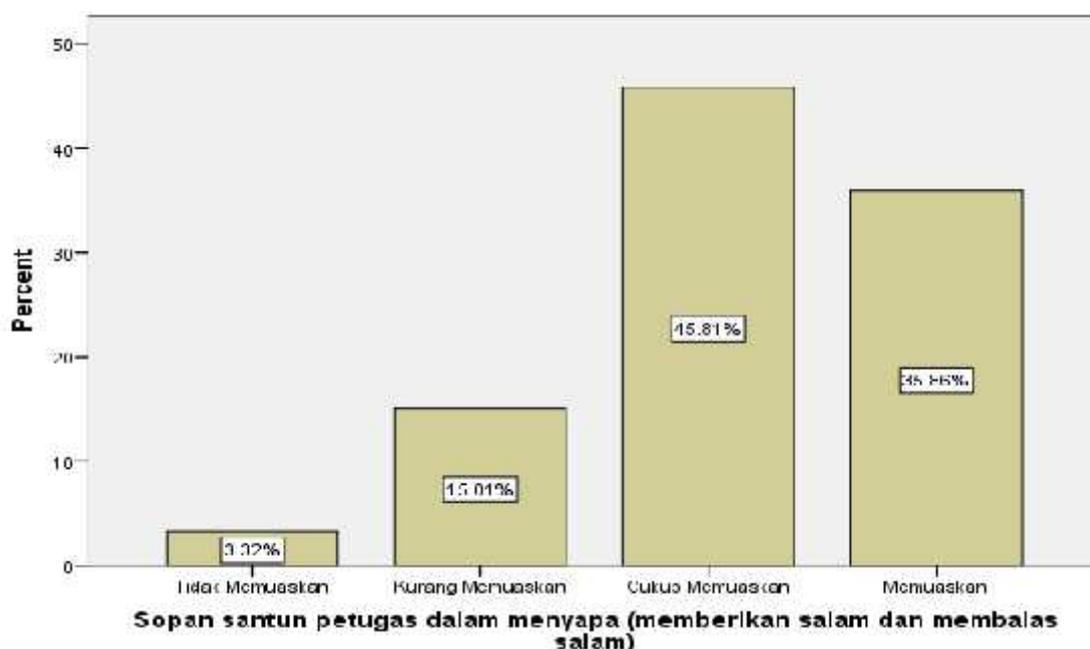


Adapun untuk unsur kesopanan petugas, khususnya pada aspek perilaku sopan santun petugas selama memberikan pelayanan, monev ini mendapati data sebagaimana pada tabel dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (49.65%) menyatakan cukup memuaskan, dan 38.22% lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 9.69% yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 2.44% menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang petugasnya dinilai berperilaku kurang sopan santun pada saat memberikan layanan kepada stakeholder.

Tabel 36

Sopan santun petugas dalam menyapa (memberikan salam dan membalas salam)

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	9	10.71	41	48.81	34	40.48	84	100.00
Mahasiswa	33	3.48	151	15.95	432	45.62	331	34.95	947	100.00
Dosen	5	4.35	12	10.43	52	45.22	46	40.00	115	100.00



Dari aspek kesopan-santunan petugas dalam memberikan layanan, khususnya dalam menyapa dan memberi-menjawab salam saat proses layanan, data hasil monev (sebagaimana dalam tabel dan bar chart) memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (45.81%) menyatakan sikap sopan santun petugas dalam menyapa dan memberi salam saat memberikan layanan aspek kesopan santunan petugas dalam memberikan layanan dengan kategori cukup memuaskan. Bahkan 35.86% lagi menyatakan aspek ini sebagai memuaskan.

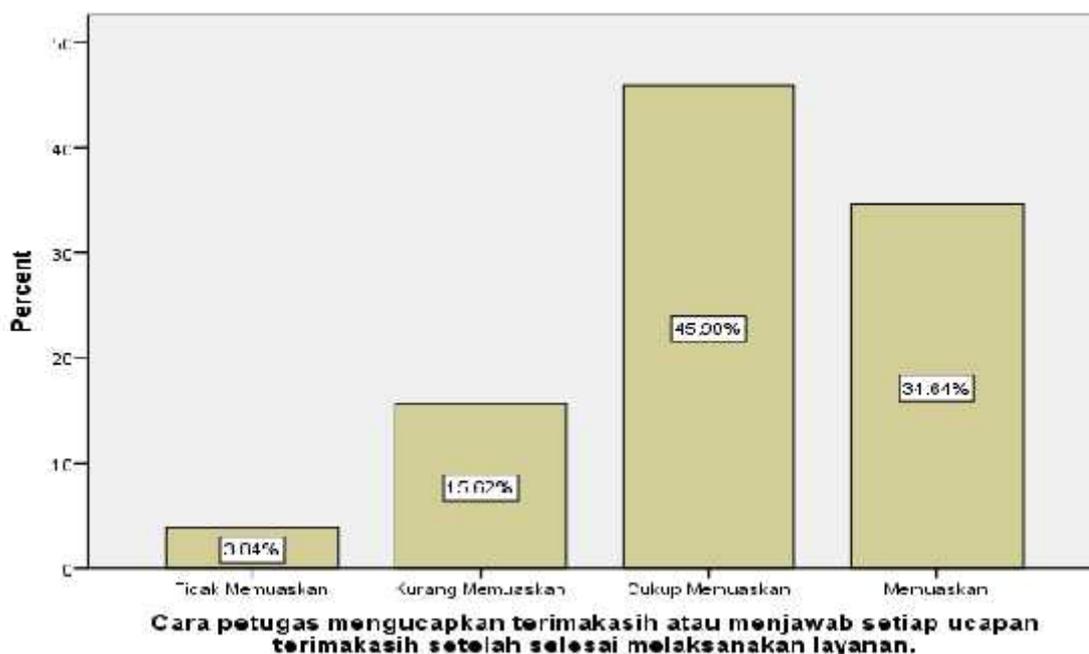
Sementara yang menyatakan aspek layanan ini kurang memuaskan sebesar 15.01%, dan tidak memuaskan sebesar 3.32%. Untuk aspek terakhir ini perlu mendapat perhatian dan perbaikan yang responsif dari pimpinan

lembaga guna peningkatan mutu layanan kedepan, khususnya pembinaan terhadap petugas untuk bias bersikap lebih sopan dan santun pada saat memberikan layan, memberi dan menerima salam.

Tabel 37

Cara petugas mengucapkan terimakasih atau menjawab setiap ucapan terimakasih setelah selesai melaksanakan layanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	10	11.90	39	46.43	33	39.29	84	100.00
Mahasiswa	37	3.91	154	16.26	435	45.93	321	33.90	947	100.00
Dosen	5	4.35	15	13.04	52	45.22	43	37.39	115	100.00



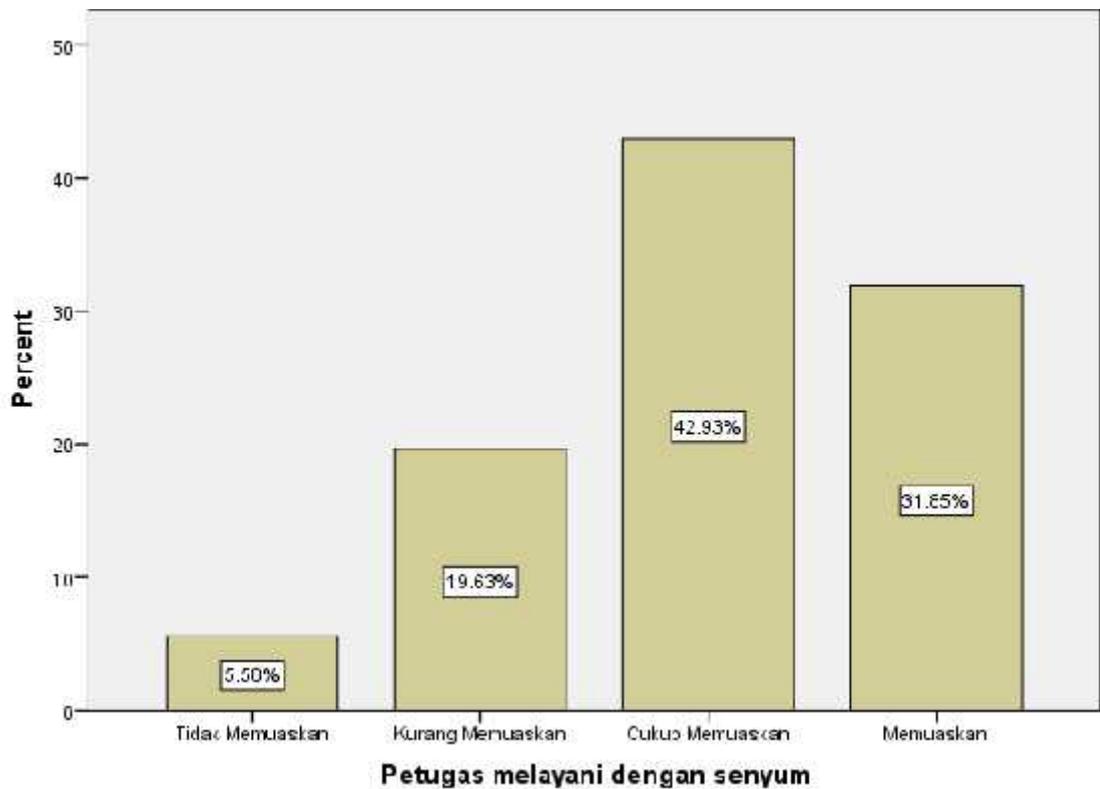
Dari aspek cara petugas mengucapkan terimakasih atau menjawab setiap ucapan terimakasih ketika selesai melaksanakan layanan, data hasil monev (sebagaimana dalam table dan bar chart) memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (45.90%) menyatakan aspek cara petugas mengucapkan terimakasih atau menjawab setiap ucapan terimakasih ketika

selesai melaksanakan layanan dengan kategori cukup memuaskan. Bahkan 34.64% lagi menyatakan aspek ini sebagai memuaskan.

Sementara yang menyatakan aspek layanan ini kurang memuaskan sebesar 15.62%, dan tidak memuaskan sebesar 3.84%. Untuk aspek terakhir ini perlu mendapat perhatian dan perbaikan yang responsif dari pimpinan lembaga guna peningkatan mutu layanan kedepan.

Tabel 38
Petugas melayani dengan senyum

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	16	19.05	34	40.48	31	36.90	84	100.00
Mahasiswa	57	6.02	190	20.06	409	43.19	291	30.73	947	100.00
Dosen	4	3.48	19	16.52	49	42.61	43	37.39	115	100.00



Dari aspek teknik layanan akademik, dimana petugas mampu memberikan layanan dengan senyuman, data hasil monev (sebagaimana dalam table dan bar chart) memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (42.93 %) menyatakan aspek petugas memberikan layanan dengan senyuman dengan kategori cukup memuaskan. Bahkan 31.85 % lagi menyatakan aspek ini sebagai memuaskan.

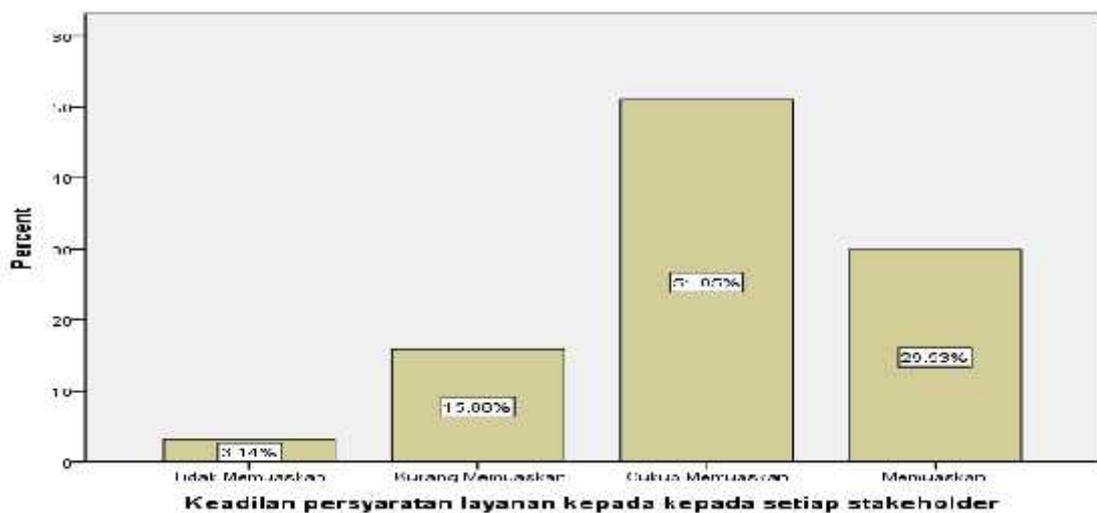
Sementara yang menyatakan aspek layanan ini kurang memuaskan sebesar 19.63 %, dan tidak memuaskan sebesar 5.58 %. Untuk aspek terakhir ini perlu mendapat perhatian dan perbaikan yang responship dari pimpinan lembaga guna peningkatan mutu layanan kedepan, khususnya kesediaan petugas memberikan layanan dengan senyuman.

6. Layanan Akademik Dari Unsur Kepercayaan Terhadap Petugas Layanan

Tabel 39

Keadilan persyaratan layanan kepada kepada setiap stakeholder

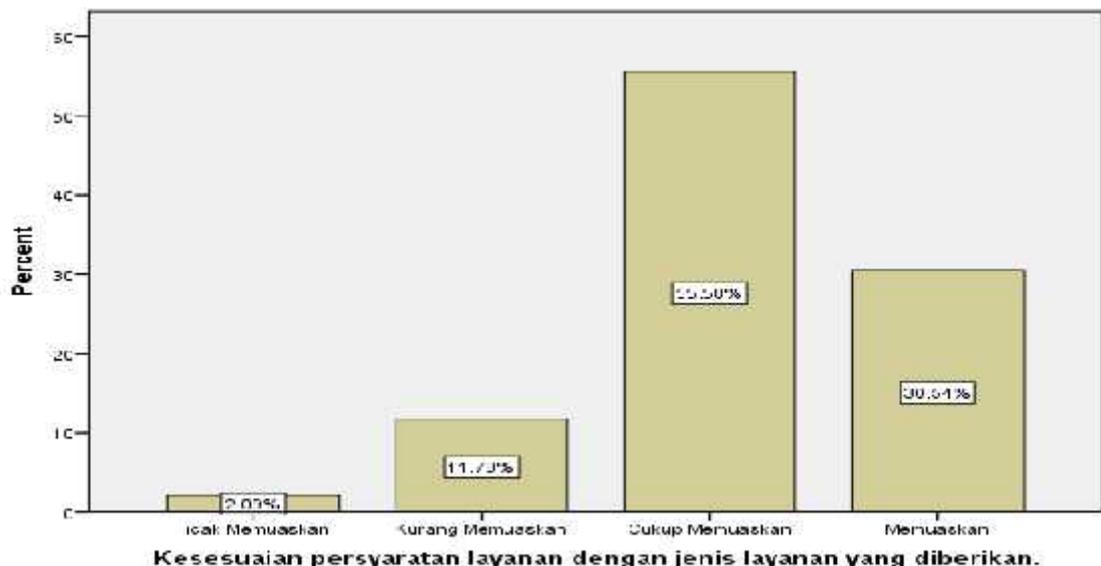
Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	12	14.29	41	48.81	31	36.90	84	100.00
Mahasiswa	33	3.48	159	16.79	487	51.43	268	28.30	947	100.00
Dosen	3	2.61	11	9.57	57	49.57	44	38.26	115	100.00



Adapun layanan akademik dari unsur kepercayaan terhadap petugas, khususnya keadilan persyaratan layanan yang diberikan kepada setiap stakeholder, monev ini mendapati data sebagaimana pada table dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (51.05 %) menyatakan cukup memuaskan, dan 29.93 % lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 15.88% yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 3.14% menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit pelayanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum-tidak berlaku adil dalam menetapkan persyaratan layanan yang diberikan kepada setiap stakeholder.

Tabel 40
Kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diberikan

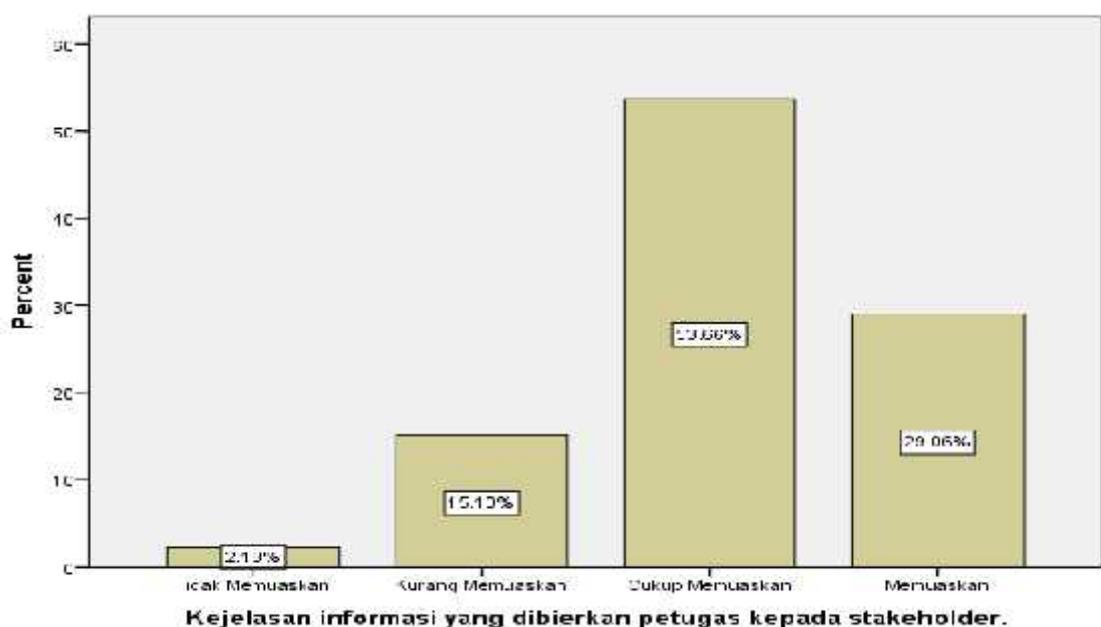
Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	9	10.71	50	59.52	25	29.76	84	100.00
Mahasiswa	21	2.22	117	12.35	527	55.65	282	29.78	947	100.00
Dosen	3	2.61	9	7.83	60	52.17	43	37.39	115	100.00



Adapun untuk aspek kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang diberikan, monev ini mendapati data sebagaimana pada table dan bar chat di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (55.58%) menyatakan cukup memuaskan, dan 30.54% lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 11.78 % yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 2.09 % menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum atau tidak berlaku adil, tidak memberikan persyaratan yang tidak sesuai dengan jenis layanan kepada setiap stakeholdernya.

Tabel 41
Kejelasan informasi yang diberikan petugas kepada stakeholder

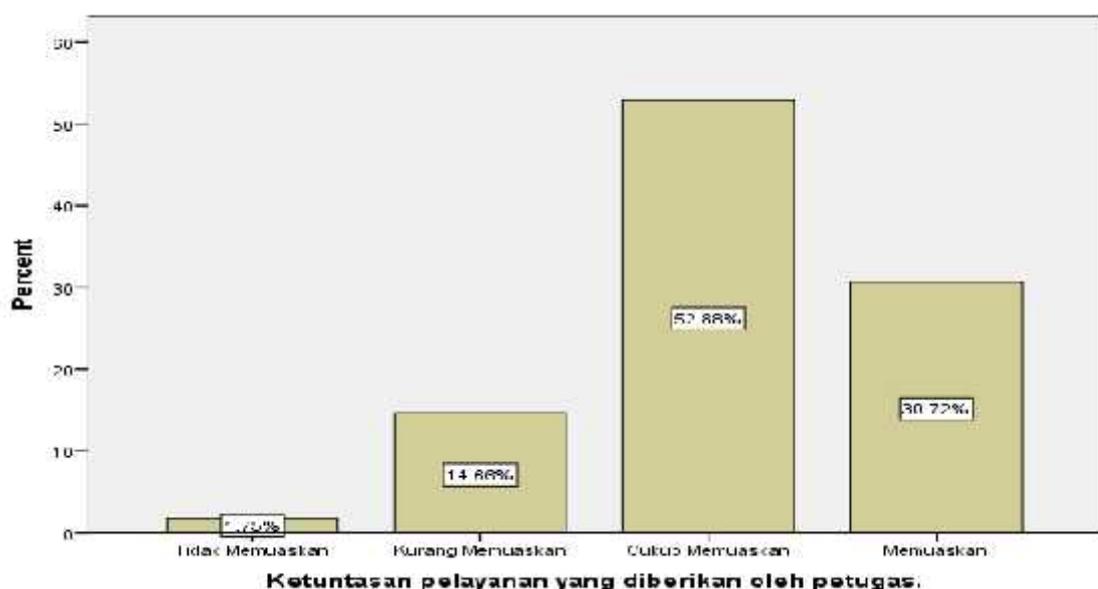
Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	9	10.71	46	54.76	28	33.33	84	100.00
Mahasiswa	21	2.22	152	16.05	506	53.43	268	28.30	947	100.00
Dosen	3	2.61	12	10.43	63	54.78	37	32.17	115	100.00



Adapun untuk aspek kejelasan informasi yang diberikan kepada stakeholder, monev ini mendapati data sebagaimana pada table dan bar chart di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (53.66%) menyatakan cukup memuaskan, dan 29.06% lagi menyatakan memuaskan. Artinya dari aspek ini, kita patut berbangga hati bahwa layanan akademik IAIN Pontianak berada pada katagori cukup memuaskan hingga memuaskan. Akan tetapi masih ada persentasi sebaliknya yang harus dibenahi, disikapi dan diperbaiki oleh lembaga ini, yakni 15.10% yang menyatakan kurang memuaskan, bahkan 2.18% menyatakan tidak memuaskan. Masih adanya bagian dari unit layanan akademik di lingkungan IAIN Pontianak yang dianggap belum-tidak memberikan informasi yang yang jelas kepada stakeholder terait dengan layanan yang diberikan.

Tabel 42
Ketuntasan pelayanan yang diberikan oleh petugas

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	11	13.10	43	51.19	30	35.71	84	100.00
Mahasiswa	16	1.69	144	15.21	505	53.33	282	29.78	947	100.00
Dosen	4	3.48	13	11.30	58	50.43	40	34.78	115	100.00

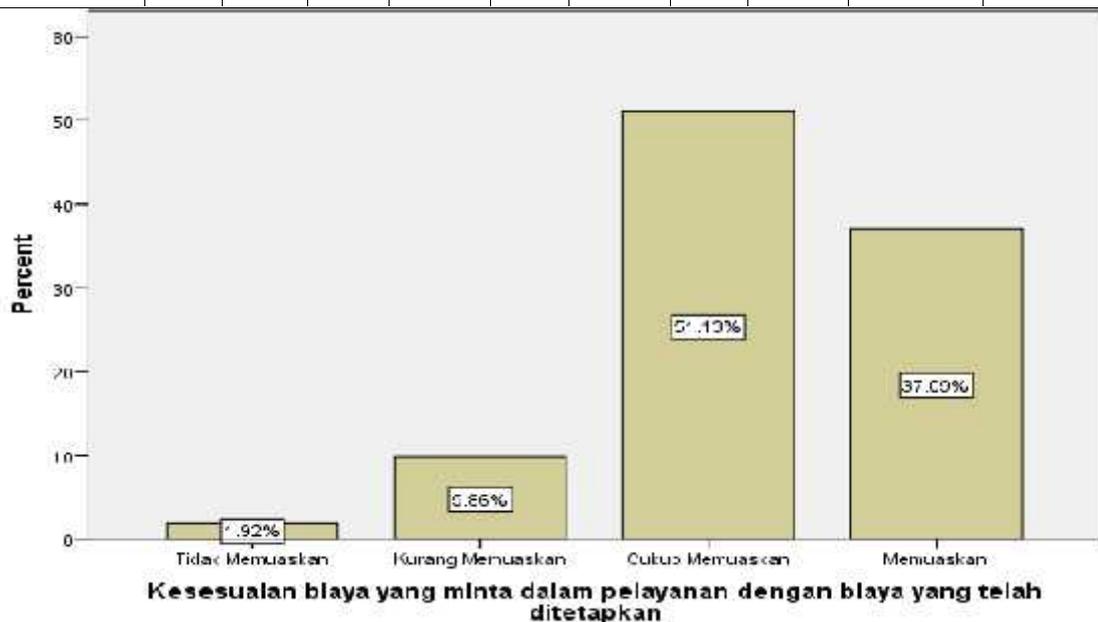


Berikutnya, layanan akademik dilihat dari aspek ketuntasan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (52.88%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 30.72% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 14.66% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 1.75% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan terkait dengan ketuntasan pelayanan yang diberikan kepada stakeholder.

Tabel 43
Kesesuaian biaya yang minta dalam pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	7	8.33	38	45.24	38	45.24	84	100.00
Mahasiswa	19	2.01	98	10.35	497	52.48	333	35.16	947	100.00
Dosen	2	1.74	8	6.96	51	44.35	54	46.96	115	100.00

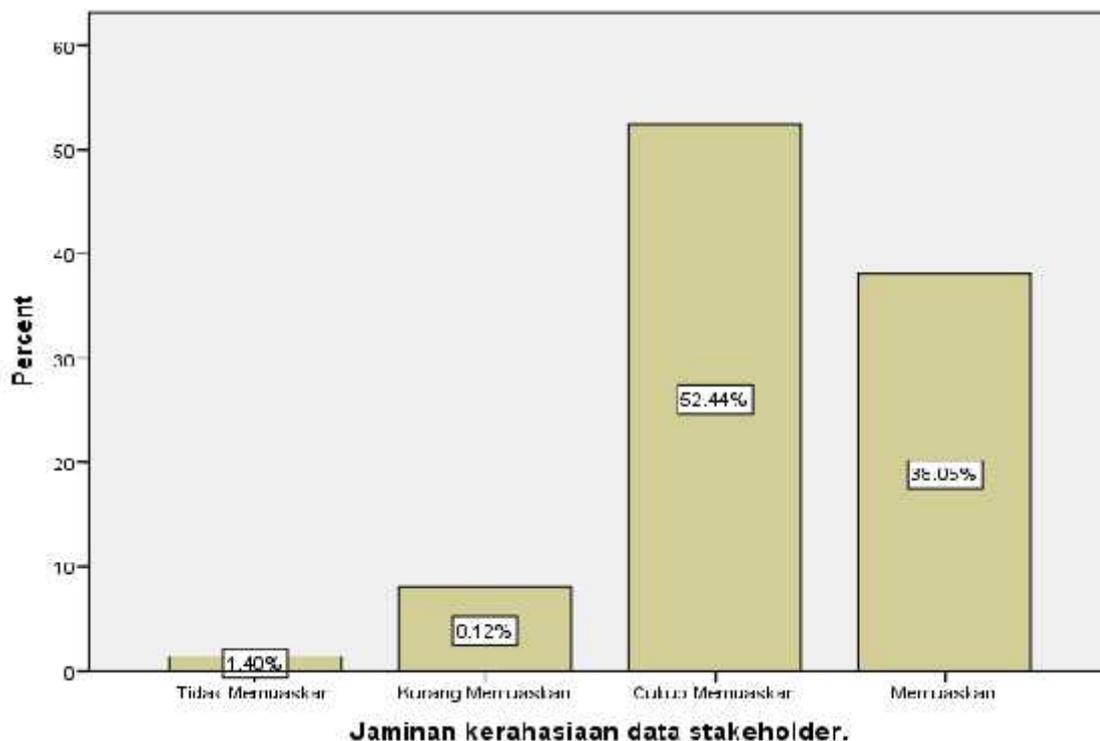


Aspek terakhir dari unsur kepercayaan terhadap petugas layanan adalah kesesuaian biaya yang diminta dalam pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan terkait dengan layanan akademik. Hasilnya (sebagaimana data pada table dan bar chart), menunjukkan bahwa mayoritas responden (51.13%) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini. Bahkan 37.09% lainnya menempatkan layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Hanya ada 9.86% yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan tidak memuaskan sebesar 1.92%. Berapapun angka persentasi pada aspek kedua ini (aspek negative), dengan alasan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik kedepan, tetap penting disikapi dengan serius dan segera dalam bentuk perbaiki system, managemen dan petunjuk kerja di lingkungan IAIN Pontianak.

7. Layanan Akademik Dari Unsur Jaminan Keagamaan Saat Meminta Layanan Akademik

Tabel 44
Jaminan kerahasiaan data stakeholder

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	5	5.95	45	53.57	32	38.10	84	100.00
Mahasiswa	10	1.06	77	8.13	509	53.75	351	37.06	947	100.00
Dosen	4	3.48	11	9.57	47	40.87	53	46.09	115	100.00

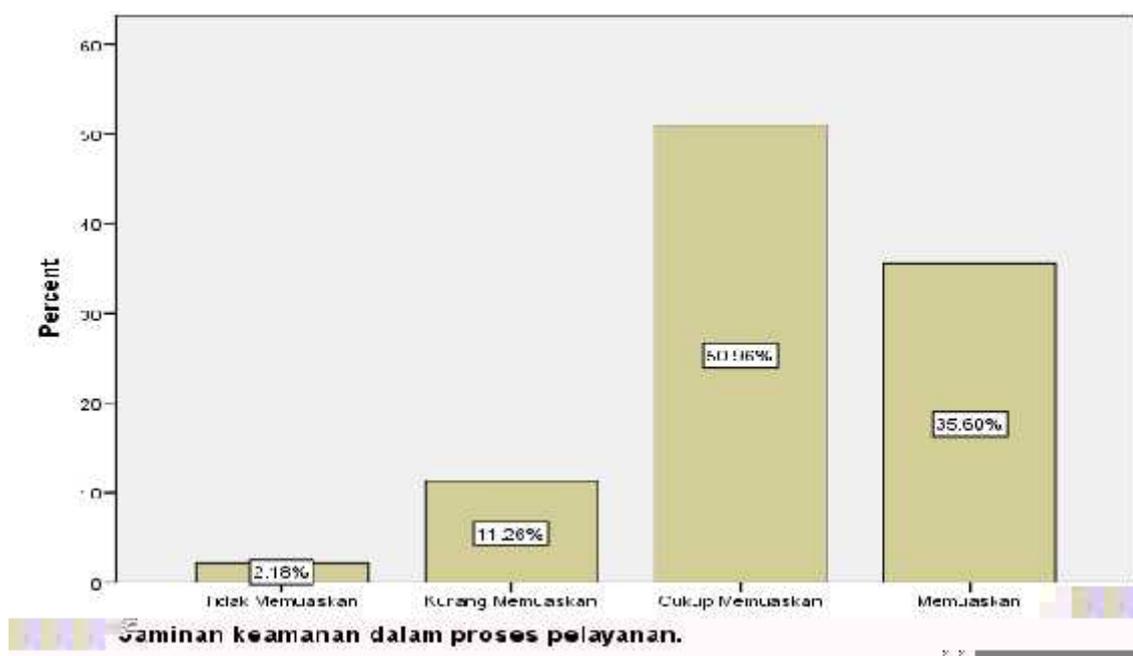


Berikutnya, layanan akademik dari unsur jaminan keamanan, khususnya jaminan kerahasiaan data stakeholder dapat dilihat dalam data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas, yang memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (52.44%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 38.05% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 8.12% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 1.40% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan terkait dengan jaminan kerahasiaan data stakeholder terkait dengan pemberian layanan.

Tabel 45
Jaminan keamanan dalam proses pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	5	5.95	48	57.14	31	36.90	84	100.00
Mahasiswa	22	2.32	114	12.04	480	50.69	331	34.95	947	100.00
Dosen	3	2.61	10	8.70	56	48.70	46	40.00	115	100.00



Berikutnya, aspek layanan akademik dilihat dari aspek jaminan keamanan dalam proses pelayanan dapat dilihat dalam data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas, yang memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (50.96%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 35.60% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

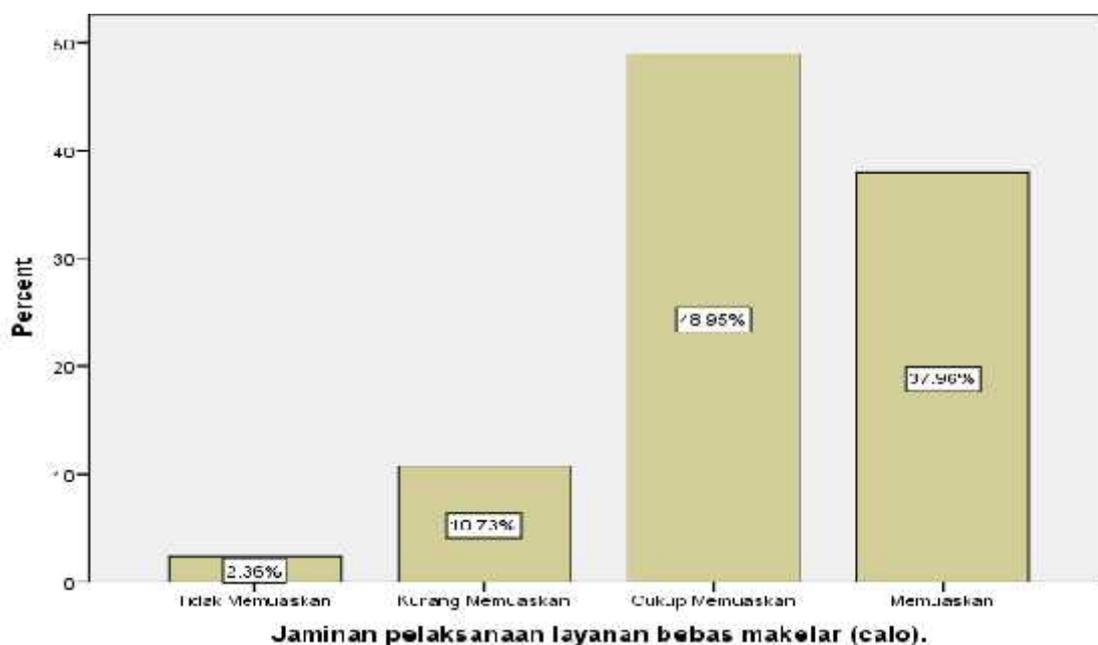
Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 11.26% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 2.18% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan

dan perbaikan, terutama memastikan para petugas layanan dapat menjamin keamanan bagi stakeholder dalam proses pelayanan.

Tabel 46

Jaminan pelaksanaan layanan bebas makelar (calo)

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	6	7.14	37	44.05	40	47.62	84	100.00
Mahasiswa	24	2.53	109	11.51	474	50.05	340	35.90	947	100.00
Dosen	2	1.74	8	6.96	50	43.48	55	47.83	115	100.00



Berikutnya, layanan akademik dilihat dari aspek jaminan pelaksanaan layanan bebas dari makelar (calo). Data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (48.95 %) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 37.96% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

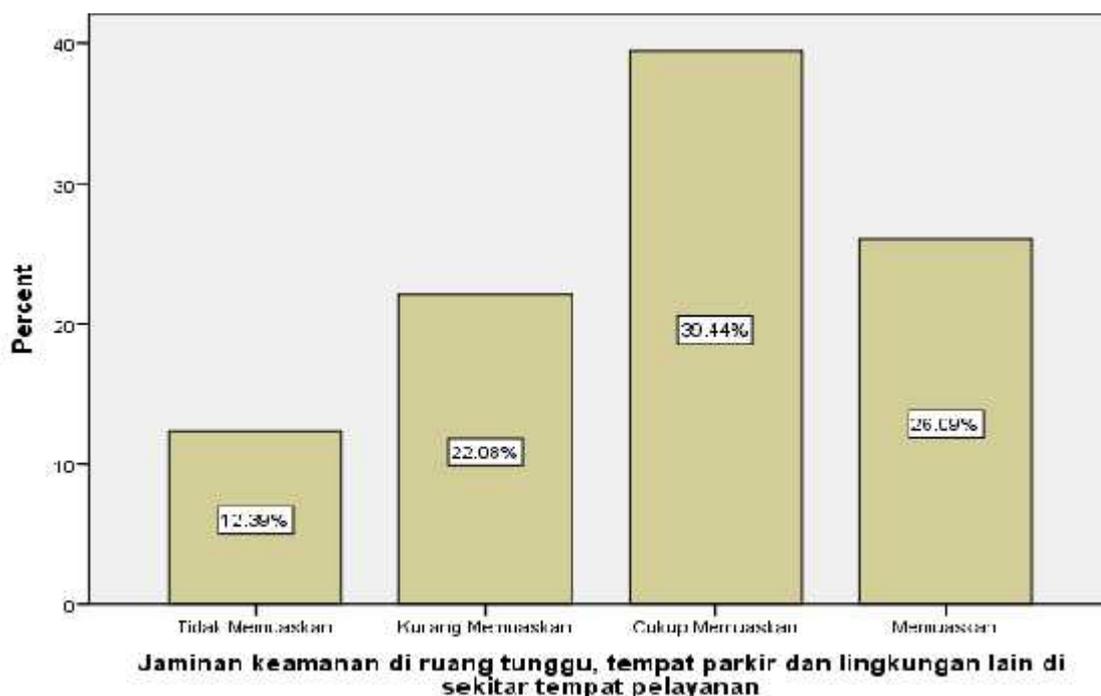
Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 10.73% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 2.36% menilainya sebagai tidak memuaskan. Untuk

kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pengawasan yang ketat terkait jaminan pelaksanaan layanan yang bersih dan bebas makelar (bebas calo).

Tabel 47

Jaminan keamanan di ruang tunggu, tempat parkir dan lingkungan lain di sekitar tempat pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	6	7.14	9	10.71	46	54.76	23	27.38	84	100.00
Mahasiswa	126	13.31	215	22.70	361	38.12	245	25.87	947	100.00
Dosen	10	8.70	29	25.22	45	39.13	31	26.96	115	100.00



Aspek terakhir dari unsur jaminan keamanan dalam proses layanan adalah jaminan keamanan di ruang tunggu, tempat parker dan lingkungan lain di sekitar tempat pelayanan. Terkait hal tersebut, hasilnya monev (sebagaimana data pada table dan bar chart), menunjukkan bahwa mayoritas responden (39.44 %) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini.

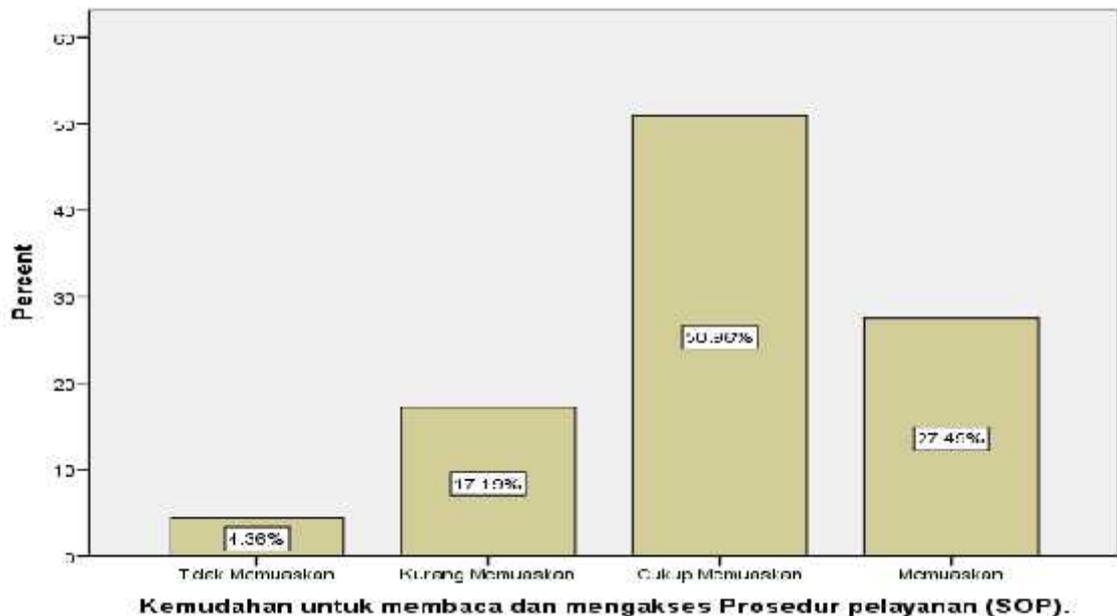
Bahkan 26.09 % lainnya menempat layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Akan tetapi kondisi ini masih menyisakan angka sebesar 22.08 % yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan tidak memuaskan sebesar 12.39 %. Dengan angka demikian, maka layanan akademik dalam aspek ini memerlukan perhatian besar dari para pimpinan. Ada banyak pembenahan dan perbaikan yang mesti dilakukan oleh kampus dalam rangka meningkatkan mutu atau kualitas layanan akademik.

8. Layanan Akademik Dari Unsur Kemudahan Akses Layanan

Tabel 48

Kemudahan untuk membaca dan mengakses Prosedur pelayanan (SOP)

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	14	16.67	45	53.57	22	26.19	84	100.00
Mahasiswa	40	4.22	160	16.90	484	51.11	263	27.77	947	100.00
Dosen	7	6.09	23	20.00	55	47.83	30	26.09	115	100.00



Berikutnya, layanan akademik dilihat dari unsur kemudahan stakeholder dalam mendapatkan akses layanan, khususnya pada aspek

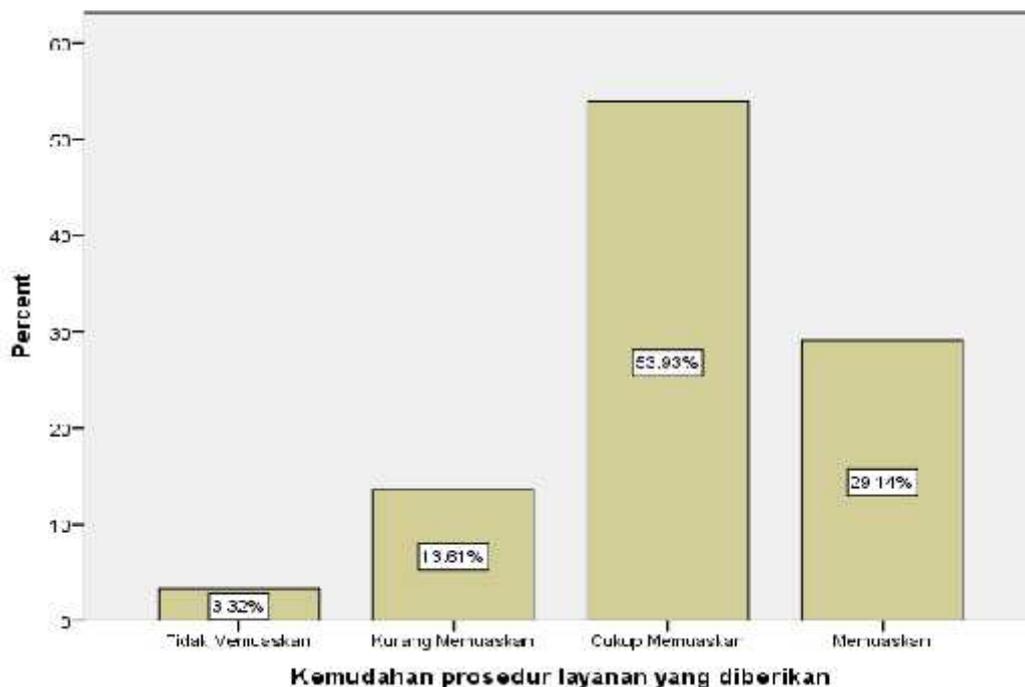
kemudahan untuk membaca dan mengakses prosedur pelayanan (SOP). Data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (50.96%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 27.49% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 17.19% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 4.36% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama menyangkut aspek kemudahan stakeholder untuk membaca dan mengakses prosedur pelayanan (SOP) yang disediakan oleh IAIN Pontianak.

Tabel 49

Kemudahan prosedur layanan yang diberikan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	3	3.57	8	9.52	47	55.95	26	30.95	84	100.00
Mahasiswa	33	3.48	133	14.04	508	53.64	273	28.83	947	100.00
Dosen	2	1.74	15	13.04	63	54.78	35	30.43	115	100.00

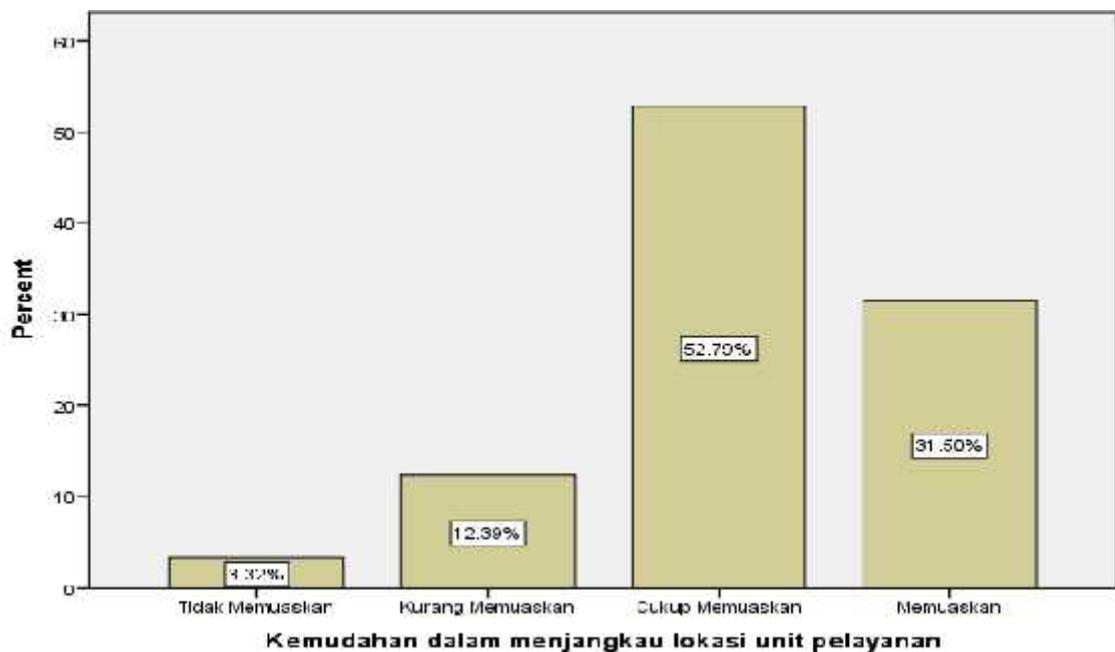


Begitupun dengan aspek layanan akademik dilihat dari kemudahan prosedur layanan yang diberikan, data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (53.93%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 29.14% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 13.61% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 3.32% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama menyangkut kemudahan prosedur layanan yang diberikan oleh IAIN Pontianak.

Tabel 50
Kemudahan dalam menjangkau lokasi unit pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	7	8.33	46	54.76	30	35.71	84	100.00
Mahasiswa	33	3.48	126	13.31	497	52.48	291	30.73	947	100.00
Dosen	4	3.48	9	7.83	62	53.91	40	34.78	115	100.00



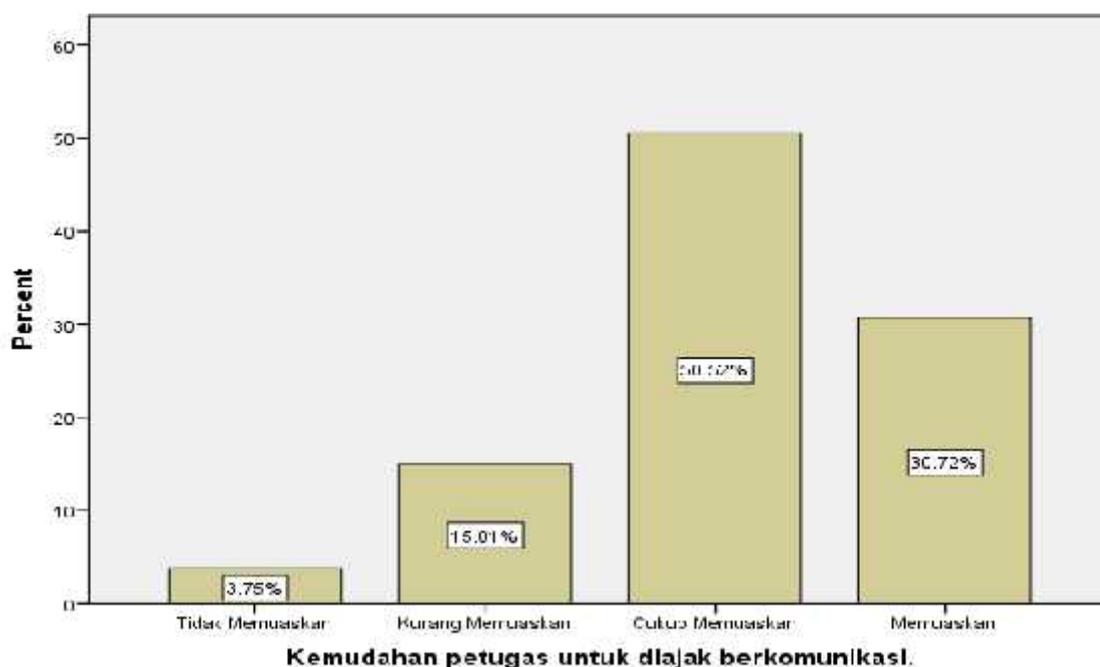
Aspek terakhir dari unsur kemudahan akses layanan akademik, khususnya kemudahan dalam menjangkau lokasi unit pelayanan, hasil monev (sebagaimana data pada *table* dan *bar chart*) menunjukkan bahwa mayoritas responden (52.79%) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini. Bahkan 31.50% lainnya menempatkan layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Namun pada kenyataan masih ada 12.39% yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan 3.32% yang menyatakan tidak memuaskan. Berapapun angka persentasi pada aspek kedua ini (aspek negative), dengan alasan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik kedepan, tetap penting disikapi dengan serius dan segera dalam

bentuk perbaikan system, managemen dan petunjuk kerja di lingkungan IAIN Pontianak, terutama kemudahan dalam menjangkau lokasi unit pelayanan.

9. Layanan Akademik Dari Unsur Komunikasi Proses Layanan

Tabel 51
Kemudahan petugas untuk diajak berkomunikasi

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	9	10.71	42	50.00	32	38.10	84	100.00
Mahasiswa	40	4.22	149	15.73	475	50.16	283	29.88	947	100.00
Dosen	2	1.74	14	12.17	62	53.91	37	32.17	115	100.00



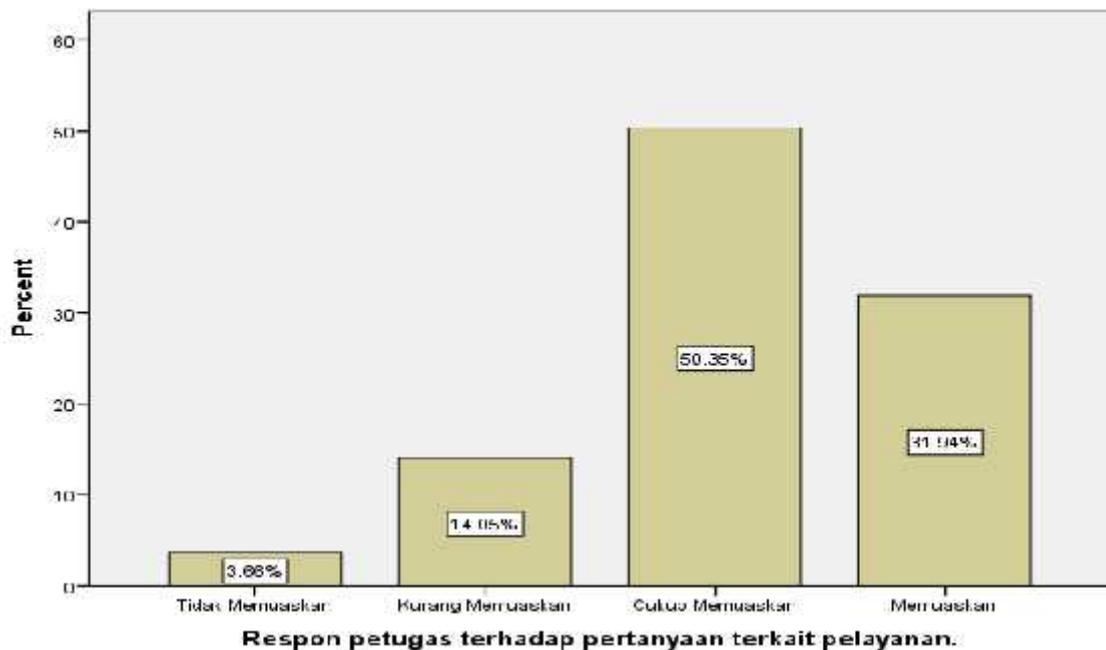
Bagian ini, aspek layanan akademik dilihat dari unsur Komunikasi, dimana salah satu aspek penilaiannya adalah kemudahan petugas untuk diajak berkomunikasi dalam proses layanan. Terkait dengan hal tersebut, data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (50.52%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan ada sekitar 30.72% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 15.01% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 3.75% yang menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan terkait dengan keterampilan berkomunikasi selama proses pemberian layanan kepada stakeholder.

Tabel 52

Respon petugas terhadap pertanyaan terkait pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	6	7.14	44	52.38	32	38.10	84	100.00
Mahasiswa	38	4.01	142	14.99	474	50.05	293	30.94	947	100.00
Dosen	2	1.74	13	11.30	59	51.30	41	35.65	115	100.00



Berikutnya, aspek layanan akademik dilihat dari aspek kemampuan responship petugas terhadap pertanyaan-pertanyaan terkait pelayanan. Berdasarkan data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar

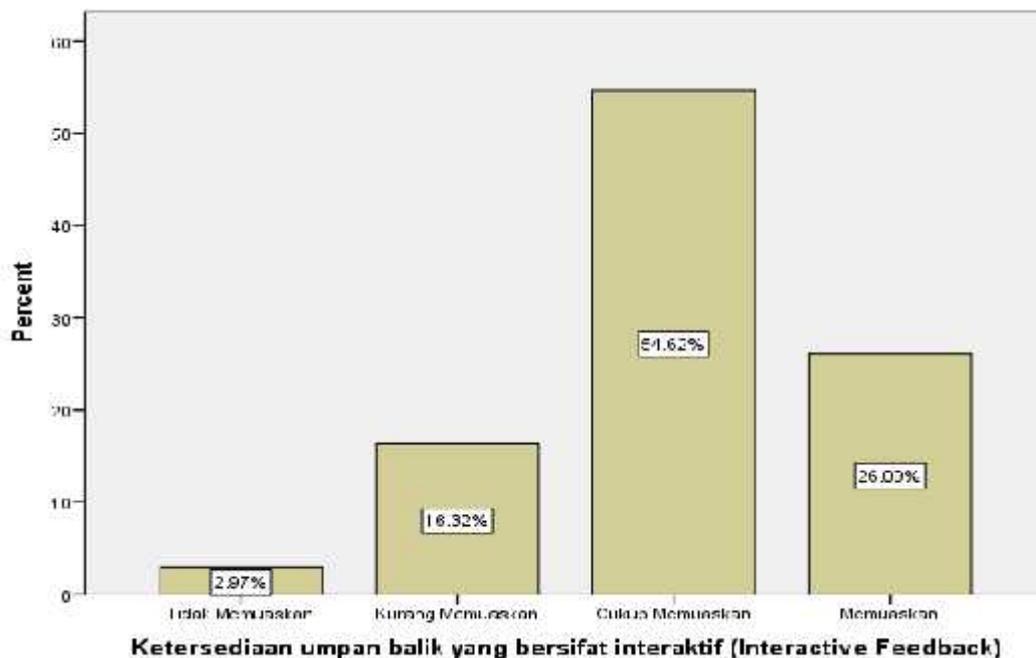
chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (50.35%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan masih ada 31.94% lagi responden yang menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 14.05% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 3.66% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan untuk bias lebih mampu merespon setiap pertanyaan yang disampaikan oleh stakeholder terkait dengan layanan akademik yang diberikan.

Tabel 53

Ketersediaan umpan balik yang bersifat interaktif (Interactive Feedback)

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	0	-	9	10.71	46	54.76	29	34.52	84	100.00
Mahasiswa	31	3.27	161	17.00	512	54.07	243	25.66	947	100.00
Dosen	3	2.61	17	14.78	68	59.13	27	23.48	115	100.00



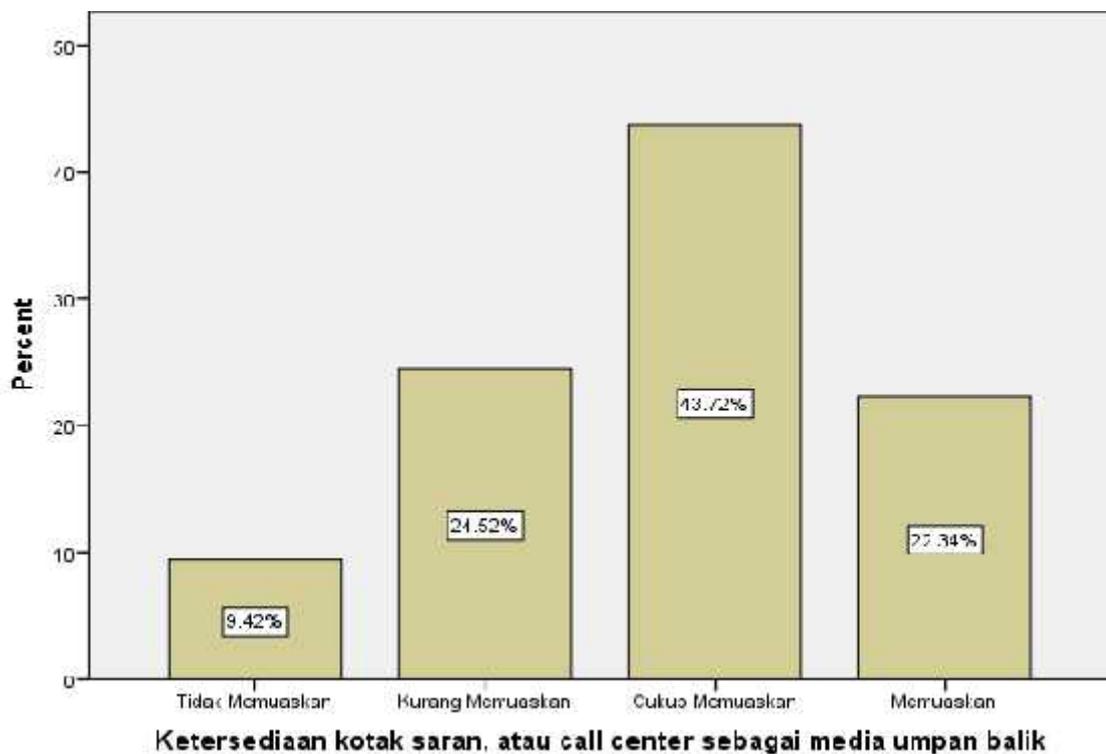
Selanjutnya, aspek layanan akademik dilihat dari aspek ketersediaan umpan balik yang bersifat interaktif dalam proses layanan. Berdasarkan data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (54.62%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 26.09% lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 16.32% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 2.97% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama memastikan proses komunikasi yang baik antara petugas dengan stakeholder dalam bentuk umpan balik komunikasi yang terkait layanan akademik yang diberikan.

Tabel 54

Ketersediaan kotak saran, atau call center sebagai media umpan balik

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	8	9.52	15	17.86	41	48.81	20	23.81	84	100.00
Mahasiswa	85	8.98	235	24.82	415	43.82	212	22.39	947	100.00
Dosen	15	13.04	31	26.96	45	39.13	24	20.87	115	100.00



Aspek terakhir dari unsur komunikasi layanan akademik adalah pada aspek ketersediaan kotak saran, atau call center sebagai media umpan balik. Terkait hal tersebut, data hasil monev (sebagaimana data pada table dan bar chart), menunjukkan bahwa mayoritas responden (43.72%) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini. Bahkan 22.34% lainnya menempatkan layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Namun demikian, ternyata masih ada 24.52% responden yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan tidak memuaskan sebesar 9.42%. Dengan angka yang masih cukup besar pada dua katagori terakhir ini menunjukkan

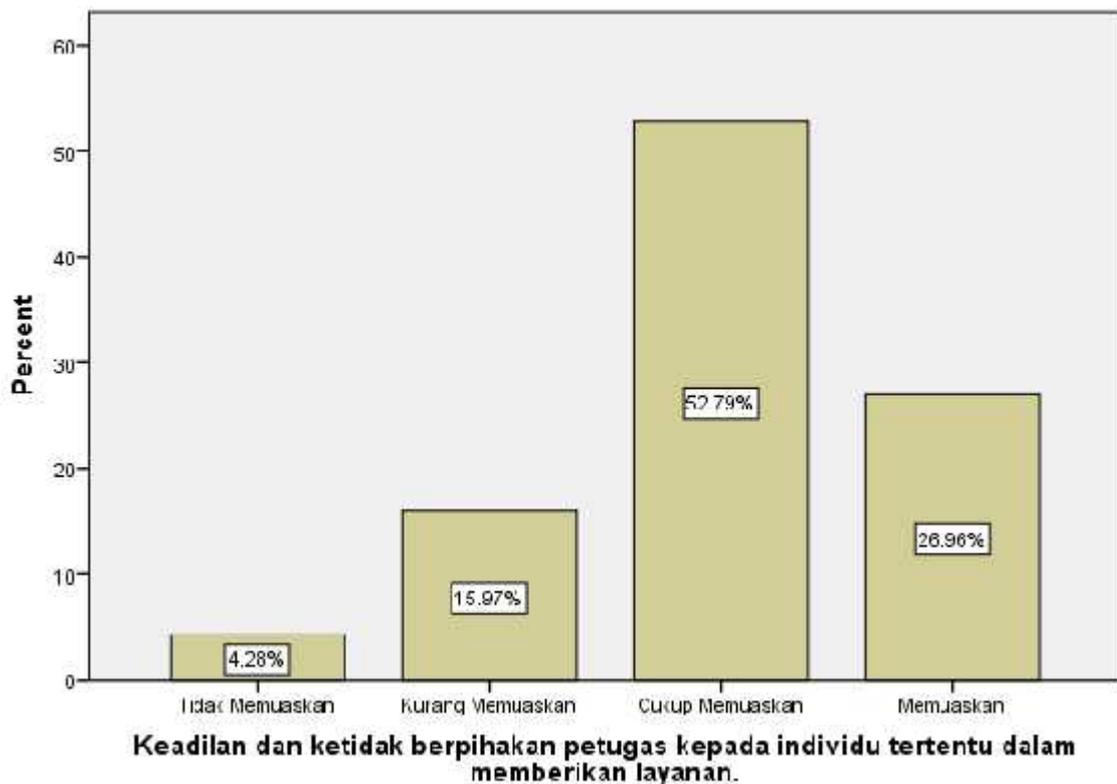
masih besarnya persentasi negative. Karena itu, dengan alasan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik kedepan, adalah sangat penting bagi pimpinan dan semua bagian yang berkepentingan untuk menyikapi dengan serius dan segera dalam bentuk melengkapi sarana pendukung bagi aspek layanan ini, diantaranya penyediaan kotak saran, dana tau call center layanan akademik IAIN Pontianak.

10. Layanan Akademik Dari Unsur Kemampuan Memahami Pelanggan

Tabel 55

Keadilan dan ketidak berpihakan petugas kepada individu tertentu dalam memberikan layanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	1	1.19	13	15.48	43	51.19	27	32.14	84	100.00
Mahasiswa	44	4.65	153	16.16	501	52.90	249	26.29	947	100.00
Dosen	4	3.48	17	14.78	61	53.04	33	28.70	115	100.00



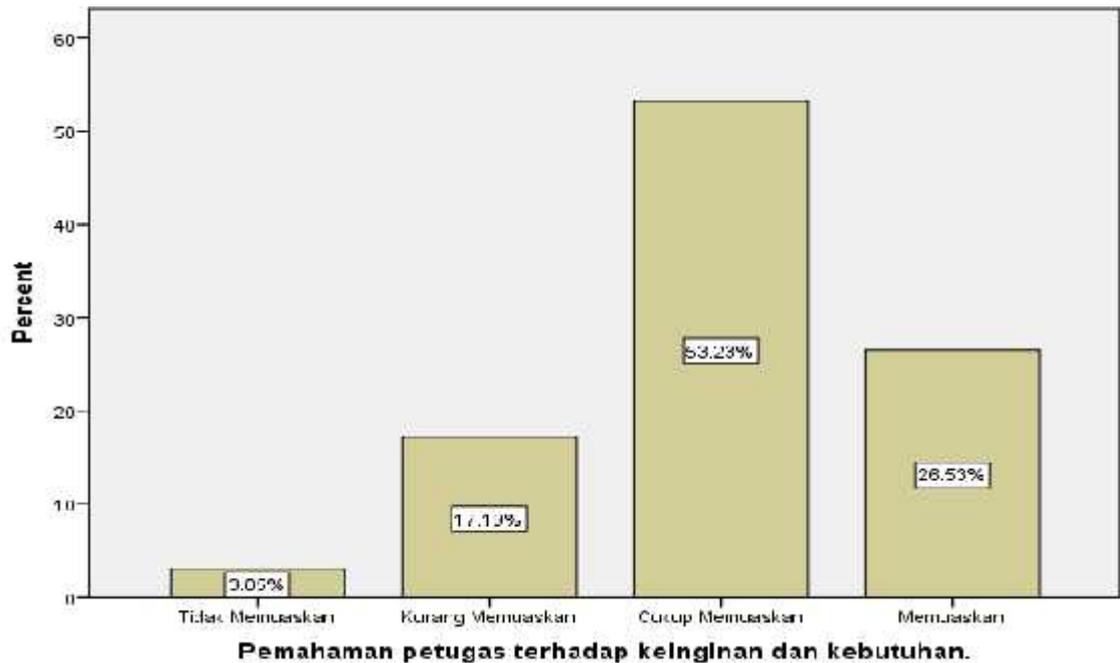
Bagian ini, layanan akademik dilihat dari unsur kemampuan petugas dalam memahami pelanggan, khususnya pada aspek keadilan dan ketidakberpihakan petugas kepada individu tertentu dalam memberikan layanan. Hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (52.79%) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 26.96% lagi responden menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 15.97% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 4.28% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para petugas layanan agar senantiasa berlaku adil dan tidak berpihak pada individu tertentu ketika memberikan layanan.

Tabel 56

Pemahaman petugas terhadap keinginan dan kebutuhan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	2	2.38	7	8.33	50	59.52	25	29.76	84	100.00
Mahasiswa	31	3.27	170	17.95	505	53.33	241	25.45	947	100.00
Dosen	2	1.74	20	17.39	55	47.83	38	33.04	115	100.00



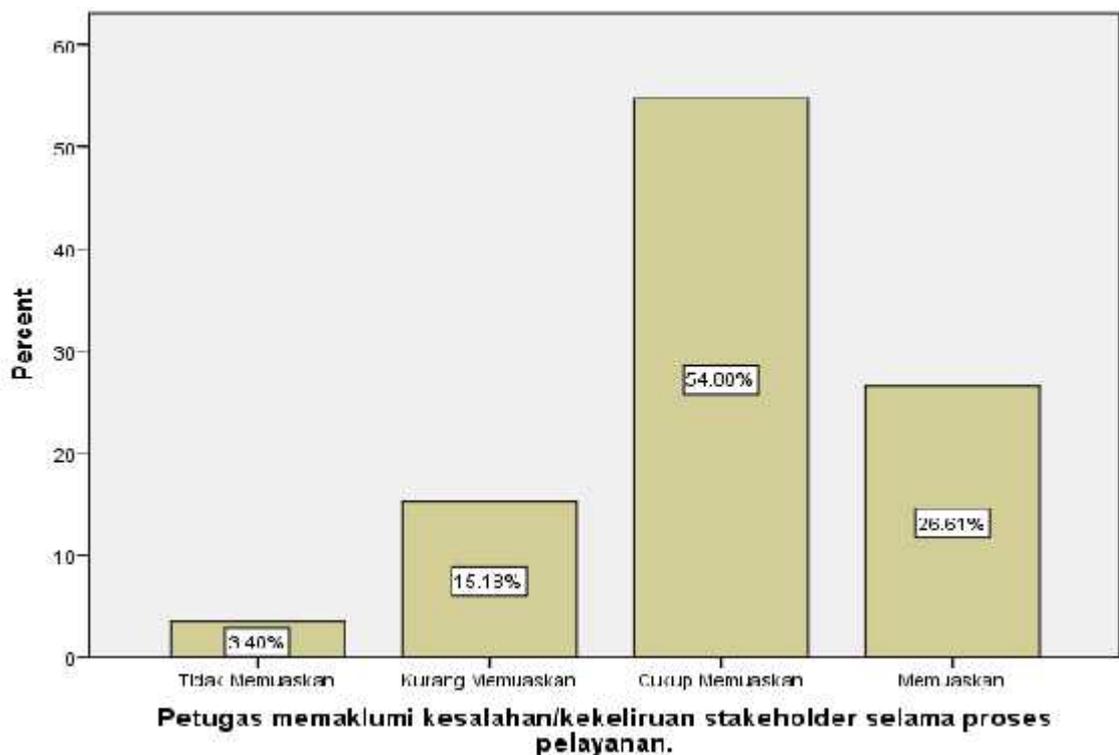
Berikutnya, layanan akademik dilihat dari aspek kemampuan petugas layanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan ketika melakukan proses pelayanan. Terkait hal tersebut, data hasil monev (sebagaimana disajikan dalam table dan bar chart) di atas memberikan pemahaman bahwa mayoritas responden (53.23 %) menilai aspek ini sebagai cukup memuaskan. Bahkan 26.5 % lagi menyatakan layanan akademik pada aspek ini sudah memuaskan.

Kendatipun secara umum data penilaian pada aspek ini cukup membanggakan, akan tetapi masih menyisakan angka sebesar 17.19% dari responden yang menganggap layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan bahkan 3.05% menilai sebagai tidak memuaskan. Untuk kedua katagori terakhirnya, IAIN Pontianak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan, terutama memastikan para petugas layanan adalah individu yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Tabel 57

Petugas memaklumi kesalahan/kekeliruan stakeholder selama proses pelayanan

Responden	Tanggapan								Total	%
	TM	%	KM	%	CM	%	M	%		
Tenaga Kependidikan	5	5.95	8	9.52	45	53.57	26	30.95	84	100.00
Mahasiswa	32	3.38	153	16.16	515	54.38	247	26.08	947	100.00
Dosen	2	1.74	13	11.30	68	59.13	32	27.83	115	100.00



Aspek terakhir dari unsur kemampuan petugas dalam memahami pelanggan, khususnya petugas mampu memaklumi kesalahan atau kekeliruan stakeholder selama proses pelayanan. Hasil monev (sebagaimana data pada table dan bar chart), menunjukkan bahwa mayoritas responden (54.80%) menyatakan cukup puas dengan aspek layanan ini. Bahkan 26.61% lainnya menempatkan layanan pada aspek ini sebagai sudah memuaskan. Namun demikian, ternyata masih ada sebesar 15.18% yang menilai layanan akademik pada aspek ini masih kurang memuaskan, dan tidak memuaskan sebesar 3.40%. Duan angka terakhir ini menunjukkan bahwa pada kedua aspek

terakhir ini (aspek negative), pimpinan lembaga ini perlu merespon dengan segera berdasarkan tujuan mutu dan peningkatan kualitas layanan akademik kedepan. Lakukan pembinaan dan monitoring yang baik dan berkesinambungan agar para petugas layanan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan di lingkungan kerja IAIN Pontianak.