



IAIN CURUP



LAPORAN SURVEI

Kepuasan Lulusan

2023



KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
Nomor : 0403/In.34/R/KP.07.6/06/2023

TENTANG
**PENETAPAN TIM SK PENYUSUN LAPORAN SURVEI KEPUASAN LULUSAN TERHADAP
LAYANAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP,

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran kegiatan Pelacakan Kepuasan Lulusan Tahun 2023 di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, maka perlu ditetapkan Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan IAIN Curup Tahun 2023;
- b. Bahwa nama-nama yang terlampir dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas yang akan diberikan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b diatas, maka diperlukan Surat Keputusan Rektor IAIN Curup sebagai penetapan dan pengesahannya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 28 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2023 tanggal 18 April 2023 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2023-2026.
- Memperhatikan : Berdasarkan surat permohonan SK Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan IAIN Curup tentang penerbitan SK Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan IAIN Curup Tahun 2023.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TENTANG PENETAPAN TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEI
KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN DI LINGKUNGAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP TAHUN 2023**
- Kesatu : Menetapkan dan menugaskan seperti dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Penetapan Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2023.
- Kedua : Kepada Nama-nama yang tercantum di dalam lampiran ini, agar dapat melaksanakan tugas dan wewenang yang telah ditetapkan dengan penuh tanggungjawab.

Ketiga : Keputusan Rektor IAIN Curup ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Curup
Pada Tanggal 06 Juni 2023
REKTOR IAIN CURUP,



Idi Warsah

Lampiran : Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup
Nomor : 0403/In.34/R/KP.07.6/06/2023
Tanggal : 06 Juni 2023
Tentang : **TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEI KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN
DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP TAHUN 2023**

Pengarah : Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd. I
(Rektor IAIN Curup)

Penanggung Jawab : Dr. Yusefri, M. Ag.
(Wakil Rektor I IAIN Curup)

Ketua : Prof. Dr. Hendra Harmi, M. Pd
(Ketua LPM IAIN Curup)

Sekretaris : Irni Latifa Irsal, M. Pd
(Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu)

Anggota : 1. Rahman Arifin, M. E
2. Dr. Fadila, M. Pd
3. Dr. Rini, S. S., M. Si
4. Sarwo Edy, M. Pd
5. Alven Putra, Lc., M. Si
6. Okky Rizkyantha, S. Hum., M. A
7. Dodi Febriansyah, S. E., M. Pd
8. Dio Sandri Wijaya, S. H
9. Harimas Ramadhan, S. Pd
10. Mery Hartati, M. Pd
11. Dr. Aida Rahmi, M. Pd
12. Habiburahman, M. A
13. Nur Kholis, M. A

Ditetapkan di Curup
Pada Tanggal 06 Juni 2023
REKTOR IAIN CURUP,



Idi Warsah

KATA PENGANTAR

Kami menghadirkan laporan hasil survei kepuasan dosen ini sebagai bukti komitmen kami untuk meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan para pemangku kepentingan kami utamanya lulusan. Laporan ini merupakan hasil dari upaya bersama untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan lulusan kami.

Dalam era yang penuh dengan tantangan dan persaingan yang ketat, kami menyadari bahwa pandangan dan pengalaman lulusan memiliki nilai yang tak ternilai dalam membentuk arah dan kesuksesan institusi kami. Oleh karena itu, laporan ini tidak hanya mencerminkan hasil survei, tetapi juga merupakan cerminan dari kolaborasi dan keterlibatan aktif Anda sebagai bagian dari komunitas kami.

Melalui laporan ini, kami berharap dapat membagikan temuan-temuan yang relevan dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Kami percaya bahwa informasi yang kami kumpulkan tidak hanya akan membantu kami memperbaiki layanan kami, tetapi juga akan membantu memperkuat hubungan kami dengan Anda, para lulusan kami yang terhormat.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Setiap tanggapan dan umpan balik telah membantu kami merangkai gambaran yang lebih komprehensif tentang harapan dan kebutuhan Anda. Tanpa kontribusi Anda, upaya kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami tidak akan terwujud.

Kami berharap laporan ini akan memberikan wawasan yang berharga dan mendorong kolaborasi yang lebih erat antara kami dan Anda. Dengan semangat kerjasama dan dedikasi bersama, kami yakin dapat mencapai tujuan bersama demi kesuksesan dan kesejahteraan bersama.

Salam hormat

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
Dasar Hukum	Error! Bookmark not defined.
Tujuan	Error! Bookmark not defined.
Fokus dan Sasaran	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
Instrumen Survei	Error! Bookmark not defined.
Jadwal Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
Pihak yang Disurvei	Error! Bookmark not defined.
Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
BAB III ANALISIS DATA	Error! Bookmark not defined.
<u>A. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP TATA KELOLA DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2022</u>	Error! Bookmark not defined.
B. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2022	Error! Bookmark not defined.
C. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI LUAR PEMBELAJARAN TERSTRUKTUR DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2022	Error! Bookmark not defined.
D. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP PENDIDIKAN DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2022 ..	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan lulusan merupakan survei yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan bagi lulusan institusi tersebut. Survei kepuasan lulusan IAIN Curup ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan tata kelola pada aspek *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tingkat kepuasan yang tinggi yang diberikan oleh lulusan adalah salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan di IAIN Curup. Survey lulusan ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan pada institusi pendidikan. Aspek yang diukur pada umumnya mencakup tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan yang diberikan institusi. Survei kepuasan lulusan ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi.

IAIN Curup merupakan perguruan tinggi yang selalu berusaha meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat menciptakan suasana akademik yang baik melalui layanan penunjangnya. Kegiatan survei lulusan ini merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat layanan yang diberikan IAIN Curup kepada lulusannya. Pelaksanaan kegiatan survey kepuasan lulusan ini pun juga mengalami perkembangan dari tahun ke tahun.

Pelaksanaan survei kepuasan lulusan dilakukan terpusat dan data yang terkumpul secara kolektif melalui [web lpm](#) yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Curup.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan survey kepuasan lulusan IAIN Curup didasarkan pada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- d. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- e. Renstra IAIN Curup Tahun 2020-2024
- f. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor 0762 Tahun 2019 tentang Penetapan Pedoman Revisi Sistem Penjaminan Mutu Internal IAIN Curup;
- g. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor 0201.5 Tahun 2021 tentang Penetapan Revisi Pedoman Survey Gabungan Institut Agama Islam Negeri Curup Tahun 2021;
- h. Surat Keputusan Rektor Nomor 0762 Tahun 2019 tentang Penetapan Pedoman Revisi Sistem Penjaminan Mutu Internal IAIN Curup;

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survey kepuasan lulusan IAIN Curup adalah untuk:

1. ~~Mengukur kepuasan lulusan;~~
2. Meningkatkan kualitas layanan;
3. Memperkuat hubungan dengan lulusan;
4. Mendorong partisipasi dan keterlibatan lulusan.

D. Fokus dan Sasaran

Fokus dari pelaksanaan survei kepuasan lulusan IAIN Curup adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kepuasan lulusan pada layanan tata kelola, tata pamong, dan layanan alumni yang memenuhi aspek: (1) *Tangibility*; (2) *Reliability*; (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance*; dan (5) *Empathy*.

Sasaran dari survei kepuasan lulusan ini adalah lulusan IAIN Curup yang telah lulus pada tahun 2021

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. Instrumen Survei

Survei kepuasan lulusan IAIN Curup diukur dengan menggunakan angket *online* melalui [website lpm](#) IAIN Curup. Instrumen survei yang digunakan untuk menilai kepuasan lulusan disusun menggunakan modifikasi skala likert (4 tingkat skala pengukuran). Instrumen angket kepuasan lulusan IAIN Curup terdiri dari empat bagian, yaitu tahun pengisian, identitas responden, dan kualitas layanan.

B. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan survei lulusan IAIN Curup dilakukan satu kali dalam satu tahun secara periodik. Survei ini terlaksana pada bulan Juli tahun 2023 dan dilaporkan pada Agustus 2023.

C. Pihak yang Disurvei

Pihak yang disurvei adalah lulusan IAIN Curup yang telah lulus pada tahun 2021. Banyaknya lulusan yang disurvei adalah 464 lulusan.

D. Metode Analisis Data

Perekaman data hasil survei kepuasan, diawali dengan pengumpulan data kemudian dilakukan pemeriksaan kejelasan dan kelengkapan data, untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasi data sesuai dengan aspek/indikator penilaian dan kategori tingkat kepuasan. Data hasil pengukuran kepuasan lulusan dianalisis menggunakan statistika deskriptif.

E. Validitas Instrumen

Validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan validitas para Ahli. Validator instrumen ini adalah 2 dosen IAIN Curup yang memahami tuntutan kepentingan stakeholder internal dan 1 pihak eksternal yang dibutuhkan dalam survei. Selain itu, validator merupakan pegiat penelitian kuantitatif. Instrumen kepuasan lulusan IAIN Curup telah diuji validitasnya menggunakan analisis indeks *Aiken*. Hasil uji validitas disajikan pada [web lpm iain curup](#)

BAB III

ANALISIS DATA

Jumlah responden survei lulusan sebanyak 464 orang. Penilaian terhadap kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola terdiri atas 5 aspek antara lain: (1) *Tangibility* (Keberwujudan); (2) *Reliability* (Keandalan); (3) *Responsiveness* (Responsivitas); (4) *Assurance* (Jaminan); dan (5) *Empathy* (Empati).

A. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP TATA KELOLA DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2022/2023

1. Kepuasan Lulusan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup pada Aspek *Tangibility*

Tangibility adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang dapat dirasakan secara fisik atau yang dapat dilihat dan disentuh. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Tangibility* disajikan pada Gambar berikut.

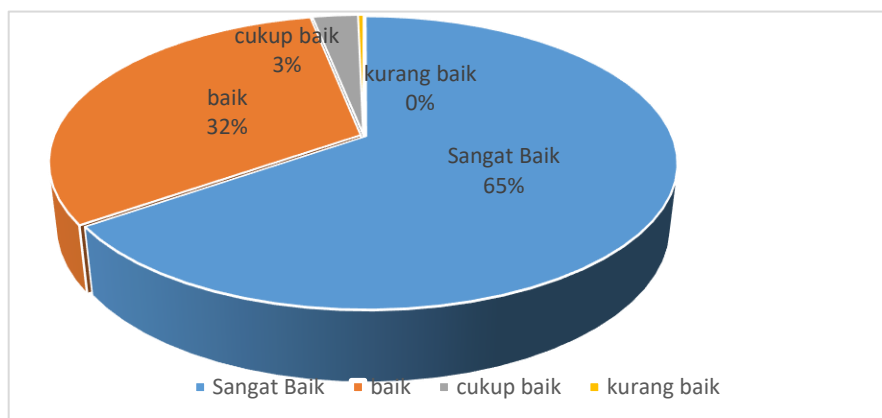


Gambar 1. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Tangibility*

Gambar 1 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut, pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 64,50%; penilaian “Baik” sebesar 30,20%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,30,%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,6%.

2. Kepuasan Terhadap Layanan Tata Kelola IAIN Curup Pada Aspek *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Reliability* disajikan pada Gambar berikut:

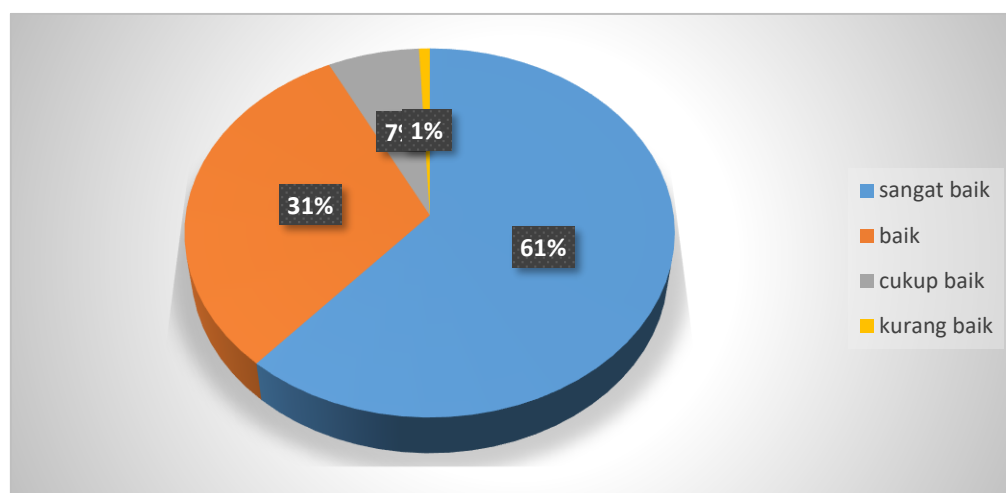


Gambar 2. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Reliability*

Gambar 2 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Reliability*. Berikut pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 65,43%; penilaian "Baik" sebesar 31,66%; penilaian "Cukup baik" sebesar 2,8%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0,33%.

3. Kepuasan Lulusan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup pada Aspek *Responsiveness*

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Responsiveness* disajikan pada Gambar 3 berikut:

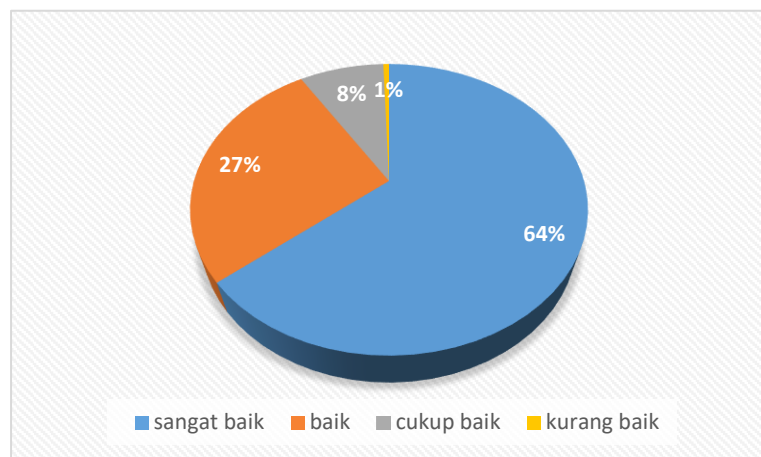


Gambar 3. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Realibility*

Gambar 3 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63,1%; penilaiann “Baik” sebesar 32%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 6,8%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,8%.

4. Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Tata Kelola IAIN Curup pada Aspek *Assurance*

Assurance adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yng cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola disajikan pada Gambar 4 berikut:

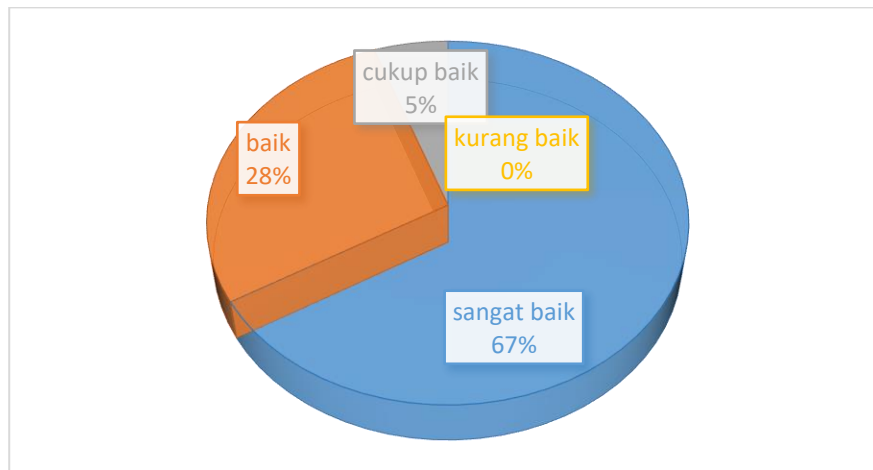


Gambar 4. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Assurance*.

Gambar 4 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63,5%; penilaiann ”Baik” sebesar 26,98%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 8,23%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,55%.

5. Kepuasan Lulusan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup pada Aspek *Empathy*

Empaty adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan keadaan emosional pelanggan, serta memberikan perhatian dan kepedulian pribadi. Penilaian Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Empathy* disajikan pada Gambar 5 berikut:



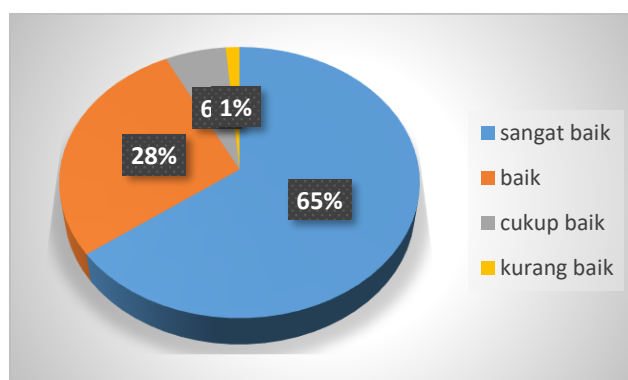
Gambar 5. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Empathy*

Gambar 5 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 67%; penilaian "Baik" sebesar 28,2%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0%

B. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2023

1. Kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana aspek *Tangibility*.

Tangibility adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang dapat dirasakan secara fisik atau yang dapat dilihat dan disentuh. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Tangibility* disajikan pada Gambar berikut.



Gambar 6. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Tangibility*

Gambar 6 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut, pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63%; penilaian “Baik” sebesar 27%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,84%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 1,36%.

2. Kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana aspek *Reliability*.

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Reliability* disajikan pada Gambar berikut:



Gambar 7. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Reliability*

Gambar 7 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Reliability*. Berikut pada penilaian ”Sangat Baik” sebesar 60%; penilaian ”Baik” sebesar 34%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,4%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,6%.

3. Kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana aspek *Responsiveness*.

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan . Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Responsiveness* disajikan pada Gambar 8 berikut:

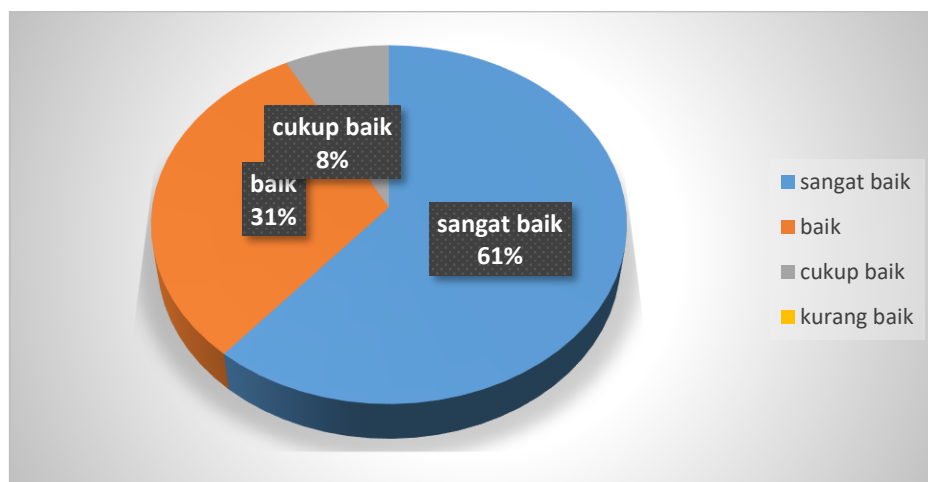


Gambar 8 Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Responsivve*

Gambar 8 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Responsivve*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 63%; penilaian "Baik" sebesar 30,3%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,66%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1%.

4. Kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana aspek *Assurance*

Assurance adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yng cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan layanan keuangan, sarana, dan prasarana disajikan pada Gambar 9 berikut:



Gambar 9. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek Assurance.

Gambar 9 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: Assurance. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 61%; penilaiann “Baik” sebesar 30,9%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 8%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,2%.

5. Kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana aspek Empaty.

Empaty adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan keadaan emosional pelanggan, serta memberikan perhatian dan kepedulian pribadi. Penilaian Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek *Empathy* disajikan pada Gambar 10 berikut:



Gambar 10. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup pada aspek Empathy.

Gambar 10 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan pasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. Berikut adalah adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian ”Sangat Baik” sebesar 65%; penilaiann ”Baik” sebesar 29,2%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,9%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0%

C. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI LUAR PEMBELAJARAN TERSTRUKTUR DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2023

1. Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Tangibility*

Tangibility adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang dapat dirasakan secara fisik atau yang dapat dilihat dan disentuh. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Tangibility* disajikan pada Gambar berikut.



Gambar 11. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Tangibility*

Gambar 11 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut, pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63%; penilaian “Baik” sebesar 31%; penilaian “Cukup baik” sebesar 5,25%; penilaian “Kurang baik” sebesar 1%.

2. Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Realibility*

Realibility adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Reliability* disajikan pada Gambar berikut:



Gambar 12. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada *Realibility*

Gambar 12 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 65%; penilaian "Baik" sebesar 30%; penilaian "Cukup baik" sebesar 4,9%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1%.

3. Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Responsiveness*

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan . Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada *Responsiveness* disajikan pada Gambar 13 berikut:



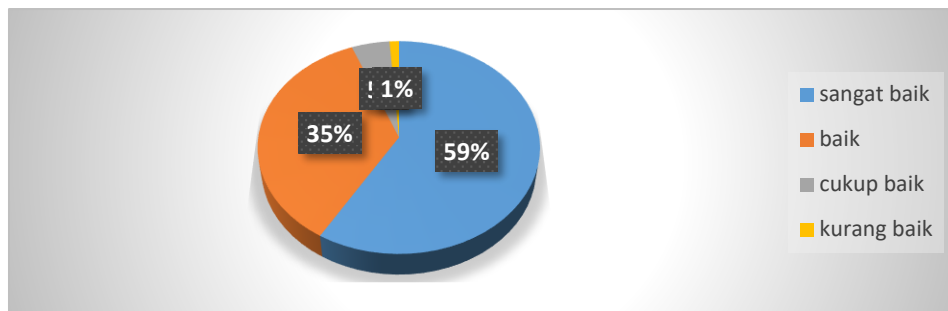
Gambar 13. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada *Responsiveness*

Gambar 13 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Responsiveness*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 60,6%; penilaiann "Baik" sebesar 34,33%;

penilaian "Cukup baik" sebesar 4%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0,8%.

4. Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Assurance*

Assurance adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur disajikan pada Gambar 14 berikut:



Gambar 14. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada *Assurance*.

Gambar 14 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 59,5%; penilaiann "Baik" sebesar 36%; penilaian "Cukup baik" sebesar 4,83%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1,56%.

5. Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Empaty*

Empaty adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan keadaan emosional pelanggan, serta memberikan perhatian dan kepedulian pribadi. Penilaian Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Empathy* disajikan pada Gambar 15 berikut:



Gambar 15. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada aspek *Empathy*

Gambar 15 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 63%; penilaian "Baik" sebesar 31,75%; penilaian "Cukup baik" sebesar 3,5%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1,75%

D. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP PENDIDIKAN DI IAIN CURUP PADA TAHUN 2021/2023

1. Kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Tangibility*

Tangibility adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang dapat dirasakan secara fisik atau yang dapat dilihat dan disentuh. Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Tangibility* disajikan pada Gambar berikut.



Gambar 16. Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Tangibility*

Gambar 16 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Berikut adalah

interpretasi dari diagram tersebut, pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 62,6%; penilaian “Baik” sebesar 30,4%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,6%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,4%.

2. Kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Realibility*

Realibility adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Reliability* disajikan pada Gambar berikut:



Gambar 17. Persentase kepuasan lulusan pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Realibility*

Gambar 17 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut pada penilaian ”Sangat Baik” sebesar 61,87%; penilaian ”Baik” sebesar 31,5%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 6,62%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,23%.

3. Kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Responsiveness*

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan . Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Responsiveness* disajikan pada Gambar 18 berikut:



Gambar 18. Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Responsiveness*

Gambar 18 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: Responsiveness. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 61%; penilaian “Baik” sebesar 34,5%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,4%.

4. Kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Assurance*

Assurance adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan disajikan pada Gambar 19 berikut:



Gambar 19. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan tata kelola IAIN Curup pada aspek *Assurance*.

Gambar 4 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 60%; penilaian “Baik” sebesar 29%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 4,5%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,5%.

5. Kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Empaty*

Empaty adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan keadaan emosional pelanggan, serta memberikan perhatian dan kepedulian pribadi. Penilaian Persentase kepuasan lulusan terhadap pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Empathy* disajikan pada Gambar 20 berikut:



Gambar 20. Persentase kepuasan lulusan terhadap layanan pendidikan di IAIN Curup pada aspek *Empathy*

Gambar 20 menampilkan diagram lingkaran yang menunjukkan tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. Berikut adalah interpretasi dari diagram tersebut: pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 57,27%; penilaiann "Baik" sebesar 30,9%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,5%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0,2%

BAB IV

PENUTUP

Penilaian kepuasan lulusan terhadap layanan tata Kelola yang meliputi aspek: (1) *Tangibility*; (2) *Reliability*; (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance*; dan (5) *Empathy* secara umum menggambarkan hasil yang positif Akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan karena masih terdapat dosen yang memberikan penilaian “Kurang Baik”. Berikut kesimpulan dan rekomendasi.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan lulusan terhadap tata kelola IAIN Curup, dapat disimpulkan bahwa secara umum lulusan memiliki persepsi yang positif terhadap berbagai aspek pengelolaan dan pelayanan yang ada. Berikut adalah poin-poin utama dari hasil survei:

1. tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 64,50%; penilaian “Baik” sebesar 30,20%; penilaian “Cukup baik” sebesar 5,30,%; penilaian “Kurang baik” sebesar 0,6%.
2. tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 65,43%; penilaian “Baik” sebesar 31,66%; penilaian “Cukup baik” sebesar 2,8%; penilaian “Kurang baik” sebesar 0,33%.
3. tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63,1%; penilaiann “Baik” sebesar 32%; penilaian “Cukup baik” sebesar 6,8%; penilaian “Kurang baik” sebesar 0,8%.
4. tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63,5%; penilaiann “Baik” sebesar 26,98%; penilaian “Cukup baik” sebesar 8,23%; penilaian “Kurang baik” sebesar 0,55%.
5. tingkat Kepuasan Terhadap Tata Kelola IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 67%; penilaiann “Baik” sebesar 28,2%; penilaian “Cukup baik” sebesar 5,%; penilaian “Kurang baik” sebesar 0%
6. Tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 63%; penilaian “Baik” sebesar 27%; penilaian “Cukup baik” sebesar 5,84%; penilaian “Kurang baik” sebesar 1,36%.
7. tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut penilaian “Sangat Baik” sebesar 60%; penilaian “Baik” sebesar 34%; penilaian “Cukup baik” sebesar 5,4%; penilaian

- "Kurang baik" sebesar 0,6%.
8. tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Responsivve*. pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 60,33%; penilaian "Baik" sebesar 33,33%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,66%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1%.
 9. tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 61%; penilaiann "Baik" sebesar 30,9%; penilaian "Cukup baik" sebesar 8%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0,2%
 10. tingkat Kepuasan Terhadap layanan keuangan, sarana, dan pasarana IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. Berikut pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 65%; penilaiann "Baik" sebesar 29,2%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,9%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0%
 11. tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. pada pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 63%; penilaian "Baik" sebesar 31%; penilaian "Cukup baik" sebesar 5,25%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1%
 12. tingkat kepuasan terhadap kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 65%; penilaian "Baik" sebesar 30%; penilaian "Cukup baik" sebesar 4,9%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1%.
 13. tingkat Kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Responsivenesess*. pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 60,6%; penilaiann "Baik" sebesar 34,33%; penilaian "Cukup baik" sebesar 4%; penilaian "Kurang baik" sebesar 0,8%.
 14. tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. penilaian "Sangat Baik" sebesar 59,5%; penilaiann "Baik" sebesar 36%; penilaian "Cukup baik" sebesar 4,83%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1,56%.
 15. tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan kemahasiswaan di luar pembelajaran terstruktur pada IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. pada penilaian "Sangat Baik" sebesar 62%; penilaiann "Baik" sebesar 32,75%; penilaian "Cukup baik" sebesar 3,5%; penilaian "Kurang baik" sebesar 1,75%

16. tingkat kepuasan terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Tangibility*. Berikut pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 62,6%; penilaian “Baik” sebesar 30,4%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,6%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,4%.
17. tingkat kepuasan terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Realibility*. Berikut pada penilaian ”Sangat Baik” sebesar 61,87%; penilaian ”Baik” sebesar 31,5%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 6,62%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,23%.
18. tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Responsivensess*. pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 61%; penilaiann “Baik” sebesar 34,5%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,4%.
19. tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Assurance*. pada penilaian “Sangat Baik” sebesar 60%; penilaiann ”Baik” sebesar 29%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 4,5%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,5%.
20. tingkat Kepuasan Terhadap pendidikan di IAIN Curup/Fakultas/Prodi: *Empathy*. pada penilaian ”Sangat Baik” sebesar 57,27%; penilaiann ”Baik” sebesar 30,9%; penilaian ”Cukup baik” sebesar 5,5%; penilaian ”Kurang baik” sebesar 0,2%

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan lulusan terhadap tata kelola, tata pamong dan layanan IAIN Curup, berikut adalah beberapa rekomendasi yang ditawarkan:

1. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi
 - a. Komunikasi Terbuka: Tingkatkan komunikasi terbuka antara pihak pengelola dan mahasiswa untuk memastikan informasi yang jelas dan transparan.
 - b. Laporan Berkala: Publikasikan laporan berkala mengenai kegiatan dan keputusan yang diambil oleh pengelola untuk meningkatkan kepercayaan.
2. Memperkuat Tanggung Jawab dan Kejujuran
 - a. Pelatihan Etika: Adakan pelatihan etika dan tanggung jawab bagi seluruh staf pengelola untuk memastikan standar yang tinggi dalam pengelolaan.
 - b. Sistem Pengawasan: Implementasikan sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan semua kegiatan dijalankan dengan jujur dan adil.
3. Mengurangi Tingkat Non-Responden
 - a. Pendekatan Personal: Lakukan pendekatan personal kepada mahasiswa yang tidak memberikan jawaban untuk memahami alasan mereka dan mendorong partisipasi di survei berikutnya.
 - b. *Incentive*: Berikan insentif bagi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei untuk meningkatkan tingkat respons.
4. Peningkatan Pengelolaan Sumber Daya: Meskipun penilaian sudah cukup baik, tetap perlu dilakukan evaluasi berkala dan peningkatan dalam pengelolaan sumber daya untuk mencapai

- tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. Mempertahankan dan Meningkatkan Lingkungan Kerja: Terus menjaga dan meningkatkan lingkungan kerja yang harmonis dengan mengadakan kegiatan yang dapat memperlancar hubungan antar staf dan dosen.
 6. Pengembangan Program Kerjasama: Meningkatkan program-program kerjasama baik internal maupun eksternal untuk terus menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif.
 7. Evaluasi dan Penyempurnaan Kurikulum: Melakukan evaluasi berkala terhadap kurikulum yang ada dan menyesuaikannya dengan perkembangan kebutuhan lapangan kerja agar tetap relevan dan up-to-date.
 8. Meningkatkan Partisipasi Responden: Mengurangi jumlah responden yang tidak menjawab dengan meningkatkan partisipasi dalam survei melalui pendekatan yang lebih interaktif dan menarik.
 9. Peningkatan Penjadwalan Kuliah: Meskipun penilaian sudah cukup baik, tetap perlu dilakukan evaluasi berkala dan peningkatan dalam penjadwalan kuliah untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan mengurangi kemungkinan tabrakan jadwal.
 10. Mempertahankan Kualitas Pelayanan Administrasi: Terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan dengan memastikan semua prosedur diikuti dengan baik dan memberikan pelatihan berkala kepada staf.
 11. Peningkatan Pelayanan Administrasi di Fakultas dan Program Studi: Meningkatkan kemudahan dan kejelasan dalam pelayanan administrasi di fakultas dan program studi dengan mengadakan pelatihan dan workshop untuk staf administrasi serta memperbaiki sistem yang ada.
 12. Meningkatkan Partisipasi Responden: Mengurangi jumlah responden yang tidak menjawab dengan meningkatkan partisipasi dalam survei melalui pendekatan yang lebih interaktif dan menarik.
 13. Mempertahankan Reputasi Baik: Terus menjaga dan meningkatkan reputasi IAIN Curup dengan melakukan promosi yang efektif dan menjaga kualitas pendidikan.
 14. Peningkatan Akreditasi Program Studi: Melakukan evaluasi berkala terhadap program studi untuk memastikan bahwa akreditasi tetap terjaga dan bahkan meningkat.
 15. Pengelolaan Kelas yang Efektif: Terus memantau dan mengelola jumlah mahasiswa dalam kelas agar tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 16. Penyempurnaan Materi Kuliah: Melakukan review dan update terhadap materi kuliah secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 17. Fasilitasi Kegiatan Ilmiah: Meningkatkan fasilitas dan dukungan untuk kegiatan ilmiah di kampus agar mahasiswa lebih termotivasi untuk berpartisipasi.
 18. Peningkatan Layanan Akademik: Menyediakan jam layanan akademik yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
 19. Penambahan Dosen: Menambah jumlah dosen jika diperlukan untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan perhatian yang cukup.
 20. Pelatihan untuk Dosen: Mengadakan pelatihan dan workshop untuk dosen agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa.