

**PANDUAN
MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN MAHASISWA
ATAS LAYANAN INSTITUSI
IAIN CURUP**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN CURUP
2018**

**PANDUAN MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN MAHASISWA
ATAS LAYANAN INSTITUSI
IAIN CURUP**

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab

Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd.

Ketua

Ihsan Nul Hakim, M.A

Anggota

Sagiman, M.Kom.
H. Kurniawan, M.Pd.
Jamaludin Rahmat, M.A
M. Arif Mustofa, M.Pd.
Agita Miriani, M.Pd.
Asri Karolia, M.Pd.
Eka Apriani, M.Pd.

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya sehingga buku pedoman monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dapat disusun sebagai pondasi pengembangan IAIN Curup pada masa-masa yang akan datang.

Monitoring sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi terkait dengan efek dari suatu kebijakan yang sedang diterapkan. Monitoring dilakukan agar dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan apabila ada kesalahan sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.

Kepuasan pelanggan diwujudkan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam kaitan ini, mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Hal itu seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Mudah-mudahan, pedoman monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Curup ini dapat direalisasikan dengan baik oleh civitas akademika tanpa ada halangan suatu apapun.

Curup, 28 Mei 2018

Rektor IAIN Curup,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned below the recipient's name.

Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd
NIP 19710815 199203 1 003



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
Nomor : 37/In.34/II/Kp.02.3/02/2018

Tentang
PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN INSTITUT
DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TAHUN 2018

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Mahasiswa di lingkungan IAIN Curup, maka perlu disusun buku pedoman Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut IAIN Curup;
2. Bahwa pemberlakuan Pedoman Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut ini perlu ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Priode 2018 – 2022.

M e m u t u s k a n :

- Menetapkan
Pertama : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN CURUP
TENTANG PEDOMAN MONITORING DAN
EVALUASI (MONEV) KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN INSTITUT DI
LINGKUNGAN IAIN CURUP
- Kedua : Petunjuk Teknis Pedoman Monitoring dan Evaluasi

(MONEV) Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut berlaku Sejak tanggal 28 Mei 2018 .

Keempat : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : CURUP
PADA TANGGAL : 28 Mei 2018

Rektor IAIN Curup,



DR. RAHMAD HIDAYAT, M.Ag.,M.Pd.
NIP. 19711211 199903 1 004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
SK Rektor.....	v
Daftar Isi.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut.....	3
C. Manfaat Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut.....	3
D. Sasaran Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut.....	4
E. Aspek-aspek yang Dinilai.....	4

BAB II Metode Pengumpulan dan Analisis Data

A. Metode Pengumpulan Data.....	5
B. Metode Analisis Data	5

BAB III Pelaksanaan

A. Tahap Pelaksanaan.....	7
B. Instrumen.....	7
C. Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa.....	8
D. Hasil Survei	9

BAB IV Prosedur Monev Kepuasan Mahasiswa.....	10
---	----

BAB V Penutup	14
---------------------	----

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Survey kepuasan mahasiswa merupakan wujud dari keberhasilan dari sebuah lembaga pendidikan yang mencoba untuk bersaing di dunia pendidikan dan dunia industri serta masyarakat. Melalui penciptaan kualitas mahasiswa sebagai indikator keberhasilan perguruan tinggi, akan tercermin pula bagaimana kondisi sebuah

perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan ketika mereka belajar. Penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh IAIN Curup saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa secara penuh, namun pihak lembaga terus melakukan perbaikan dan perubahan pada hal-hal yang masih dianggap lemah. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui hasil survey, atau secara langsung atau melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan di IAIN, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melalui Survei Kepuasan yang ditujukan langsung kepada mahasiswa secara representatif melalui setiap Program Studi. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

IAIN Curup terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Pelayanan kepada mahasiswa di IAIN

Curup sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Oleh karena itulah, membutuhkan buku panduan untuk monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan institut.

B. Tujuan Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut

Lembaga Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

C. Manfaat Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

D. Sasaran Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institut

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai

4. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah:

1. Pelayanan Bimbingan Konseling kepada Pembimbing Akademik
2. Pelayanan Registrasi Keuangan
3. Pelayanan Kesehatan di Poliklinik
4. Pelayanan Akademik di Mikwa Akademik

E. Aspek-aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
2. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*empahty*)
3. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*); kepastian informasi dan proses (*assurance*)
4. Ketepatan waktu (*reliability*)

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode purposive sampling. Kuesioner diterbitkan oleh LPM yang kemudian didistribusikan pada empat unit penyelenggara. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel.

B. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung grand mean (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	layanan kemahasiswaan kurang memuaskan
1,76 – 2,50	layanan kemahasiswaan cukup memuaskan
2,51 – 3,25	layanan kemahasiswaan memuaskan
3,26 – 4,00	layanan kemahasiswaan sangat memuaskan

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart dan spider web chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan spider web chart
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Badan Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya, kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Institut.

BAB III

PELAKSANAAN

A. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili setiap program studi;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey selama periode waktu selama dua sampai tiga bulan;
5. Mengolah hasil survey dengan menggunakan teknik analisis data secara statistik deskriptif;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil dengan penekanan pada hasil yang dirasakan masih memiliki kelemahan dan harus diperbaiki segera.

B. Instrumen

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di biro/bagian adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Instrumen kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik terdiri dari 15 pernyataan, instrumen kepuasana untuk perpustakaan 15 pertanyaan, instrumen untuk laboratorium komputer

dan instrumen pernyataan untuk administrasi umum ada 15 pernyataan.

Nilai pernyataan dalam instrument kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah tidak setuju, artinya responden tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 3 adalah setuju, artinya responden setuju terhadap pernyataan yang diberikan di dalam kuesioner tersebut. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden sangat setuju dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh IAIN Curup selama ini.

C. Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Menentukan sampel yang mampu mewakili setiap Program Studi;
2. Membagikan kuesioner dengan wawancara (jika diperlukan);
3. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
4. Focus Group Discussion (FGD) apabila diperlukan;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam (jika diperlukan).

D. Hasil Survei

Kepuasan Mahasiswa, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

BAB IV
PROSEDUR MONEV KEPUASAN MAHASISWA

 IAIN CURUP	IAIN Curup	Manual Prosedur SURVEI KEPUASAN MAHASISWA		
		No. Dokumen	No. Revisi 2	Halaman
Lembaga Penjaminan Mutu				
Lembaga Penjaminan Mutu	Tanggal Terbit 02 Februari 2018	Ditetapkan Oleh Rektor IAIN Curup TTD Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd		
1. TUJUAN	:	Manual Prosedur survei kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan dibuat untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan perkuliahan, serta memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan perkuliahan di tingkat Jurusan.		

<p>2. RUANG LINGKUP</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan dilakukan oleh IAIN Curup. 2. Manual Prosedur survei kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan berlaku mulai dari penyerahan kuesioner kepada mahasiswa, pengisian kuesioner, hingga tabulasi data hasil kuesioner. Materi kuesioner meliputi penyelenggaraan aktivitas perkuliahan seperti jadwal kuliah, praktikum/laboratorium, fasilitas yang diberikan, dan layanan akademik lainnya baik dari dosen maupun staf. Manual prosedur ini berlaku hanya untuk pelaksanaan kuliah yang dibawah tanggung jawab IAIN Curup.
<p>3. DEFINISI</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkuliahan adalah kegiatan tatap muka proses pembelajaran yang dilakukan oleh dosen dengan lama waktu 50 menit per sks. 2. Aktivitas perkuliahan yang dimaksud meliputi pertemuan tatap muka antara dosen dan mahasiswa, penyusunan jadwal, kegiatan

<p>4. PROSEDUR :</p>	<p>praktikum dan penyediaan alat laboratorium, serta pelayanan kepada mahasiswa.</p> <p>3. Praktikum adalah kegiatan belajar di luar kuliah yang dipandu oleh dosen/asisten dan dilaksanakan di laboratorium /luar kelas.</p> <p>4. Ruang baca (atau perpustakaan) adalah ruang yang disediakan baik bagi dosen dan mahasiswa untuk mempermudah akses mahasiswa terhadap buku-buku akademik yang dijadikan acuan dalam kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) maupun penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata (PKN) dan Skripsi.</p> <p>1. Staf akademik IAIN Curup mempersiapkan dengan (1) memperbanyak kuesioner; dan, (2) mengumumkan di website www.iainCurup.ac.id tentang kuesioner survei kepuasan mahasiswa perkuliahan 1 minggu sebelum pelaksanaan registrasi;</p> <p>2. Staf akademik IAIN Curup memberikan kuesioner untuk survei kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan pada waktu mahasiswa melakukan registrasi ulang, jika</p>
-----------------------------	---

	<p>mahasiswa belum mengunduh dari website;</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p> <p>7. Kasubbag Akademik IAIN Curup melakukan verifikasi dan evaluasi melalui rapat.</p> <p>8. Kasubbag Akademik IAIN Curup mengumumkan hasil evaluasi berdasarkan survei kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan di website IAIN Curup sebagai bagian dari keterbukaan informasi.</p>
--	--

BAB V

PENUTUP

Monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan oleh IAIN Curup untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada bidang akademik, keuangan, maupun pada sarana dan prasarana. Pada praktiknya, memang mahasiswa berhak untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang terbaik. Sebagai usaha untuk menjamin mutu pelayanan dilakukan dengan setulus hati, maka perlu adanya kontrol untuk melakukan evaluasi jika ada kekurangan dan dibutuhkan perbaikan. Oleh karena itulah, mutu pelayanan pendidikan senantiasa terselenggara dengan baik oleh IAIN Curup yang dapat dipantai oleh stakeholder. Survei kepuasana mahasiswa dilakukan dalam satu tahun sekali terhadap mahasiswa aktif yang secara langsung merasakan, mengalami, dan mengetahui situasi dan keadaan di kampus. Pandangan-pandangan mereka akan sangat membantu bagi IAIN Curup untuk menjadi perguruan tinggi yang memiliki integritas menuju *world class university*.

LAMPIRAN

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI IAIN CURUP

Tahun

Identitas Responden:

1. Prodi/Jurusan/Fakultas :
.....
2. Jenis kelamin : Laki-laki/perempuan*)
3. Alamat :
.....

1. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
2. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UNP guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
3. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
4. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) empathy

5. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang (X) pada kolom yang tersedia
6. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan
 - 5 = Sangat Memuaskan

1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	IAIN Curup mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)					
6.	Ketersediaan buku referensi yang di					

	perpustakaan IAIN Curup					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan Bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di IAIN Curup					

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang					

	dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	IAIN Curup menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa.					
2.	IAIN Curup menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	IAIN Curup membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan IAIN Curup beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	IAIN Curup memberikan bantuan pengobatan bagi					

	mahasiswa yang sakit					
6.	IAIN Curup memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN Curup melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN Curup melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada Mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN Curup dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	Kepedulian IAIN Curup dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	IAIN Curup memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	IAIN Curup berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

7. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

No	Pernyataan Pilihan Jawaban	1	2	3	4	5
1.	IAIN Curup memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	IAIN Curup memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)					
3.	IAIN Curup secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	IAIN Curup membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	IAIN Curup berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	IAIN Curup berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!