

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

LAYANAN INTERNET IAIN PONTIANAK



Tim Pelaksana:

Pusat Audit dan Penjaminan Mutu LPM

Pusat Teknologi Informasi dan Data

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONTIANAK

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur dari hati yang paling dalam kami haturkan kehadiran Ilahi Robbi karena hanya dengan bimbinganNya saja kegiatan monitoring dan evaluasi (Monev) layanan internet IAIN Pontianak ini dapat kami lakukan. Laporan ini merupakan laporan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh tim monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak.

Kami berharap bahwa temua-temuan dalam laporan ini dapat segera ditindaklanjuti dalam bentuk kebijakan riil guna memperbaiki kekurangan dan kelemahan layanan internet IAIN Pontianak, sehingga layanan internet IAIN Pontianak benar-benar tepat guna dan tepat sasaran sebagai sarana untuk memudahkan mengakses informasi dan menyelesaikan tugas-tugas akademik di lingkungan IAIN Pontianak.

Kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang menjadi objek Monev yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket online yang telah kami sebar. Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkenan mambantu sehingga kegiatan Monev ini dapat terlaksana dengan lancar.

Pontianak, 22 Oktober 2019

Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu

Dr. Ibrahim, M.A.

NIP: 197705282003121002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Internet merupakan suatu fenomena baru yang sering menjadi topik pembicaraan di akhir abad ke 20 ini. Dengan internet, dunia saat ini seakan menjadi begitu kecil. Hanya dalam hitungan detik kita dapat menerima pesan yang dikirim orang dari jarak ribuan kilometer dan demikian pula sebaliknya. Kehadiran teknologi ini tentunya tidak bisa dibendung. Suka tidak suka, siap tidak siap, kita harus menghadapinya. Untuk bisa terlibat atau menjadi anggota masyarakat global tersebut tidak ada jalan lain kita harus mempelajarinya disamping mempersiapkan kepribadian dan mental. Hal ini penting karena selain internet banyak menawarkan manfaat namun juga membawa hal-hal yang negatif seperti informasi yang menyesatkan dan lain-lain.

Literatur atau tepatnya informasi bagi seorang dosen dan mahasiswa adalah salah satu faktor input selain input-input yang lain dalam suatu proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Bagi dosen literatur merupakan amunisi dalam menyalurkan ilmunya kepada anak didiknya, sedangkan bagi mahasiswa merupakan referensi untuk memperluas wawasan keilmuannya. Sayangnya ketersediaan informasi atau literatur ini di perguruan tinggi sangat memprihatinkan. Dengan keterbatasan anggaran serta nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika yang sangat tinggi sekarang ini, maka membangun koleksi informasi dan/atau literatur merupakan masalah tersendiri bagi perguruan tinggi. Sedangkan kebutuhan informasi dari para penggunanya yaitu dosen dan mahasiswa terus meningkat. Disisi lain sebenarnya literatur atau informasi ini dapat diperoleh dari internet dimana sebagian dapat diperoleh secara bebas bayar (free base) dan sebagian lagi dapat diperoleh dengan cara membayar (charge).

Untuk menjamin mutu layanan administrasi akademik melalui layanan internet, perlu adanya upaya monitoring dan evaluasi terhadap layanan

internet guna memastikan segala fitur yang dibangun sudah memenuhi asas manfaat (tepat guna dan berdayaguna), begitupula dengan layanan internet IAIN Pontianak yang sudah diberdayakan sejak lama hingga saat ini, melalui lembaga penjamin mutu dalam hal ini Pusat Audit dan Pengendalian Mutu sebagai pemegang tuisi, bekerjasama dengan Pusat Teknologi Informasi dan Data IAIN Pontianak telah berhasil mengembangkan instrument dan melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja layanan internet IAIN Pontianak untuk yang pertama kali pada semester Ganjil tahun 2019 ini. Kegiatan monitoring dan evaluasi kinerja layanan internet ini dilatarbelakangi dari banyaknya laporan keluhan terkait kinerja layanan internet IAIN Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan statistik deskriptif terhadap data primer yang diperoleh dari hasil angket online terhadap 224 responden mahasiswa, 25 orang dosen dan 14 orang tenaga kependidikan dari :

1. Mayoritas sebanyak 74% responden sudah mendapatkan kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.
2. Sebanyak 46% mengatakan mudah dalam mendapatkan hak akses (username dan password), dan hanya 11% yang mengatakan sangat sulit untuk mendapatkan kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.
3. Sebanyak 24% responden biasa mengakses jaringan internet IAIN Pontianak di Gedung Kuliah Tower B, sedangkan yang lain tersebar di Perpustakaan, Gedung Kuliah Tower A, Gazebo, Gedung Rektorat, Gedung Kuliah Tower C, Unit Kegiatan Mahasiswa, Ma'had Al-Jami'iyah,
4. Sebagian besar responden (55%) mengatakan bahwa di unit kerja atau tempat pelayanan yang digunakan saat ini sudah dapat mengakses layanan internet IAIN Pontianak. Sisanya sebesar 13% responden mengatakan tidak tahu.

5. Sebagian besar mahasiswa yang menjadi sampel dalam survei ini (50%) menggunakan handphone android untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak, dan tidak ada (0%) mahasiswa yang mengakses layanan internet IAIN Pontianak menggunakan handphone android bersama dengan laptop dan personal computer.
6. Sebagian besar responden (56%) mengatakan jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak kurang mencukupi, dan hanya sedikit (1%) responden yang mengatakan jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak sangat mencukupi. Hal ini karena jumlah akses poin yang sudah ada hanya ada 70 buah, dan ini belum mencukupi untuk mengakomodir kebutuhan layanan internet di semua titik IAIN Pontianak.
7. Sebagian besar responden (62%) mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak kurang baik dan hanya sedikit (1%) responden yang mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak sangat baik. Hal ini haruslah menjadi semangat kita bersama untuk memperbaiki kualitas internet di IAIN Pontianak dengan menambah jumlah akses poin dan menambah administrator jaringan internet.
8. Sebanyak 56% responden mengatakan dalam sehari kurang dari 1 jam mengakses layanan internet IAIN Pontianak dan sebanyak 7% mengatakan dalam sehari 5 sampai 7,5 jam mengakses layanan internet IAIN Pontianak. Hal ini karena internet yang putus nyambung sehingga sebagian besar responden malas menggunakan layanan internet IAIN Pontianak.
9. Laman yang sering diakses oleh sebagian responden (64%) adalah siakad, youtube, whatsapp, instagram, google, game, facebook, tweeter, jurnal, email, e-learning, dan sebanyak 1% responden mengakses instagram, 1% lainnya menggunakan layanan internet IAIN Pontianak untuk

mengerjakan tugas-tugas dan materi kuliah, sedangkan 1% lainnya tidak pernah mengakses internet. Hal ini karena beberapa alasan, di antaranya karena internet IAIN Pontianak tidak lancar/putus nyambung dan karena ada sebagian responden yang belum mengetahui kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.

10. Untuk kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum sebanyak 46% responden mengatakan agak lambat dan sebanyak 9% responden mengatakan cepat. Hal ini karena kurangnya jumlah akses poin yang dimiliki IAIN Pontianak, sehingga belum cukup untuk mengakses semua user yang ada.
11. Dalam hal kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak 46% responden mengatakan agak lambat, dan hanya 10% responden yang mengatakan cepat.
12. Dalam hal kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak 48% responden mengatakan sangat lambat, dan kurang dari 1% responden yang mengatakan sangat cepat.
13. Sebanyak 50% responden mengatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak adalah kurang kompeten, dan hanya 3% responden yang mengatakan sangat kompeten.
14. Sebanyak 79% responden mengatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak sopan dan ramah dan 2% responden mengatakan tidak sopan dan tidak ramah.
15. Dalam hal kecepatan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak sebanyak 53% mengatakan agak lambat, sedangkan 3% responden mengatakan sangat cepat.
16. Dalam hal tingkat kepuasan terhadap layanan internet IAIN Pontianak sebanyak 54% mengatakan kurang puas dan kurang dari 1% responden

mengatakan sangat puas. Hal ini karena memang layanan internet IAIN Pontianak yang masih tidak lancar/putus nyambung.

17. Masalah yang sering dialami responden dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak, sebagian besar responden (59%) mengatakan wifi tidak lancar atau lemah. Selebihnya sebanyak 39% mengatakan adanya gangguan server dan jaringan, sering mati listrik, tiba-tiba jaringan internet terputus, tidak bisa terhubung ke wifi, dan belum ada layanan wifi, sedangkan 2% lainnya mengatakan tidak ada masalah.
18. Terkait pelayanan internet IAIN Pontianak menurut responden ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sebagian besar (48%) responden mengatakan agar meningkatkan kualitas kecepatan akses internet, sebanyak 40% mengatakan agar menambah akses poin, dan 9% lainnya mengatakan agar segera ada perbaikan instalasi listrik dan pengadaan genset, listrik harus stabil, upgrade alat-alat terkait layanan internet, wifi khusus petugas siakad dan dosen, penambahan petugas ahli di bidang layanan internet, password berbeda di tiap gedung, adanya keaktifan petugas layanan internet dalam hal username dan password, serta publikasi job deskripsi petugas layanan internet.

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Yuridis.....	2
C. Tujuan Monitoring dan Evaluasi.....	3
D. Output dan Outcome.....	4
E. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi.....	4
BAB II METODOLOGI	5
A. Metode.....	5
B. Ruang Lingkup Kegiatan Monitoring dan Evaluasi.....	5
C. Waktu dan Lokasi Survei.....	5
D. Prosedur Monitoring dan Evaluasi.....	6
E. Populasi dan Sampel	6
F. Metode Analisis.....	7
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	9
A. Kategori Responden	9
B. Kepemilikan Kode Akses	9
C. Kemudahan prosedur dalam mendapatkan hak akses (username dan password).....	10
D. Lokasi Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak.....	11
E. Akses Layanan Internet IAIN Pontianak di Unit Kerja atau Tempat Pelayanan	13

F. Fasilitas yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan Internet IAIN Pontianak.....	14
G. Jumlah Akses Poin Layanan Internet yang Disediakan IAIN Pontianak	15
H. Kualitas Sarana dan Prasarana Internet IAIN Pontianak	16
I. Durasi Dalam Menggunakan Layanan Internet IAIN Pontianak	17
J. Laman yang Sering Diakses Menggunakan Layanan Internet Kampus	18
K. Kecepatan Akses Layanan Internet IAIN Pontianak Secara Umum.....	19
L. Kecepatan Upload File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak	20
M. Kecepatan Download File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak...	21
N. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Mengelola Jaringan Internet di IAIN Pontianak	21
O. Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Internet di IAIN Pontianak	22
P. Kecepatan Respon Petugas Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan Layanan Internet IAIN Pontianak.....	23
Q. Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Internet IAIN Pontianak.....	24
R. Masalah yang Sering Dialami Dalam Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak.....	25
S. Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internet di IAIN Pontianak	27
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	30
A. Kesimpulan	30
B. Rekomendasi.....	33

Lampiran-Lampiran	34
-------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet (portmanteau dari *interconnected network*) adalah sistem jaringan komputer yang saling terhubung secara global dengan menggunakan paket protokol internet (TCP/IP) untuk menghubungkan perangkat di seluruh dunia. Ini adalah *jaringan dari jaringan* yang terdiri dari jaringan privat, publik, akademik, bisnis, dan pemerintah lokal ke lingkup global, dihubungkan oleh beragam teknologi elektronik, nirkabel, dan jaringan optik. Internet membawa beragam sumber daya dan layanan informasi, seperti dokumen hiperteks yang saling terkait dan aplikasi World Wide Web (WWW), surat elektronik, telepon, dan berbagi berkas.

Internet memiliki beberapa fungsi penting yang sangat dibutuhkan oleh manusia, khususnya masyarakat *urban* di dunia. Berikut ini adalah beberapa fungsi internet: sebagai media komunikasi, sebagai media untuk akses informasi, sebagai media bertukar sumber daya dan sebagai media untuk akses berita. Setelah memahami pengertian internet dan fungsinya, tentunya kita juga perlu mengetahui apa manfaat internet. Manfaat internet bagi manusia sangat erat kaitannya dengan fungsi internet itu sendiri. Manfaat internet secara umum adalah memberikan kemudahan bagi manusia dalam berbagai aktivitas. Berikut ini adalah beberapa manfaat dari penggunaan internet: komunikasi lebih cepat, menambah wawasan dan pengetahuan, kemudahan dalam berbelanja, kemudahan dalam pemasaran bisnis, sarana hiburan dan kemudahan dalam mencari informasi.

Oleh sebab itu, layanan internet dibangun untuk menjawab secara langsung masalah maupun kebutuhan perguruan tinggi terhadap layanan internet secara cepat dan tidak melelahkan.

Masalah yang sering terjadi pada layanan internet IAIN Pontianak pada umumnya adalah wifi tidak lancar atau lemah, adanya gangguan pada server dan jaringan, sering mati listrik, tiba-tiba jaringan internet terputus, dan belum semua gedung memiliki akses poin yang cukup.

Keberadaan suatu layanan internet yang memadai diharapkan dapat membantu memudahkan para dosen dan mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar dan membantu memudahkan para tenaga pendidik untuk menyelesaikan pekerjaan akademik.

Kesulitan yang sering terjadi pada bagian internal IAIN Pontianak adalah banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat sehingga membutuhkan akses internet yang cepat dan tidak terputus-putus.

Berdasarkan pemikiran di atas, perlu adanya upaya monitoring dan evaluasi terhadap layanan internet guna memastikan layanan internet yang dibangun sudah memenuhi asas manfaat (tepat guna dan berdayaguna) melalui lembaga penjamin mutu dalam hal ini Pusat Audit dan Pengendalian Mutu sebagai pemegang tugas, bekerja sama dengan Pusat Teknologi Informasi dan Data IAIN Pontianak untuk yang pertama kali pada semester ganjil tahun 2019 ini. Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet ini dilatarbelakangi dari banyaknya laporan keluhan terkait layanan internet IAIN Pontianak.

B. Landasan Yuridis

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
7. Peraturan Presiden Nomor 53 tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pontianak menjadi Institut Agama Islam Negeri Pontianak
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 94 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Pontianak.
9. Peraturan Menteri Agama N0. 51 Tahun 2015 Tentang STATUTA IAIN Pontianak.

C. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak pada semester ganjil tahun 2019/2020 ini dimaksudkan untuk:

1. Memastikan semua akses poin IAIN Pontianak berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan civitas akademika IAIN Pontianak.
2. Untuk mengevaluasi cakupan layanan internet dalam memenuhi kebutuhan civitas akademika IAIN Pontianak.
3. Sebagai dasar pengambilan keputusan terkait pengadaan, pengembangan, perbaikan, perubahan dan penyesuaian akses poin dengan kebutuhan civitas akademika IAIN Pontianak.

D. Output dan Outcome

1. Output

Melalui kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak diperoleh informasi obyektif tertulis dari mahasiswa, para dosen dan tenaga pendidik sebagai user yang menggunakan layanan internet IAIN Pontianak selama kurun waktu Januari 2019 sampai dengan September 2019.

2. Outcome

Hasil dari kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan internet IAIN Pontianak, sehingga menjadi layanan internet yang tepat guna dan berdaya guna, mampu mengakomodir kebutuhan akses internet berkualitas.

E. Pelaksana Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi termasuk mutu pelayanan akademik yang merupakan tugas pokok dan fungsi dari Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Pontianak, sehingga kegiatan ini dikoordinir langsung oleh Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu LPM IAIN Pontianak dengan berkoordinasi dengan Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Data IAIN Pontianak sebagai leading sector pengelola layanan internet di IAIN Pontianak.

BAB II

METODOLOGI

A. Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi ini adalah menggunakan metode deskriptif untuk mendapatkan informasi dari civitas akademika IAIN Pontianak terkait layanan internet IAIN Pontianak, data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistic deskriptif, disajikan dalam bentuk grafik, diinterpretasikan dan disimpulkan. Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan monev ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian survey.

B. Ruang Lingkup Kegiatan Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet ini meliputi kualitas dan kuantitas terkait akses poin layanan internet yang digunakan sebagai sarana akses internet (proses belajar mengajar) di semua gedung di IAIN Pontianak. Obyek monitoring dan evaluasi adalah; mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

C. Waktu dan Lokasi Survei

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak ini dimulai dari tanggal 24 September sampai dengan 5 Oktober 2019 di IAIN Pontianak, dengan rincian time schedule sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU											
		24-Sep	25-Sep	26-Sep	27-Sep	28-Sep	29-Sep	30-Sep	1-Oct	2-Oct	3-Oct	4-Oct	5-Oct
1	Mengusulkan kegiatan monev layanan internet												
2	Menerima usulan monev layanan internet												
3	Melakukan koordinasi												
4	Menyusun instrumen												
5	Melakukan validasi instrumen												
6	Menyusun angket online (google form)												
7	Menentukan kerangka sampling												
8	Menyebarkan angket												
9	Melakukan analisis data												
10	Menyusun laporan												
11	Penyampaian laporan												

D. Prosedur Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan internet IAIN Pontianak ini dilakukan dengan mengikuti langkah-langka kerja sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU	
		KAPUS PTID	KEPALA LPM	KAPUS AUDIT LPM	WAKTU	DOKUMEN
1	Mulai					
2	Mengusulkan kegiatan monev layanan internet				1 hari	Surat
3	Menerima usulan monev layanan internet				1 hari	
4	Melakukan koordinasi				1 hari	
5	Menyusun instrumen				1 hari	
6	Melakukan validasi instrumen				1 hari	
7	Menyusun angket online (google form)				1 hari	
8	Menentukan kerangka sampling				1 hari	
9	Menyebarkan angket				1 hari	
10	Melakukan analisis data				3 hari	
11	Menyusun laporan				1 hari	Laporan
12	Penyampaian laporan				1 hari	
13	Selesai				1 hari	

E. Populasi dan Sampel

Metode sampling yang digunakan dalam survei ini adalah statified random sampling menggunakan rumus Estok Nattive Cowan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2[P(1-P)N]}{Z^2[P(1-P)] + (N-1).E^2}$$

Dimana:

Z = Nilai normal standar dengan selang kepercayaan 95% diperoleh nilai sebesar 1,96.

P = keragaman populasi dalam bentuk proporsi, proporsi ditetapkan pada saat keragaman tertinggi terjadi dimana p=50% atau 0,5

E = sampling error atau margin of error yang dikehendaki, yaitu: 1,25% atau 0,0125

$$n = \frac{1,96^2[0,5(1-0,5)8000]}{1,96^2[0,5(1-0,5)] + (8000-1).0,0125^2} = 381$$

Jumlah kerangka sampling yang diperoleh dari rumus adalah sebesar 264 responden, namun jika data yang terkumpul melebihi kerangka sampel yang dihitung, data tersebut akan dianalisis seluruhnya dan dijadikan sebagai sumber informasi tambahan dalam survei monev layanan internet IAIN Pontianak ini.

Margin of error ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$MoE = \frac{S}{\sqrt{n}} z$$

$$MoE = \frac{0,5}{\sqrt{380}} 1,96 = 0,05 = 5\%$$

F. Metode Analisis

Analisis data survei monitoring dan evaluasi layanan internet ini menggunakan statistic deskriptif. Data yang diperoleh disusun dalam tabel distribusi frekuensi, kemudian disajikan dalam bentuk grafik lingkaran (pie chart) dan grafik batang (bar chart).

BAB III

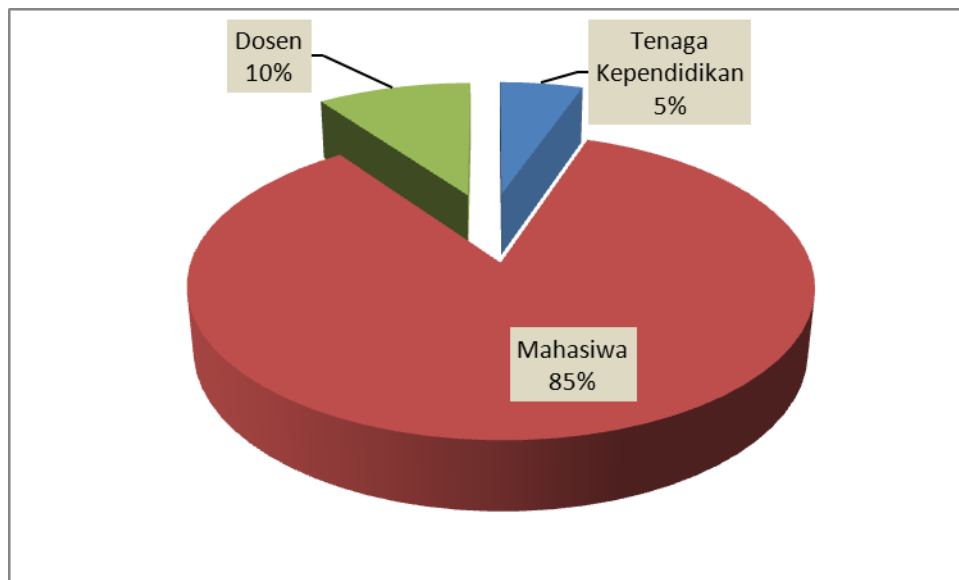
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kategori Responden

Dalam monitoring dan evaluasi layanan internet kali ini diikuti oleh 85% mahasiswa, 10% dosen dan 5% tenaga kependidikan.

Gambar 3.1

Kategori Responden

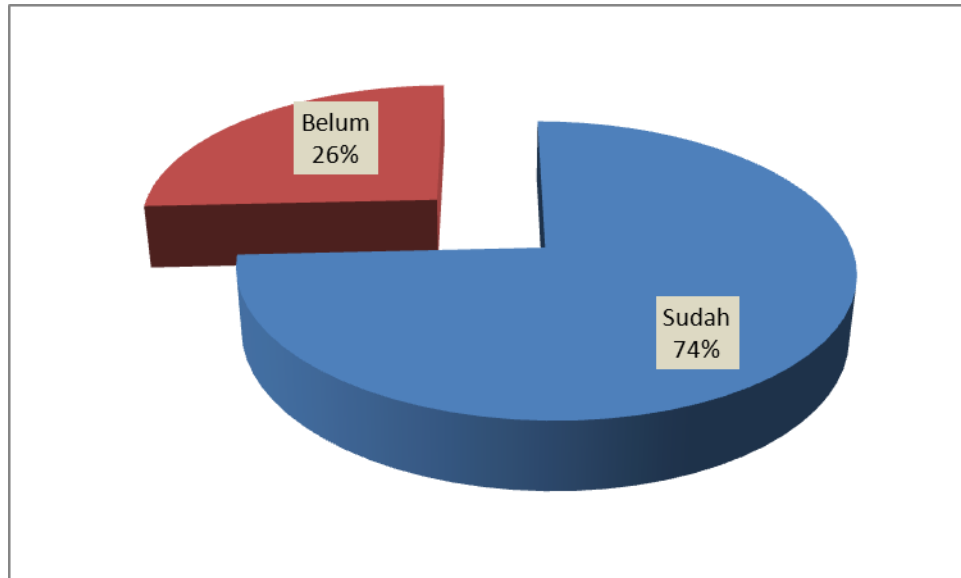


B. Kepemilikan Kode Akses

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kepemilikan kode akses (username dan password) disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.2 sebagai berikut:

Gambar 3.2

Kepemilikan Kode Akses



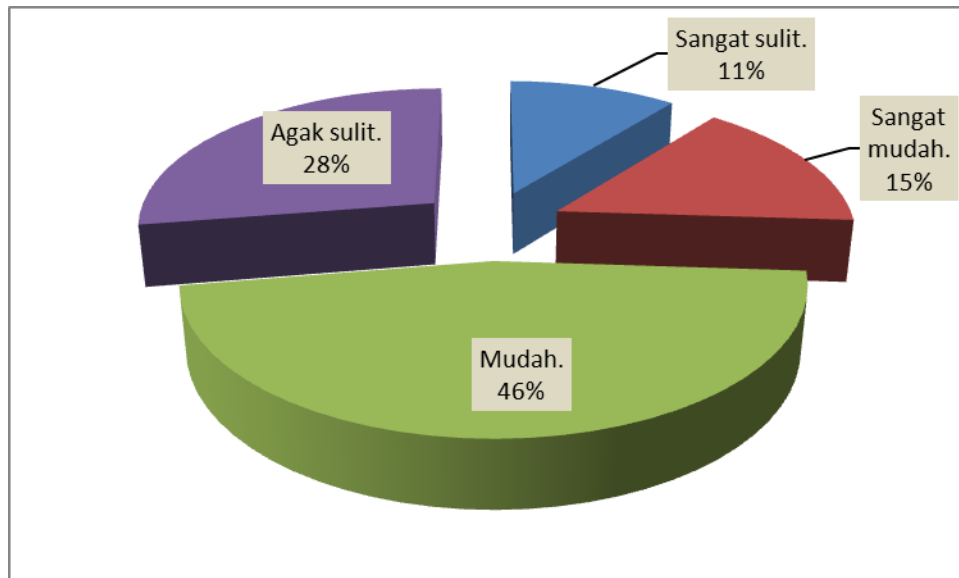
Berdasarkan grafik kepemilikan kode akses (username dan password) pada Gambar 3.2 diketahui bahwa sebanyak 74% responden sudah mendapatkan kode akses (username dan password) untuk layanan internet IAIN Pontianak. Sedangkan 26% responden belum mendapatkan kode akses (username dan password).

C. Kemudahan prosedur dalam mendapatkan hak akses (username dan password)

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kemudahan prosedur dalam mendapatkan hak akses (username dan password) disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.3 sebagai berikut:

Gambar 3.3

Kemudahan Prosedur Dalam Mendapatkan Hak Akses



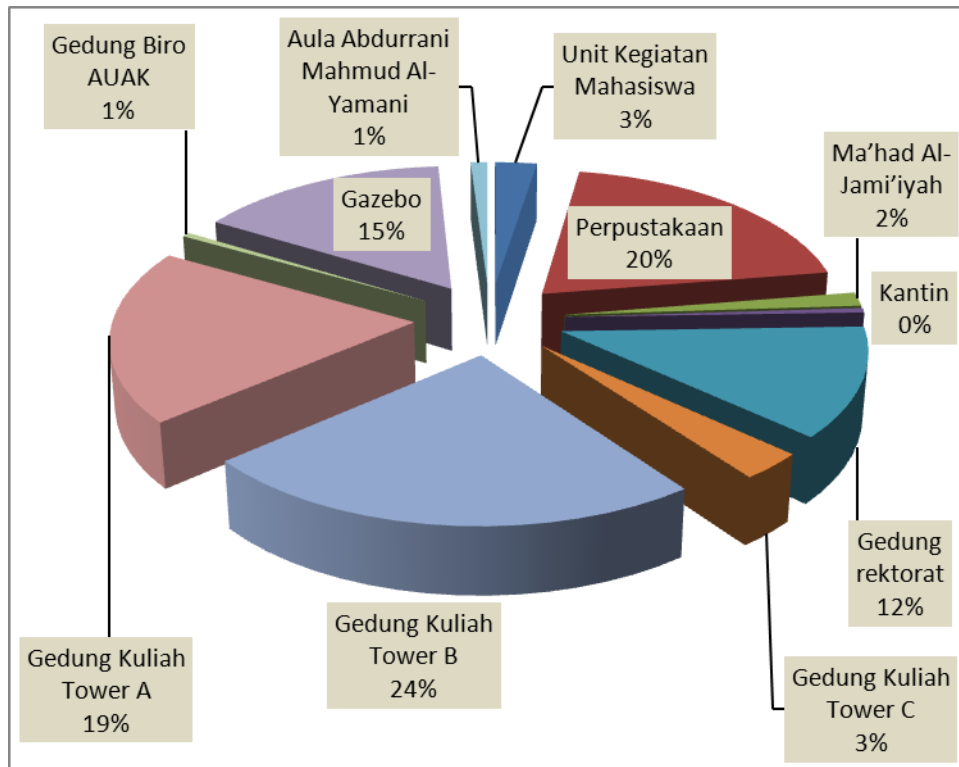
Berdasarkan grafik kemudahan prosedur dalam mendapatkan hak akses (username dan password) pada Gambar 3.3 diketahui bahwa sebanyak 46% responden mengatakan mudah dalam mendapatkan hak akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak. Sedangkan 11% responden mengatakan sangat sulit untuk mendapatkan hak akses (username dan password).

D. Lokasi Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap lokasi mengakses jaringan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.4 sebagai berikut:

Gambar 3.4

Lokasi Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak



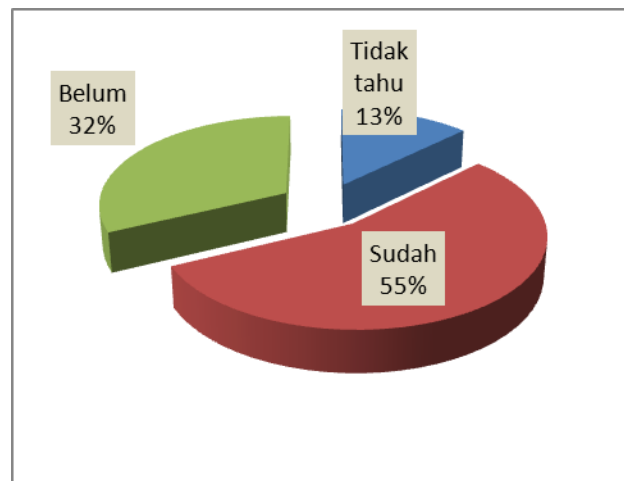
Berdasarkan grafik lokasi mengakses jaringan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.4 diketahui bahwa sebanyak 24% responden mengakses jaringan internet IAIN Pontianak di Gedung Kuliah Tower B, sedangkan sebagian kecil (kurang dari 1% responden mengakses jaringan internet IAIN Pontianak di kantin IAIN Pontianak. Hal ini karena akses internet di Gedung Kuliah Tower B lebih stabil daripada di Gedung lainnya.

E. Akses Layanan Internet IAIN Pontianak di Unit Kerja atau Tempat Pelayanan

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap akses layanan internet IAIN Pontianak di unit kerja atau tempat pelayanan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.5 sebagai berikut:

Gambar 3.5

Akses Layanan Internet IAIN Pontianak di Unit Kerja atau Tempat Pelayanan



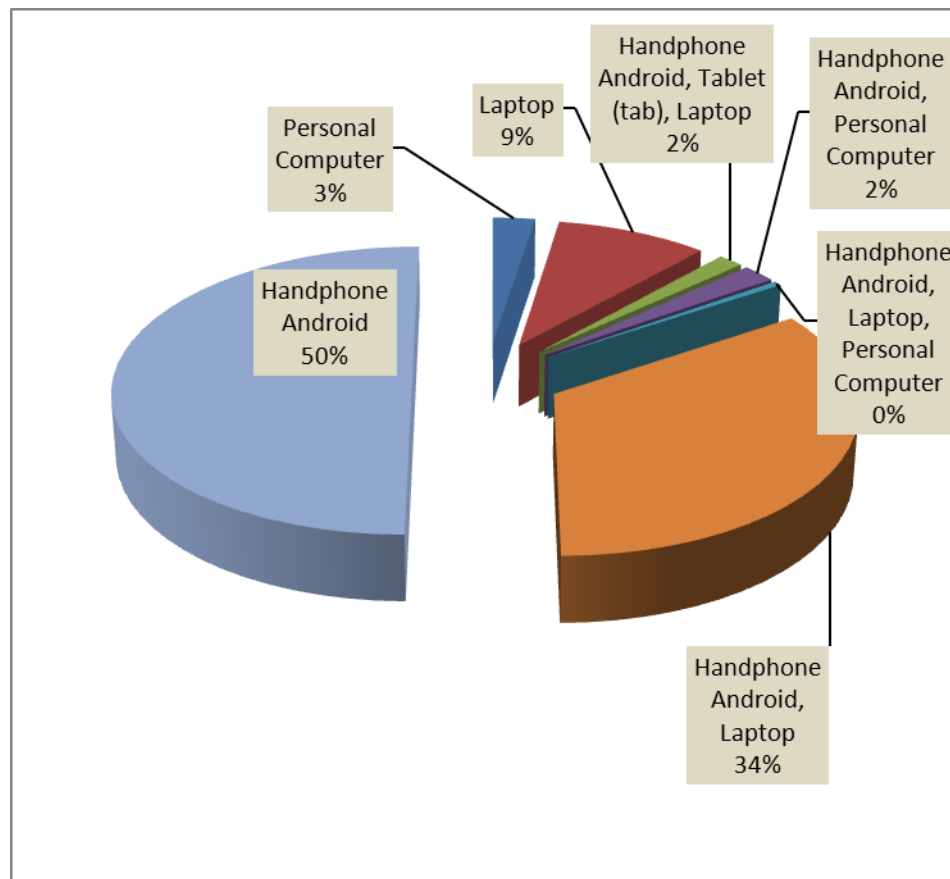
Berdasarkan grafik akses layanan internet IAIN Pontianak di Unit Kerja atau Tempat Pelayanan pada Gambar 3.5 diketahui bahwa sebanyak 55% responden mengatakan sudah dapat mengakses layanan internet IAIN Pontianak, sedangkan 13% responden mengatakan tidak tahu. Hal ini karena masih belum meratanya akses poin di semua unit kerja atau tempat pelayanan, sehingga banyak responden yang mengakses internet menggunakan kuota pribadi.

F. Fasilitas yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap fasilitas yang digunakan untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.6 sebagai berikut:

Gambar 3.6

Fasilitas yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan Internet IAIN Pontianak



Berdasarkan grafik fasilitas yang digunakan untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.6 diketahui bahwa sebanyak 50% responden menggunakan handphone android untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak, sedangkan sebagian kecil (kurang dari 1%) responden

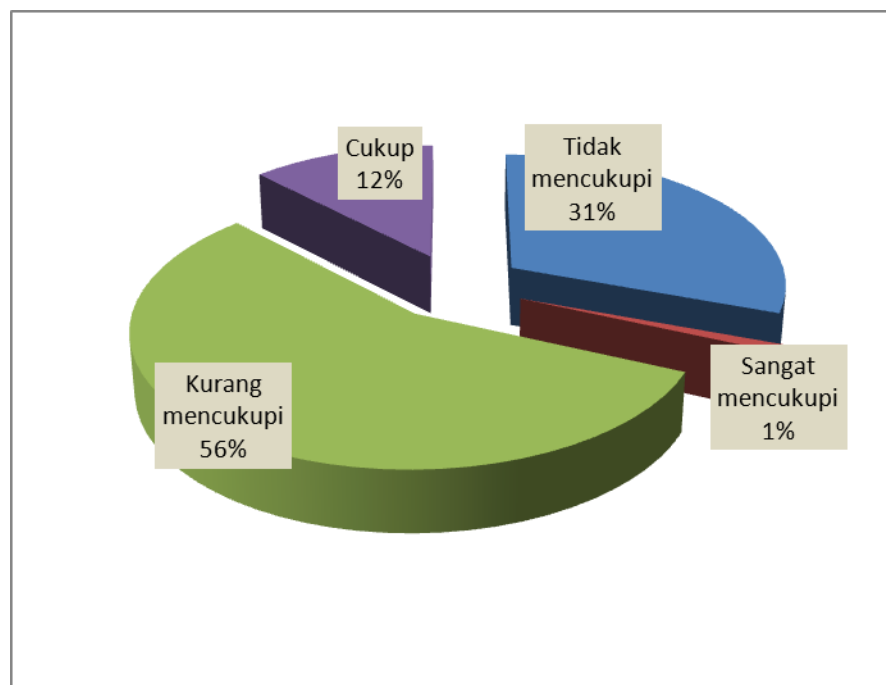
mengakses layanan internet IAIN Pontianak menggunakan handphone android, laptop dan personal computer. Hal ini karena sebagian besar responden mengatakan bahwa lebih mudah mengakses layanan internet dengan menggunakan handphone android karena gadget yang paling sering dan mudah dibawa kemana-mana adalah handphone android.

G. Jumlah Akses Poin Layanan Internet yang Disediakan IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.7 sebagai berikut:

Gambar 3.7

Jumlah Akses Poin Layanan Internet yang Disediakan IAIN Pontianak



Berdasarkan grafik jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak pada Gambar 3.7 dapat diketahui bahwa sebanyak 56% responden mengatakan jumlah akses poin kurang mencukupi, sedangkan 1% responden mengatakan sangat mencukupi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

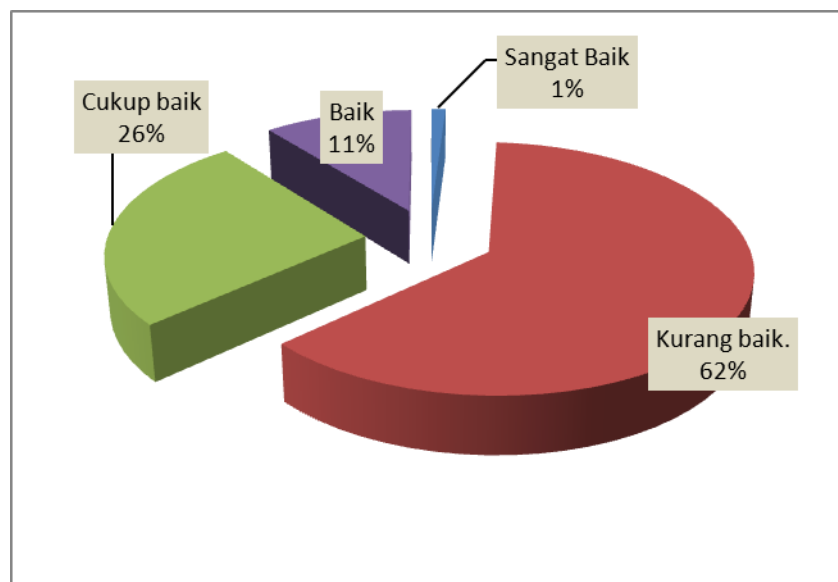
sebagian besar responden sudah membuktikan bahwa jumlah akses poin kurang mencukupi dengan belum stabilnya akses internet di semua wilayah di IAIN Pontianak.

H. Kualitas Sarana dan Prasarana Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.8 sebagai berikut:

Gambar 3.8

Kualitas Sarana dan Prasarana Internet IAIN Pontianak



Berdasarkan grafik kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.8 dapat diketahui bahwa sebanyak 62% responden mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak kurang baik, sedangkan sebanyak 1% responden mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak sangat baik. Hal ini karena layanan internet IAIN Pontianak tidak lancar atau terputus-putus karena jumlah sarana dan

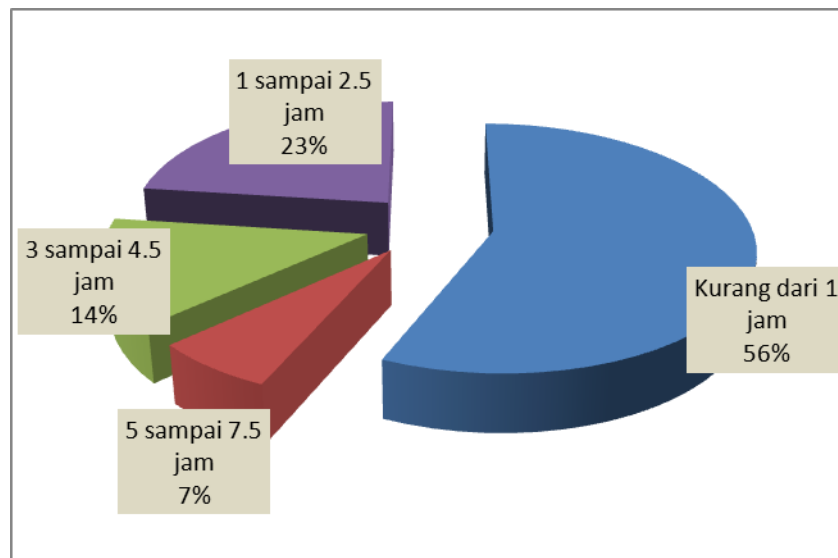
prasarana yang belum memadai sehingga belum dapat mengakomodir kebutuhan internet semua civitas akademika di IAIN Pontianak.

I. Durasi Dalam Menggunakan Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap durasi dalam menggunakan layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.9 sebagai berikut:

Gambar 3.9

Durasi Dalam Menggunakan Layanan Internet IAIN Pontianak



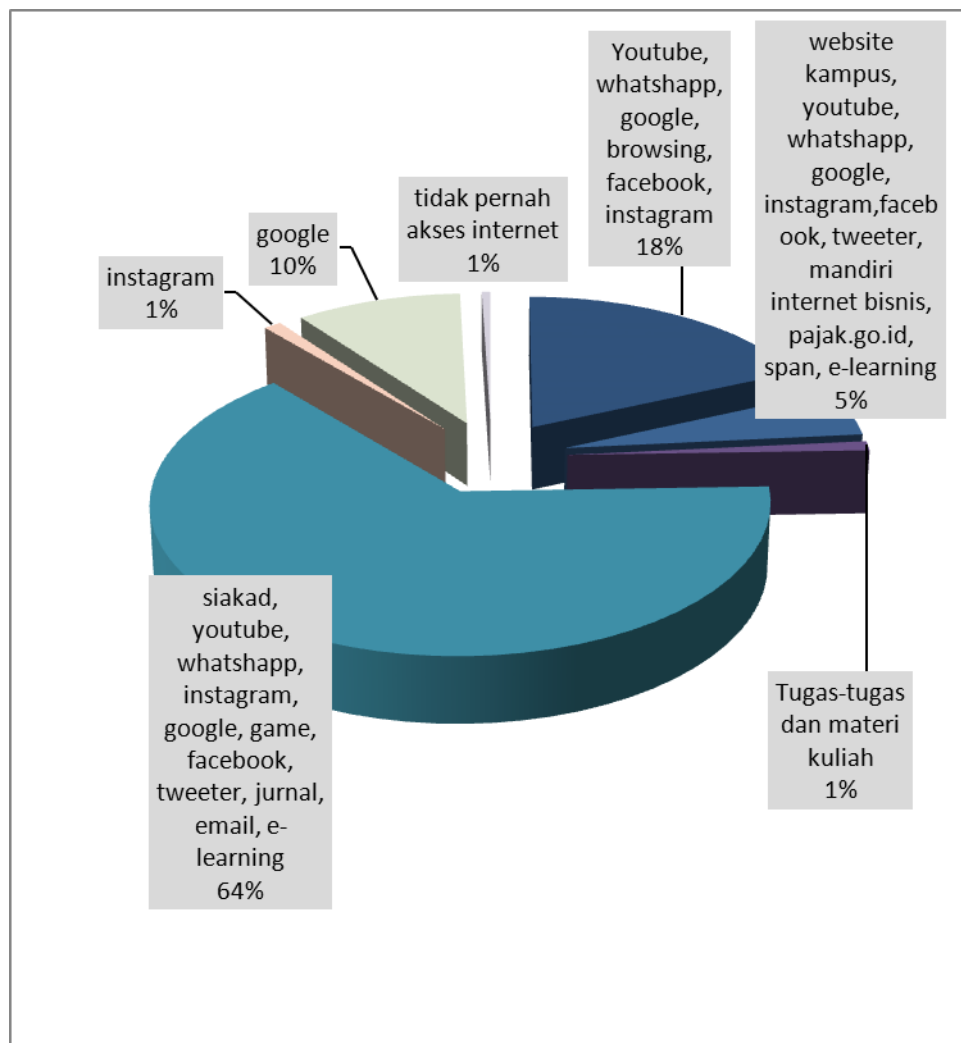
Berdasarkan grafik durasi dalam menggunakan layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.9 diketahui bahwa sebanyak 56% responden menggunakan layanan internet IAIN Pontianak selama kurang dari 1 jam, sedangkan sebanyak 7% responden menggunakan layanan internet IAIN Pontianak selama 5 sampai 7,5 jam. Hal ini karena kualitas layanan internet di IAIN Pontianak tidak lancar sehingga responden malas untuk mengaksesnya.

J. Laman yang Sering Diakses Menggunakan Layanan Internet Kampus

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap laman yang sering diakses menggunakan layanan internet kampus disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.10 sebagai berikut:

Gambar 3.10

Laman yang Sering Diakses Menggunakan Layanan Internet Kampus



Berdasarkan grafik laman yang sering diakses menggunakan layanan internet kampus pada Gambar 3.10 diketahui bahwa sebanyak 64% responden mengakses laman siakad, youtube, whatsapp, instagram, google,

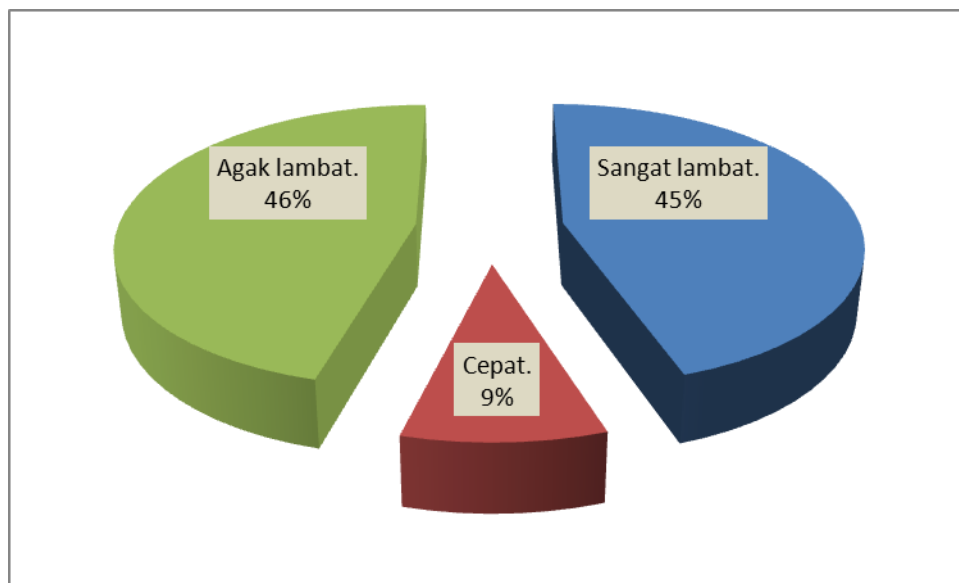
game, facebook, tweeter, jurnal, e-mail, dan e-learning, sedangkan 1% responden mengakses tugas-tugas dan materi kuliah, 1% lainnya mengakses instagram saja dan 1% lainnya pula tidak pernah mengakses apapun menggunakan layanan internet kampus karena responden lebih memilih mengakses menggunakan kuota pribadi.

K. Kecepatan Akses Layanan Internet IAIN Pontianak Secara Umum

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.11 sebagai berikut:

Gambar 3.11

Kecepatan Akses Layanan Internet IAIN Pontianak Secara Umum



Berdasarkan grafik kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum pada Gambar 3.11 diketahui bahwa sebanyak 46% responden mengatakan kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum agak lambat, sedangkan 9% responden mengatakan kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum cepat. Hal ini dirasakan oleh responden

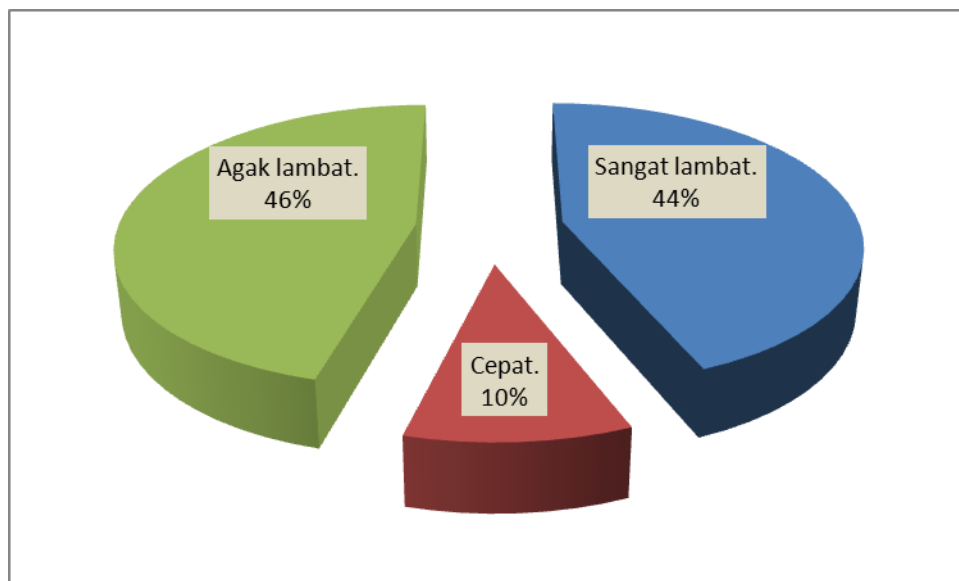
karena belum memadainya layanan internet IAIN Pontianak karena belum optimal jumlah akses poin yang dimiliki IAIN Pontianak.

L. Kecepatan Upload File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.12 sebagai berikut:

Gambar 3.12

Kecepatan Upload File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak



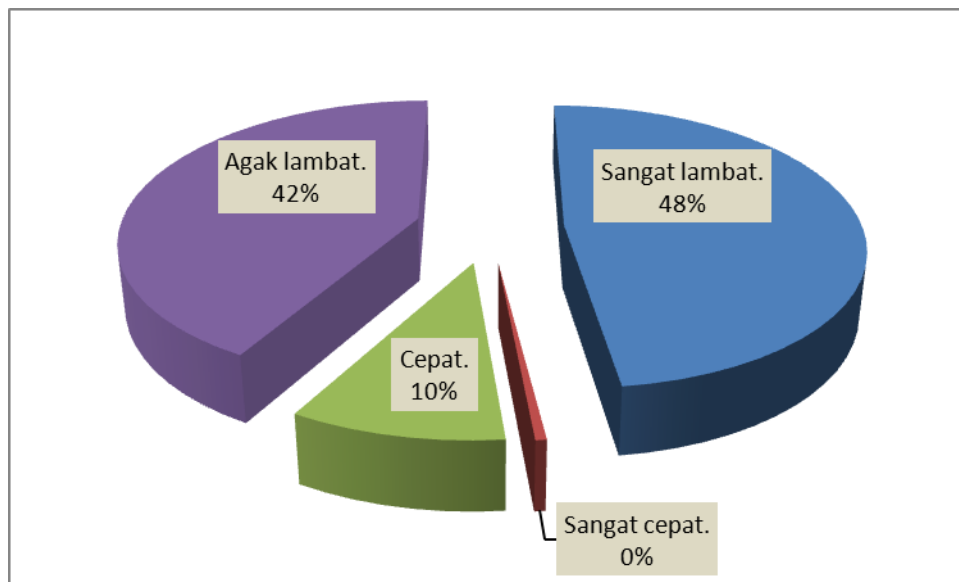
Berdasarkan grafik kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.12 diketahui bahwa sebanyak 46% responden mengatakan kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak agak lambat, sedangkan 10% responden mengatakan cepat.

M. Kecepatan Download File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.13 sebagai berikut:

Gambar 3.13

Kecepatan Download File Melalui Layanan Internet IAIN Pontianak



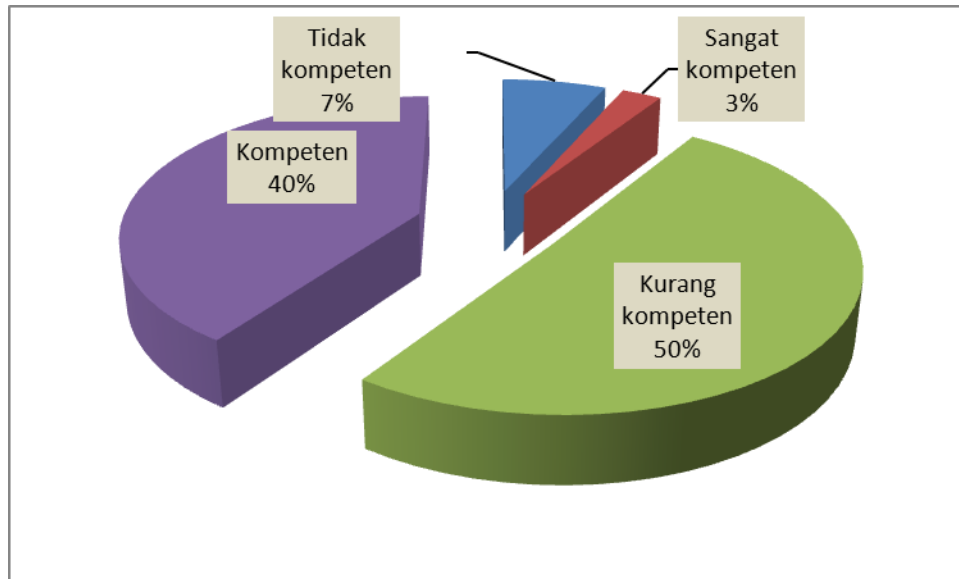
Berdasarkan grafik kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.13 diketahui bahwa 48% responden mengatakan kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak sangat lambat, sedangkan kurang dari 1% responden mengatakan sangat cepat.

N. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Mengelola Jaringan Internet di IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.14 sebagai berikut:

Gambar 3.14

Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Mengelola Jaringan Internet di IAIN Pontianak



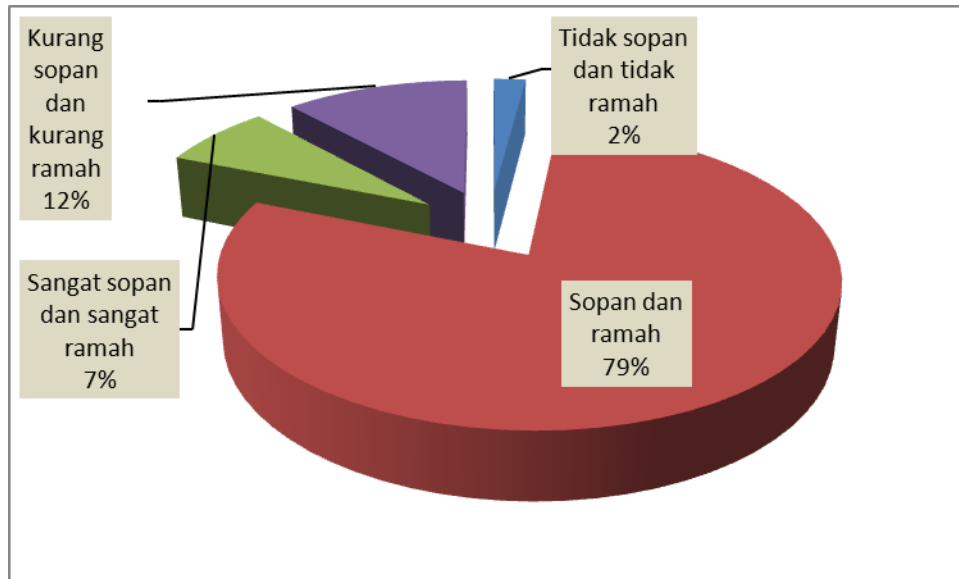
Berdasarkan grafik kompetensi/kemampuan petugas dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak pada Gambar 3.14 diketahui bahwa 50% responden mengatakan petugas kurang kompeten dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak, sedangkan 3% responden mengatakan petugas sangat kompeten dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak. Hal ini karena di IAIN Pontianak hanya ada 1 (satu) orang administrator jaringan yang ada sehingga kurang optimal untuk menyelesaikan tugas-tugasnya secara cepat dan optimal .

O. Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Internet di IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.15 sebagai berikut:

Gambar 3.15

Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Internet di IAIN
Pontianak



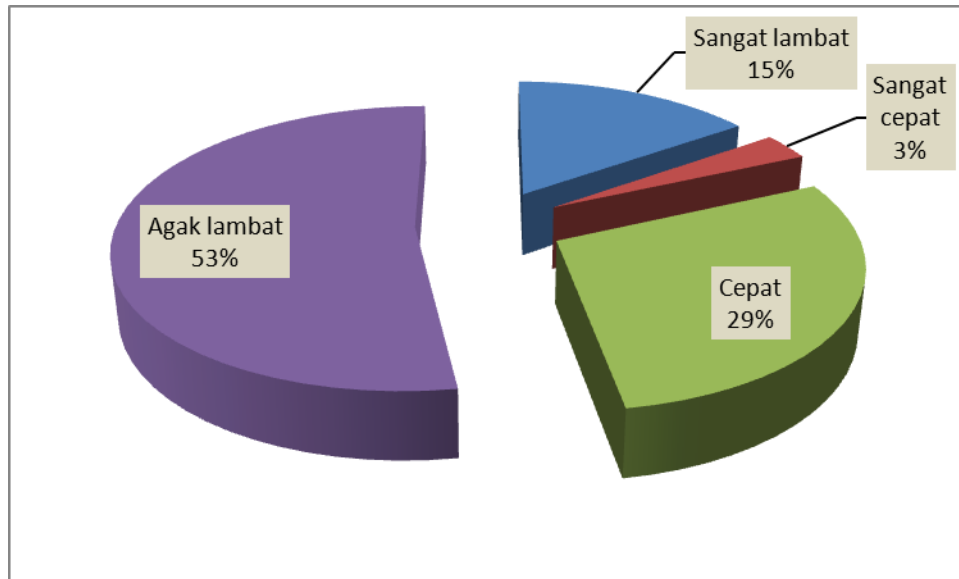
Berdasarkan grafik perilaku petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak pada Gambar 3.15 diketahui bahwa sebanyak 79% responden mengatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak sopan dan ramah, sedangkan 2% responden mengatakan petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak tidak sopan dan tidak ramah.

P. Kecepatan Respon Petugas Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap kecepatan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.16 sebagai berikut:

Gambar 3.16

Kecepatan Respon Petugas Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan
Layanan Internet IAIN Pontianak



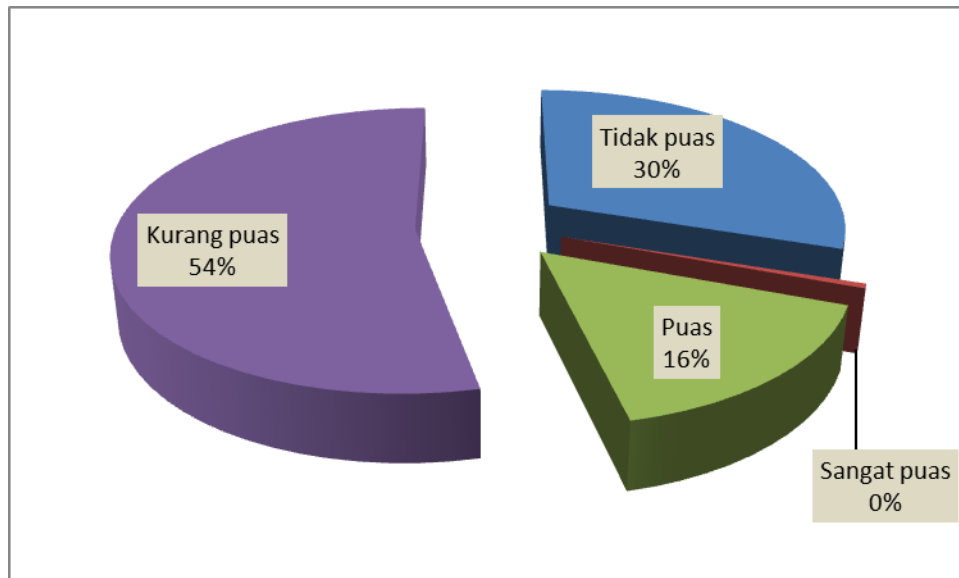
Berdasarkan grafik kecepatan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.16 diketahui bahwa 53% responden mengatakan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak agak lambat, sedangkan 3% responden mengatakan bahwa respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak sangat cepat.

Q. Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.17 sebagai berikut:

Gambar 3.17

Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Internet IAIN Pontianak



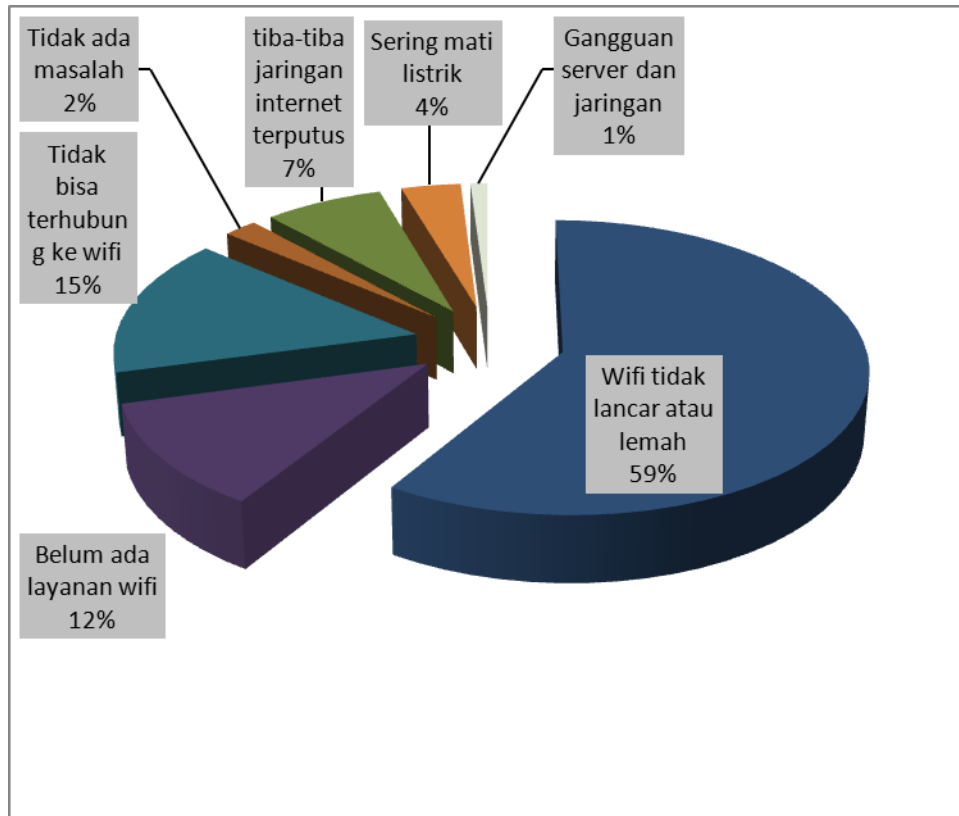
Berdasarkan grafik tingkat kepuasan terhadap layanan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.17 diketahui bahwa 54% responden mengatakan kurang puas terhadap layanan internet IAIN Pontianak, sedangkan kurang dari 1% responden mengatakan sangat puas terhadap layanan internet IAIN Pontianak.

R. Masalah yang Sering Dialami Dalam Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap masalah yang sering dialami dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.18 sebagai berikut:

Gambar 3.18

Masalah yang Sering Dialami Dalam Mengakses Jaringan Internet IAIN Pontianak



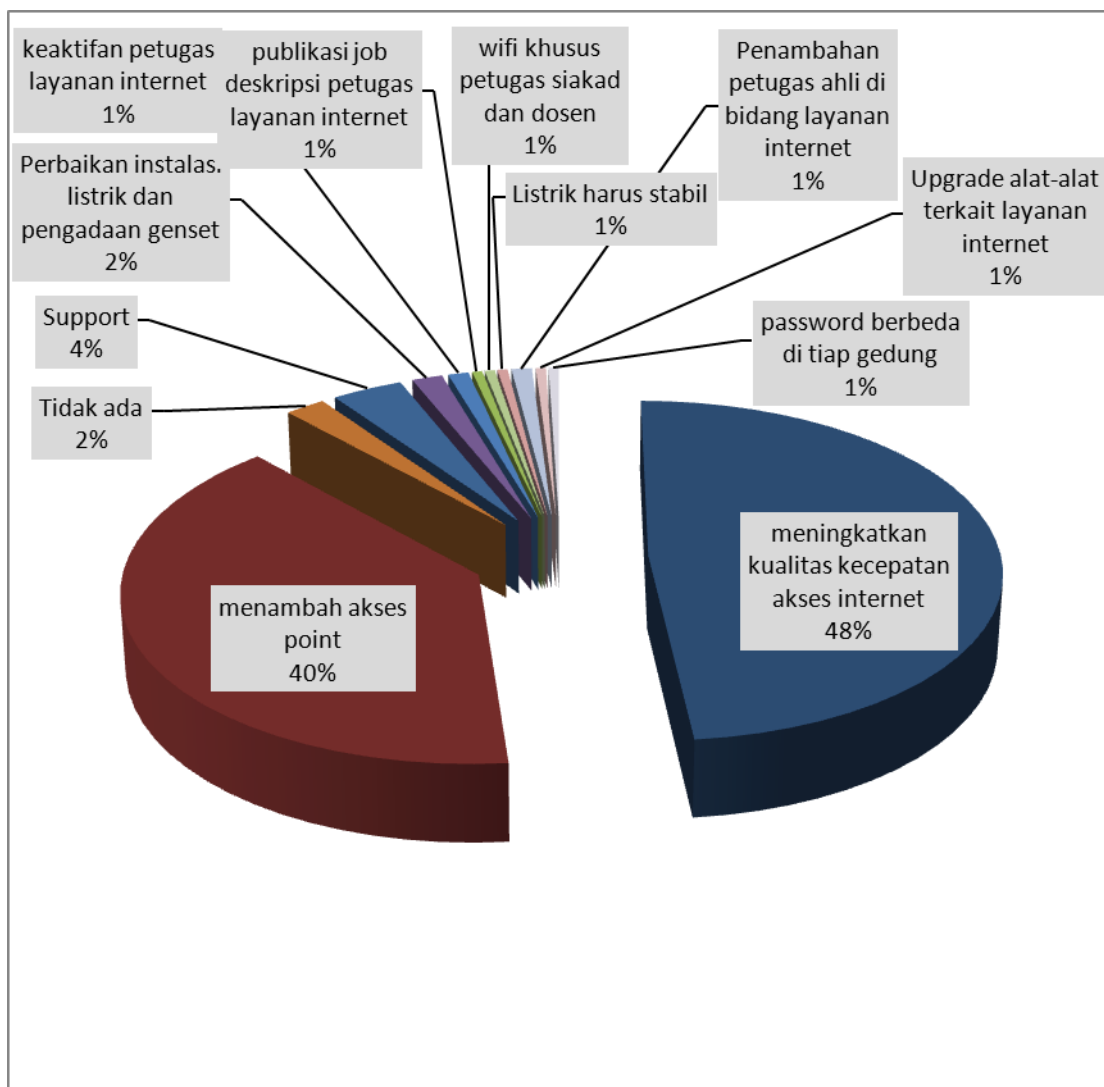
Berdasarkan grafik masalah yang sering dialami dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak pada Gambar 3.18 diketahui bahwa 59% responden mengatakan bahwa masalah yang sering dialami dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak adalah wifi tidak lancar atau lemah, sedangkan 1% responden mengatakan masalah yang sering dialami dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak adalah gangguan server dan jaringan.

S. Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internet di IAIN Pontianak

Hasil analisis statistic deskriptif terhadap saran untuk meningkatkan kualitas layanan internet di IAIN Pontianak disajikan dalam bentuk diagram lingkaran (pie diagram) pada Gambar 3.19 sebagai berikut:

Gambar 3.19

Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internet di IAIN Pontianak



Berdasarkan grafik saran untuk meningkatkan kualitas layanan internet di IAIN Pontianak pada Gambar 3.19 diketahui bahwa 48% responden menyarankan untuk meningkatkan kualitas kecepatan akses internet, sedangkan 2% responden menyarankan perbaikan instalasi listrik dan pengadaan genset.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan statistik deskriptif terhadap data primer yang diperoleh dari hasil angket online terhadap 224 responden mahasiswa, 25 orang dosen dan 14 orang tenaga kependidikan dari :

1. Mayoritas sebanyak 74% responden sudah mendapatkan kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.
2. Sebanyak 46% mengatakan mudah dalam mendapatkan hak akses (username dan password), dan hanya 11% yang mengatakan sangat sulit untuk mendapatkan kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.
3. Sebanyak 24% responden biasa mengakses jaringan internet IAIN Pontianak di Gedung Kuliah Tower B, sedangkan yang lain tersebar di Perpustakaan, Gedung Kuliah Tower A, Gazebo, Gedung Rektorat, Gedung Kuliah Tower C, Unit Kegiatan Mahasiswa, Ma'had Al-Jami'iyah,
4. Sebagian besar responden (55%) mengatakan bahwa di unit kerja atau tempat pelayanan yang digunakan saat ini sudah dapat mengakses layanan internet IAIN Pontianak. Sisanya sebesar 13% responden mengatakan tidak tahu.
5. Sebagian besar mahasiswa yang menjadi sampel dalam survei ini (50%) menggunakan handphone android untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak, dan tidak ada (0%) mahasiswa yang mengakses layanan internet IAIN Pontianak menggunakan handphone android bersama dengan laptop dan personal computer.
6. Sebagian besar responden (56%) mengatakan jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak kurang mencukupi, dan hanya

sedikit (1%) responden yang mengatakan jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak sangat mencukupi. Hal ini karena jumlah akses poin yang sudah ada hanya ada 70 buah, dan ini belum mencukupi untuk mengakomodir kebutuhan layanan internet di semua titik IAIN Pontianak.

7. Sebagian besar responden (62%) mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak kurang baik dan hanya sedikit (1%) responden yang mengatakan kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak sangat baik. Hal ini haruslah menjadi semangat kita bersama untuk memperbaiki kualitas internet di IAIN Pontianak dengan menambah jumlah akses poin dan menambah administrator jaringan internet.
8. Sebanyak 56% responden mengatakan dalam sehari kurang dari 1 jam mengakses layanan internet IAIN Pontianak dan sebanyak 7% mengatakan dalam sehari 5 sampai 7,5 jam mengakses layanan internet IAIN Pontianak. Hal ini karena internet yang putus nyambung sehingga sebagian besar responden malas menggunakan layanan internet IAIN Pontianak.
9. Laman yang sering diakses oleh sebagian responden (64%) adalah siakad, youtube, whatsapp, instagram, google, game, facebook, tweeter, jurnal, email, e-learning, dan sebanyak 1% responden mengakses instagram, 1% lainnya menggunakan layanan internet IAIN Pontianak untuk mengerjakan tugas-tugas dan materi kuliah, sedangkan 1% lainnya tidak pernah mengakses internet. Hal ini karena beberapa alasan, di antaranya karena internet IAIN Pontianak tidak lancar/putus nyambung dan karena ada sebagian responden yang belum mengetahui kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak.
10. Untuk kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum sebanyak 46% responden mengatakan agak lambat dan sebanyak 9%

responden mengatakan cepat. Hal ini karena kurangnya jumlah akses poin yang dimiliki IAIN Pontianak, sehingga belum cukup untuk mengakses semua user yang ada.

11. Dalam hal kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak 46% responden mengatakan agak lambat, dan hanya 10% responden yang mengatakan cepat.
12. Dalam hal kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak 48% responden mengatakan sangat lambat, dan kurang dari 1% responden yang mengatakan sangat cepat.
13. Sebanyak 50% responden mengatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak adalah kurang kompeten, dan hanya 3% responden yang mengatakan sangat kompeten.
14. Sebanyak 79% responden mengatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan internet di IAIN Pontianak sopan dan ramah dan 2% responden mengatakan tidak sopan dan tidak ramah.
15. Dalam hal kecepatan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak sebanyak 53% mengatakan agak lambat, sedangkan 3% responden mengatakan sangat cepat.
16. Dalam hal tingkat kepuasan terhadap layanan internet IAIN Pontianak sebanyak 54% mengatakan kurang puas dan kurang dari 1% responden mengatakan sangat puas. Hal ini karena memang layanan internet IAIN Pontianak yang masih tidak lancar/putus nyambung.
17. Masalah yang sering dialami responden dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak, sebagian besar responden (59%) mengatakan wifi tidak lancar atau lemah. Selebihnya sebanyak 39% mengatakan adanya gangguan server dan jaringan, sering mati listrik, tiba-tiba jaringan internet terputus, tidak bisa terhubung ke wifi, dan belum ada layanan wifi, sedangkan 2% lainnya mengatakan tidak ada masalah.

18. Terkait pelayanan internet IAIN Pontianak menurut responden ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sebagian besar (48%) responden mengatakan agar meningkatkan kualitas kecepatan akses internet, sebanyak 40% mengatakan agar menambah akses poin, dan 9% lainnya mengatakan agar segera ada perbaikan instalasi listrik dan pengadaan genset, listrik harus stabil, upgrade alat-alat terkait layanan internet, wifi khusus petugas siakad dan dosen, penambahan petugas ahli di bidang layanan internet, password berbeda di tiap gedung, adanya keaktifan petugas layanan internet dalam hal username dan password, serta publikasi job deskripsi petugas layanan internet.

B. Rekomendasi

1. Meningkatkan kualitas kecepatan akses internet
2. Menambah akses poin
3. Perbaikan instalasi listrik dan pengadaan genset
4. Penambahan petugas ahli di bidang layanan internet
5. Upgrade alat-alat terkait layanan internet

Lampiran-Lampiran

MONEV LAYANAN INTERNET IAIN PONTIANAK

Assalamu'alaikum ww.

Bersama ini kami mohon bantuan saudara/saudari untuk mengisi angket "Monitoring dan Evaluasi Layanan Internet IAIN Pontianak, data dari Monev ini akan kami gunakan sebagai dasar rekomendasi untuk melakukan perbaikan, pengembangan dan penyempurnaan Layanan Internet IAIN Pontianak agar lebih tepat guna dan berdaya guna mendukung pelayanan akademik dan non akademik di lingkungan IAIN Pontianak.

Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapkan terimakasih.

Pelaksana Monitoring dan Evaluasi
Kapus Audit dan Pengendalian Mutu LPM
ttd.

Dr. Ibrahim, M.A.

Mengetahui Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum
dan Keuangan

ttd.
Dr. H. Herlambang, M.A

* Wajib



1. 1. Kategori Responden *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Mahasiwa
- ☐ Dosen
- ☐ Tenaga Kependidikan

2. 2. Apakah saudara sudah mendapatkan kode akses (username dan password) layanan internet IAIN Pontianak *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sudah
- ☐ Belum *Berhenti mengisi formulir ini.*

Kemudahan Akses Layanan Internet

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan hak akses (username dan password) layanan internet kampus di IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat sulit.
- ☐ Agak sulit.
- ☐ Mudah.
- ☐ Sangat mudah.

4. Dimana anda biasa mengakses jaringan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Gedung rektorat
- ☐ Gedung Biro AUAK
- ☐ Gedung Kuliah Tower A
- ☐ Gedung Kuliah Tower B
- ☐ Gedung Kuliah Tower C
- ☐ Ma'had Al-Jami'iyah
- ☐ Perpustakaan
- ☐ Aula Abdurrani Mahmud Al-Yamani
- ☐ Gedung Olahraga
- ☐ Unit Kegiatan Mahasiswa
- ☐ Kantin
- ☐ Gazebo

5. Apakah di unit kerja atau tempat pelayanan yang anda gunakan saat ini sudah dapat mengakses layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sudah
- ☐ Belum
- ☐ Tidak tahu

Sarana dan Prasarana

6. Fasilitas apa yang anda gunakan untuk mengakses layanan internet IAIN Pontianak? *

Jawaban boleh lebih dari satu opsi
Centang semua yang sesuai.

- ☐ Handphone Android
- ☐ Tablet (tab)
- ☐ Laptop
- ☐ Personal Computer

7. Apakah jumlah akses poin layanan internet yang disediakan IAIN Pontianak sudah mencukupi? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak mencukupi
- ☐ Kurang mencukupi
- ☐ Cukup
- ☐ Sangat mencukupi

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang baik.
- ☐ Cukup baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Frekuensi dan Tujuan Penggunaan Layanan Internet

9. Berapa lama dalam sehari anda menggunakan layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang dari 1 jam
- ☐ 1 sampai 2.5 jam
- ☐ 3 sampai 4.5 jam
- ☐ 5 sampai 7.5 jam

10. 10. Laman apa yang seringkali anda akses menggunakan layanan internet kampus? *

Jawaban boleh lebih dari satu opsi

Centang semua yang sesuai.

- ☐ Sistem informasi akademik (sia.iainptk.ac.id)
- ☐ Website kampus (www.iainptk.ac.id)
- ☐ E-learning (e-learning.iainptk.ac.id)
- ☐ Youtube
- ☐ WhatsApp
- ☐ Facebook
- ☐ Google
- ☐ Instagram
- ☐ Tweeter
- ☐ Yang lain: _____

Kecepatan Akses Layanan Internet IAIN Pontianak

11. 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan akses layanan internet IAIN Pontianak secara umum? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat lambat.
- ☐ Agak lambat.
- ☐ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

12. 12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan upload file melalui layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat lambat.
- ☐ Agak lambat.
- ☐ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

13. 13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan download file melalui layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat lambat.
- ☐ Agak lambat.
- ☐ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

Petugas Pelayanan

14. 14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam mengelola jaringan internet di IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

15. 15. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan Internet di IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sopan dan tidak ramah
- ☐ Kurang sopan dan kurang ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan sangat ramah

16. 16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon petugas dalam penanganan pengaduan gangguan layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat lambat
- ☐ Agak lambat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Kepuasan, Keluhan dan Saran

17. 17. Bagaimana tingkat kepuasan saudara terhadap layanan internet IAIN Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak puas
- ☐ Kurang puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat puas

18. 18. Tuliskan masalah yang sering anda alami dalam mengakses jaringan internet IAIN Pontianak? *

19. 19. Berikan saran anda untuk meningkatkan kualitas layanan internet di IAIN Pontianak? *

Diberdayakan oleh

