



PROGRAM PASCASARJANA  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
2020

# **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**TERHADAP LAYANAN PROGRAM PASCASARJANA  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Oleh:

**Dr. Ade Fakh Kurniawan, M.Ud**

**Pipit Wulantika, S.E., M.S.I**

**Ade Hermawan, S.Kom**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)—dalam hal ini Mahasiswa—terhadap layanan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap setiap layanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai bagian dari Badan Layanan Umum (BLU) menilai penting untuk melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM)—dalam hal ini mahasiswa— di

tahun 2020 ini untuk kemudian hasilnya dijadikan bahan evaluasi demi perbaikan kualitas layanan publik.

Melalui hasil survei ini, selain menjadi bahan evaluasi, juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan publik kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Akhirnya, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)—dalam hal ini mahasiswa—terhadap layanan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Serang, 5 Oktober 2020  
Ketua Tim,

**Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud**  
NIP. 19831206 200604 1 003

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>II. TUJUAN DAN MANFAAT</b> .....	4
<i>a. Tujuan Umum</i> .....	4
<i>b. Tujuan Khusus</i> .....	4
<i>c. Manfaat</i> .....	5
<b>III. PELAKSANA</b> .....	6
<b>VI. RUANG LINGKUP</b> .....	7
<b>V. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	7
<b>VI. METODE/CARA PENGUKURAN</b> .....	11
<i>a. Populasi</i> .....	11
<i>b. Sampel dan Besar Sampel</i> .....	11
<i>c. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen</i> .....	12
<i>d. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data</i> .....	13
<b>VII. WAKTU DAN RENCANA ANGGARAN BIAYA</b> .....	17

<b>VIII. HASIL PELAKSANAAN SURVEI .....</b>	<b>18</b>
<i>a. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....</i>	<i>18</i>
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</i>	<i>20</i>
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	<i>20</i>
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden.....</i>	<i>23</i>
<b>IX. SIMPULAN DAN PENUTUP.....</b>	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>33</b>

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN  
BANTEN**

**I. PENDAHULUAN**

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun



pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan maupun pada pelayan pendidikan/akademik perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor pendidikan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan (administratif dan akademis) kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan, dalam hal ini tenaga pendidik dan kependidikan di lingkungan kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Survei indeks kepuasan masyarakat, dalam hal ini mahasiswa, di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten diharapkan memberi hasil yang mampu memicu terjadinya perubahan paradigma menuju institusi pendidikan pemerintah yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

## **II. TUJUAN DAN MANFAAT**

### *a. Tujuan Umum*

Mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini mahasiswa, terhadap mutu pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### *b. Tujuan Khusus*

1. Mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini mahasiswa (IKM), yang dicapai di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan (mahasiswa) kurang puas terhadap pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan/*stake holder* untuk menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

c. *Manfaat*

1. Survei ini diharapkan memberikan manfaat bagi Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat serta upaya identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) yang menjadi penerima layanan dari unit layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Memberikan gambaran bagi pimpinan dan seluruh jajaran tenaga kependidikan dan pendidik di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan pendidikan (dalam hal ini mahasiswa).
3. Bagi masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) diketahui gambaran tentang kinerja di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

### **III. PELAKSANA**

Survei ini dilaksanakan berdasarkan SK Rektor No. 595 Tahun 2020 tentang Bantuan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan di Lingkungan Program Pascasarjana, dengan susunan pelaksana sebagai berikut:

Ketua : Dr. Ade Fakih Kurniawan, M.Ud

Anggota : Pipit Wulantika, S.E., M.S.I

Ade Hermawan, S.E

## **VI. RUANG LINGKUP**

Survei ini mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat yakni mahasiswa terhadap layanan akademik dan administratif di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

## **V. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 15 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

1. ***Prosedur pelayanan***, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. ***Persyaratan pelayanan***, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. ***Kejelasan petugas pelayanan***, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. ***Kedisiplinan petugas pelayanan***, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. ***Tanggung jawab petugas pelayanan***, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. ***Kemampuan petugas pelayanan***, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. ***Kecepatan pelayanan***, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. ***Keadilan mendapatkan pelayanan***, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. ***Kesopanan dan keramahan petugas***, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. ***Kewajaran biaya pelayanan***, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. ***Kepastian biaya pelayanan***, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. ***Kepastian jadwal pelayanan***, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. ***Ketersediaan sarana dan prasarana***, yaitu kesediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan;
14. ***Kenyamanan lingkungan***, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
15. ***Keamanan pelayanan***, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



## VI. METODE/CARA PENGUKURAN

### a. *Populasi*

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2010). Populasi dalam survei indeks kepuasan masyarakat adalah mahasiswa pengguna layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebanyak 463 mahasiswa, baik mahasiswa tingkat magister maupun mahasiswa doktoral.

### b. *Sampel dan Besar Sampel*

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jenis pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Sampel diambil dari mahasiswa pengguna layanan. Besar sampel dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 114 orang.

### c. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data yang diambil dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini berupa data primer, dimana data primer diperoleh dengan cara melakukan pengambilan data langsung terhadap responden dengan mengisi kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan tiga cara sebagai berikut:

1. Dilakukan dengan cara daring dengan menggunakan *e-form questioner*.
2. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat/petugas yang telah ditentukan.
3. Dilakukan oleh pencacah/petugas melalui wawancara.

Instrumen yang dipergunakan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah berupa kuesioner.

*d. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data*

1. Metode Pengolahan Data

Data mentah yang sudah terkumpul selama observasi perlu diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data tidak ada yang tercecer atau tidak lengkap sehingga proses analisa data dapat dilakukan. Data dianalisa secara deskriptif-analitik. Analisa data adalah proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian kita (Martono, 2010).

Menurut Martono (2010) ada beberapa tahap yang harus dilalui seorang peneliti untuk melakukan analisa data, yaitu:

- 1) *Data coding* atau pemberian kode, merupakan suatu proses penyusunan data mentah secara sistematis ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin komputer. Dalam proses ini perlu membuat kode.

- 2) *Data entering* atau memasukkan data, merupakan proses pemindahan data yang telah diubah ke dalam kode angka ke dalam komputer.
- 3) *Data cleaning* atau pembersihan data, merupakan proses pengecekan untuk memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke komputer sudah sesuai dengan informasi yang sebenarnya.
- 4) *Data output* atau penyajian data, merupakan tahap menyajikan hasil pengolahan data dengan bentuk yang mudah dibaca dan menarik.
- 5) *Data analyzing* atau analisis data, merupakan tahap akhir dalam penelitian. Tahap ini mengharuskan peneliti untuk menginterpretasikan data yang sudah diperoleh selama pengumpulan data di lapangan.

Berikut ini proses pengolahan data hasil survei IKM di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat

terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut merupakan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

**Tabel 1.** *Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

## 2. Perangkat Pengolahan

*Data entry* dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dilakukan menggunakan program *Microsoft Excel*.

### 3. Analisa Data

Analisa data menggunakan analisa univariat. Analisis univariat merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase, disertai dengan penjelasan kualitatif (Sudjana (1996) dalam Rahmawati (2000)).

## **VII. WAKTU DAN RENCANA ANGGARAN BIAYA**

Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa ini akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai sejak Juli hingga September 2020.

Survei ini menghabiskan anggaran dana sebesar Rp. 15.000.000,- (*lima belas juta Rupiah*). Adapun rincian dan pelaporan anggaran biaya terlampir (terpisah).

## VIII. HASIL PELAKSANAAN SURVEI

### *a. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi*

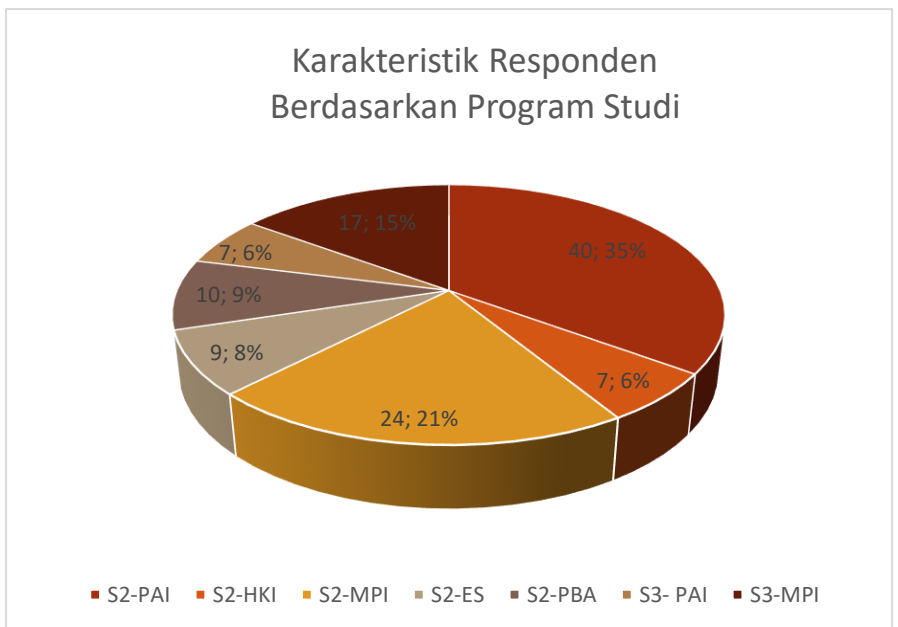
No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1.	S2-PAI	40 orang
2.	S2-HKI	7 orang
3.	S2-MPI	24 orang
4.	S2-ES	9 orang
5.	S2-PBA	10 orang
6.	S3- PAI	7 orang
7.	S3-MPI	17 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>114 orang</b>

**Tabel 2.** *Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 114 orang yang terdiri dari 40 orang responden dari program studi Magister Pendidikan Agama Islam (PAI), 7 orang responden dari program studi Magister Hukum Keluarga Islam (HKI), 24 orang responden dari program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam



(MPI), 9 orang responden dari program studi Magister Ekonomi Syariah (ES), 10 orang responden dari program studi Magister Pendidikan Bahasa Arab (PBA), 7 orang responden dari program studi Doktor Pendidikan Agama Islam (PAI), dan 17 orang responden dari program studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Persentase karakteristik responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Grafik berikut:



**Grafik 1.** *Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi*

***b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin***

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1.	Laki-laki	72 orang
2.	Perempuan	42 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>114 orang</b>

**Tabel 3.** *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 72 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 42 orang responden berjenis kelamin perempuan.

***c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester***

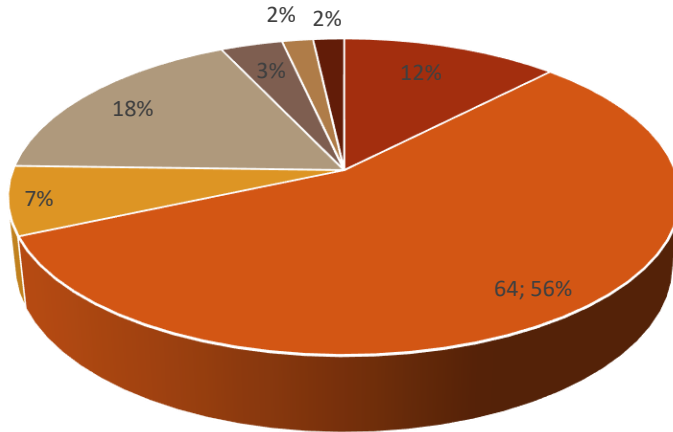
<b>No</b>	<b>Semester</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1.	I (satu)	14 orang
2.	II (dua)	64 orang
3.	III (tiga)	8 orang

4.	IV (empat)	20 orang
5.	V (lima)	4 orang
6.	VI (enam)	2 orang
7.	$\geq$ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	2 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>114 orang</b>

**Tabel 4.** *Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

Responden berdasarkan semester adalah kedudukan tingkat semester para mahasiswa ketika mereka mengisi survei ini. Berdasarkan Tabel 4. karakteristik responden semester I (satu) sebanyak 14 orang, responden semester II (dua) sebanyak 64 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 8 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 20 orang, responden semester V (lima) sebanyak 4 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 2 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 2 orang. Persentase karakteristik rsponden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:

## Karakteristik Responden Berdasarkan Semester



- I (satu)
- II (dua)
- III (tiga)
- IV (empat)
- V (lima)
- VI (enam)
- ≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)

**Grafik 2.** *Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

*d. Deskripsi Jawaban Responden*

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
U1	<i>Prosedur Pelayanan</i>	3,140
U2	<i>Kejelasan petugas pelayanan</i>	3,140
U3	<i>Persyaratan Pelayanan</i>	3,053
U4	<i>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</i>	3,140
U5	<i>Tanggung jawab petugas pelayanan</i>	3,193
U6	<i>Kemampuan petugas pelayanan</i>	3,193
U7	<i>Kecepatan pelayanan</i>	3,035
U8	<i>Keadilan mendapatkan pelayanan</i>	3,281
U9	<i>Kesopanan dan keramahan petugas</i>	3,228
U10	<i>Kewajaran biaya pelayanan</i>	2,965
U11	<i>Kepastian biaya pelayanan</i>	2,982
U12	<i>Kepastian jadwal pelayanan</i>	3,158
U13	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana</i>	3,035
U14	<i>Kenyamanan lingkungan</i>	3,228
U15	<i>Keamanan Pelayanan</i>	3,246
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>5,360</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>47,00</b>

<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>	<b>3,15</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>78,75</b>

**Tabel 5.** Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *keadilan mendapatkan pelayanan* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar **3,281** dan unsur *kewajaran biaya pelayanan* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar **2,965**.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, dengan nilai 3,140. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
2. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan

pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,140. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.

**3. Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya dengan nilai sebesar 3,053. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

**4. Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerjasesuai ketentuan yang berlaku. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,140 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mempunyai nilai rata-rata 3,193. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada diantara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,193 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur ini



mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,035 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

**8. Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status mahasiswa yang dilayani dengan nilai 3,281 termasuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 dengan kinerja unsur pelayanan **Baik**.

**9. Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,228 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

**10. Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan mahasiswa terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,965 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

**11. Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dengan nilai sebesar 2,982 unsur ini memiliki nilai kinerja **Baik** karena termasuk di dalam nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

**12. Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,158 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

13. *Ketersediaan sarana dan Prasarana*, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,035 dan disimpulkan memiliki kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

14. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,228 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

15. *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga mahasiswa merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap

resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,246 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Jumlah nilai per unsur adalah **2.680**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **47,00**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **3,15** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana** adalah **78,75**.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 65,51 – 81,25, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.

## **IX. SIMPULAN DAN PENUTUP**

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini

kami menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa dengan jumlah kuesioner sebanyak 114 orang responden.

Terdapat 15 unsur yang kami gunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yang harus ada dalam unsur dasar pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat/Mahasiswa). Ke-15 unsur tersebut adalah: *prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.*

Dari ke-15 unsur tersebut, berdasarkan hasil perhitungan survei, dapat diketahui bahwa unsur *keadilan mendapatkan pelayanan* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar **3,281** dan unsur *kewajaran biaya*

*pelayanan* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar **2,965**.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil **Baik** dengan mutu pelayanan **B** dan interval IKM antara 65,51 – 81,25.

Meskipun demikian, Program Pascasarjana harus terus meningkatkan pelayanannya untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil survei ini, ada 4 (empat) hal yang saat ini harus mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan yaitu:

- Kewajaran dan keterjangkauan biaya pelayanan
- Kesesuaian biaya pelayanan
- Ketersediaan sarana dan prasarana
- Kesesuaian waktu pelayanan

Dengan demikian, ke-4 hal tersebut diatas sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
Nomor: 595 Tahun 2020

TENTANG

BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI LINGKUNGAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
TAHUN ANGGARAN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN,

- Menimbang** : a. bahwa Surat dari Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud. sebagai Ketua Tim Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tanggal 7 Juli 2020 tentang Permohonan dana bantuan Survey.
- b. bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2020;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tentang Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2020;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara;
4. Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
6. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
7. Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018;
9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
10. Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
11. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
12. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2017 tentang Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;

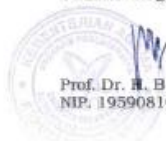
13. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
14. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
15. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 32 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
16. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 32/PMK.02/2018 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2019;
17. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 63 Tahun 2016 tentang Penunjukan Kuasa Pengguna Anggaran dan Pelaksana Tugas Kuasa Pengguna Anggaran di Lingkungan Kementerian Agama;
18. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/54242 tanggal 27 Juli 2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Masa Jabatan Tahun 2017-2021;
19. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-47/PB/2014 tentang Petunjuk Teknis Penatausahaan, Pembukuan, dan Pertanggungjawaban Bendahara pada Badan Layanan Umum serta Verifikasi dan Monitoring Laporan Pertanggungjawaban Bendahara pada Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI LINGKUNGAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2020
- PERTAMA : Memberikan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten kepada Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud (Ketua) Pipit Wulantika, S.E., M.SI., dan Ade Hermawan, SE (Anggota) Sebesar Rp. 15.000.000,- (Lima Belas Juta Rupiah) yang dibebankan pada DIPA UIN SMH Banten Tahun Anggaran 2020.
- KEDUA : Penerima Bantuan Melaporkan Pertanggungjawaban Pelaksanaan Kegiatan dan Keuangan kepada Rektor Paling Lambat Tanggal 30 November 2020.
- KELIMA : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: SF DIPA 025.04.2.423548/2020 Tanggal 12 November 2019 Revisi Keenam Tanggal 18 Juni 2020, dengan kode kegiatan 2132.002.401.051.FD.525119.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Serang  
 Pada tanggal 8 Juli 2020  
 A.n. Rektor,  
 Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum  
 NIP. 19590810 199003 1 002



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
TAHUN 2020**

JENIS PELAYANAN : PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PASCASARJANA TERHADAP MAHASISWA  
UNIT PELAYANAN : PROGRAM PASCASARJANA

No	JK	Usia	PS	Smt	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR LAYANAN														
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	L	25	PAI-S2	4	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	L	25	PAI-S2	1	Belum Bekerja	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	4	2	2	4
3	L	30	MPI-S3	2	Other	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	L	30	MPI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3
5	L	35	PAI-S3	2	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	L	44	MPI-S3	2	Guru / Dosen PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
7	P	39	PAI-S2	2	Guru / Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
2	L	39	MPI-S2	1	PNS / Pegawai BUMN	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
9	P	44	MPI-S3	2	PNS / Pegawai BUMN	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	L	50	MPI-S3	1	PNS / Pegawai BUMN	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
11	L	34	MPI-S3	2	Other (Founder Daar El Hasanah Islamic Boarding School)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
12	L	45	MPI-S3	1	PNS / Pegawai BUMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	P	58	PAI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	L	31	MPI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
15	L	52	MPI-S2	1	PNS / Pegawai BUMN	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	L	39	PAI-S3	2	Guru / Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
17	L	47	MPI-S3	1	PNS / Pegawai BUMN	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
18	L	38	MPI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
19	L	57	MPI-S3	2	Karyawan Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	P	37	PAI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	P	37	PAI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	L	25	PAI-S2	2	Guru / Dosen Non PNS	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4
23	P	42	PAI-S2	2	Guru / Dosen PNS	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	L	25	PAI-S2	>=B	Wiraswasta	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
25	L	25	PAI-S2	4	Guru / Dosen Non PNS	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3
26	L	33	PAI-S2	3	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	P	24	PBA-S2	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
28	L	36	PAI-S2	3	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



68	L	34	MPI-53	2	Other (Founder Daar El Hasanah Islamic Boarding School)	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
69	L	45	MPI-53	1	PNS / Pegawai BUMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	P	58	PAI-53	2	Guru / Dosen Non PNS	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
71	L	31	MPI-53	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
72	L	52	MPI-52	1	PNS / Pegawai BUMN	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
73	L	39	PAI-53	2	Guru / Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	L	47	MPI-53	1	PNS / Pegawai BUMN	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
75	L	38	MPI-53	2	Guru / Dosen Non PNS	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
76	L	57	MPI-53	2	Karyawan Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
77	P	37	PAI-53	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	P	37	PAI-53	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	L	25	PAI-52	2	Guru / Dosen Non PNS	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4
80	P	42	PAI-52	2	Guru / Dosen PNS	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	L	25	PAI-52	>=8	Wiraswasta	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
82	L	25	PAI-52	4	Guru / Dosen Non PNS	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3
83	L	33	PAI-52	3	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	P	24	PBA-52	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
85	L	36	PAI-52	3	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	P	23	MPI-52	2	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	P	36	PAI-52	2	PNS / Pegawai BUMN	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4
88	P	25	PAI-52	2	Guru / Dosen Non PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	L	27	PAI-52	6	Guru / Dosen Non PNS	4	2	4	2	4	4	1	4	3	2	2	4	4	4	4
90	L	45	PAI-52	4	Guru / Dosen Non PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	P	41	PAI-52	3	Guru / Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	L	29	PAI-52	3	Guru / Dosen Non PNS	2	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3
93	L	25	HKI-52	2	Wiraswasta	2	2	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2
94	P	27	PAI-52	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
95	L	26	ES-52	2	Other (Pengawas pemilu)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	L	26	MPI-52	4	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	P	26	PBA-52	2	Belum Bekerja	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	P	22	ES-52	2	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	L	41	PAI-52	2	Guru / Dosen PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
100	L	22	PBA-52	2	Belum Bekerja	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4
101	P	23	PBA-52	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	P	45	PBA-52	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
103	P	44	PAI-52	2	Karyawan Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
104	L	33	MPI-52	4	PNS / Pegawai BUMN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	P	25	PAI-52	2	Guru / Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	L	28	MPI-52	5	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3

107	L	25	MPI-S2	4	Karyawan Swasta	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
108	L	31	MPI-S2	4	Guru / Dosen Non PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
109	L	39	MPI-S2	4	Guru / Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	P	23	MPI-S2	1	Other (honoror kecamatan)	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
111	P	25	MPI-S2	4	Guru / Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
112	L	25	MPI-S2	4	Other (Penyuluh pertanian)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	L	28	PAI-S2	5	Guru / Dosen Non PNS	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	
114	P	40	PAI-S3	2	Guru / Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jml nilai per unsur						358	358	348	358	364	364	346	374	368	338	340	360	346	368	370	5360
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi						3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,0	3,3	3,2	3,0	3,0	3,2	3,0	3,2	3,2	47,0
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,067						0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	*)
IKM Unit Pelayanan																				78,75	**)

**Keterangan:**

- U1 s.d. U15 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa
- \*) = Jml NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = IKM Unit Layanan x 25
- NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi
- NRR tertimbang = NRR per Unsur x 0,067

IKM Unit Pelayanan:		78,75
<b>Mutu Layanan:</b>		
A (Sangat Baik)	= 81,26 – 100,00	
B (Baik)	= 62,51 – 81,25	
C (Kurang Baik)	= 43,76 – 62,50	
D (Tidak Baik)	= 25 – 43,75	

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kemudahan tahapan pelayanan	3,140
U2	Kesesuaian persyaratan vs jenis pelayanan	3,140
U3	Kejelasan pelayanan	3,053
U4	Kedisiplinan dan konsistensi pelayanan	3,140
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,193
U6	Penyelesaian pelayanan	3,193
U7	Kesesuaian waktu pelayanan	3,035
U8	Keadilan memberikan pelayanan	3,281
U9	Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,228
U10	Kewajaran dan keterjangkauan biaya pelay	2,965
U11	Kesesuaian biaya pelayanan	2,982
U12	Kesesuaian waktu pelayanan	3,158
U13	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,035
U14	Kebersihan dan kenyamanan	3,228
U15	Keamanan lingkungan	3,246