



PROGRAM PASCASARJANA  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
2022

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

### **Program Studi:**

#### ***Magister (S2):***

1. Pendidikan Agama Islam
2. Manajemen Pendidikan Islam
3. Hukum Keluarga Islam
4. Ekonomi Syariah
5. Pendidikan Bahasa Arab
6. Studi Islam Transdisipliner
7. Tadris Bahasa Inggris

#### ***Doktor (S3):***

1. Manajemen Pendidikan Islam
2. Pendidikan Agama Islam
3. Hukum Keluarga Islam

*Disusun oleh.*

**M. Iman Wahyudi, M.Kom.**

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

**Encu Suhartini, S.E., M.M.**

**Asep Ahmarudin, S.Pd.I.**



## 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 2022 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, Agustus 2022  
Ketua Tim,

**M. Iman Wahyudi, M.Kom.**  
NIP. 19850714 202012 1 003



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TUJUAN DAN MANFAAT .....	3
a. Tujuan Umum .....	3
b. Tujuan Khusus .....	3
c. Manfaat .....	4
III. PELAKSANA .....	4
VI. RUANG LINGKUP .....	5
V. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	5
VI. METODE/CARA PENGUKURAN .....	8
a. Populasi .....	8
b. Sampel dan Besar Sampel .....	9
c. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen.....	9
d. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data .....	9
VII. WAKTU DAN RENCANA ANGGARAN BIAYA .....	13
VIII. HASIL SURVEI SECARA UMUM.....	13
a. <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....</i>	13
b. <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	15
c. <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	15
d. <i>Deskripsi Jawaban Responden .....</i>	16
e. <i>Kesimpulan dan Saran .....</i>	28
IX. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S2).....	31
a. <i>Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Syariah</i> 31	
b. <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	31
c. <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	32

<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	33
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	44
X. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S2) .....	49
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Manajemen         Pendidikan Islam</i> .....	49
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	49
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i> .....	50
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	51
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	62
XI. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER HUKUM KELUARGA ISLAM (S2) .....	67
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Hukum Keluarga         Islam</i> .....	67
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	67
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i> .....	68
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	69
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	81
XII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH (S2) .....	85
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Syariah</i> 85	85
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	85
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i> .....	86
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	87
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	98
XIII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA ARAB (S2) .....	103
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Pendidikan         Bahasa Arab</i> .....	103
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	103
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i> .....	104
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	105
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	116

XIV. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER STUDI ISLAM INTERDISIPLINER (S2) .....	121
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Studi Islam         Interdisipliner.....</i>	121
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	121
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	122
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden .....</i>	123
<i>e. Kesimpulan dan Saran .....</i>	134
XV. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER TADRIS BAHASA INGGRIS (S2).....	139
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Tadris Bahasa         Inggris.....</i>	139
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	139
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	140
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden .....</i>	141
<i>e. Kesimpulan dan Saran .....</i>	152
XVI. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S3) .....	157
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan         Agama Islam .....</i>	157
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	157
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	158
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden .....</i>	159
<i>e. Kesimpulan dan Saran .....</i>	170
XVIII. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S3).....	175
<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan         Agama Islam .....</i>	175
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	175
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....</i>	176
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden .....</i>	177
<i>e. Kesimpulan dan Saran .....</i>	188
XIX. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR HUKUM KELUARGA ISLAM (S3) .....	193

<i>a. Karakteristik Responden Program Studi S3 Hukum Keluarga Islam</i> .....	193
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	193
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i> .....	194
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	195
<i>e. Kesimpulan dan Saran</i> .....	207
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	211



**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 Nomor 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. 338 Tahun 2022 tentang Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022, dengan susunan pelaksana sebagai berikut:

Ketua : M. Iman Wahyudi, M.Kom.  
Anggota : Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud.  
Encu Suhartini, S.E., M.M.  
Asep Ahmarudin, S.Pd.I.

## 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 Pembedayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari 5 (lima) aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kemudian dikembangkan menjadi 36 unsur yang “relevan, valid, dan reliabel” sebagai berikut:

**Aspek *tangibles* (bukti fisik)** merupakan bukti nyata berwujud yang dimiliki, meliputi:

1. Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai
2. Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (*infocus*, *white board*, dan lain-lain)

3. Ketersediaan perpustakaan yang memadai
4. Ketersediaan sarana pembelajaran *online* yang memadai (*LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room*, dan lain-lain)
5. Ketersediaan fasilitas kamar kecil
6. Ketersediaan sarana ibadah
7. Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana
8. Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan

**Aspek *reliability* (kehandalan)** merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat dan terpercaya, meliputi:

1. Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen
2. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen
3. Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan
4. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik
5. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
6. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
7. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja

**Aspek *responsiveness* (daya tanggap)** merupakan kemauan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, meliputi:

1. Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen
2. Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
3. Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen
4. Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan
5. Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan
6. Kemudahan tahapan pelayanan administrasi
7. Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan
8. Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi
9. Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan
10. Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku

**Aspek *assurance* (jaminan)** merupakan kemampuan menumbuhkan rasa percaya, meliputi:

1. Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa
2. Keramahan dan kesopanan petugas administrasi
3. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik
4. Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan
5. Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku

6. Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

**Aspek *empathy* (empati)** merupakan perhatian atau pemahaman secara personal, meliputi:

1. Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun *website*
2. Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif
3. Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi
4. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
5. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu

## 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 470 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 195 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 yang diperoleh dengan melakukan pengambilan data langsung terhadap responden menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan tiga cara sebagai berikut:

1. Dilakukan secara 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) 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 36 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{36} = 0,028$$

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:

**IKM Unit Pelayanan x 25**

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 Juni hingga Agustus 2022.

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

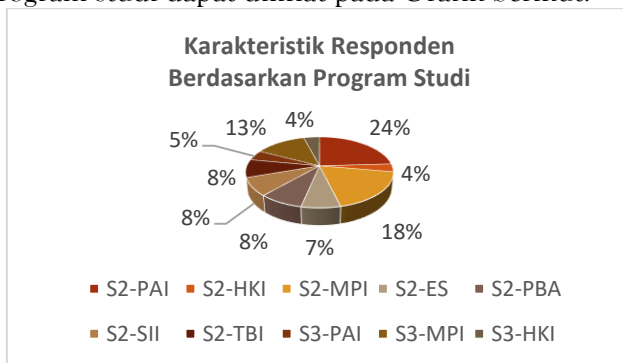
## VIII. HASIL SURVEI SECARA UMUM

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

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-PAI	47 orang
2	S2-HKI	7 orang
3	S2-MPI	36 orang
4	S2-ES	14 orang
5	S2-PBA	16 orang
6	S2-SII	16 orang
7	S2-TBI	16 orang
8	S3-PAI	9 orang
9	S3-MPI	26 orang
10	S3-HKI	8 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>195 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 195 orang yang terdiri dari 47 orang responden dari program studi Magister Pendidikan Agama Islam (PAI), 7 orang responden dari program studi Magister Hukum Keluarga Islam (HKI), 36 orang responden dari program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI), 14 orang responden dari program studi Magister Ekonomi Syariah (ES), 16 orang responden dari program studi Magister Pendidikan Bahasa Arab (PBA), 16 orang responden dari program studi Magister Studi Pendidikan Islam (SII), 16 orang responden dari program studi Magister Tadris Bahasa Inggris (TBI), 9 orang responden dari program studi Doktor Pendidikan Agama Islam (PAI), 26 orang responden dari program studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam (MPI), dan 8 orang responden dari program studi Doktor Hukum Keluarga Islam (HKI). 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***

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	113 orang
2.	Perempuan	82 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>195 orang</b>

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 113 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 82 orang responden berjenis kelamin perempuan.

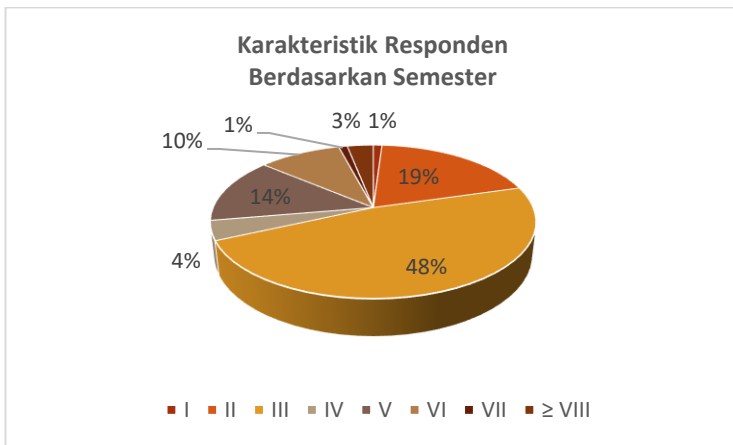
***c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester***

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	2 orang
2	II (dua)	38 orang
3	III (tiga)	93 orang
4	IV (empat)	8 orang
5	V (lima)	27 orang
6	VI (enam)	19 orang
7	VII (tujuh)	2 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	6 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>195 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 2 orang, responden semester II (dua) sebanyak 38 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 93 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 8 orang, responden semester V (lima) sebanyak 27 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 19 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 2 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 6 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

**d. Deskripsi Jawaban Responden**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)		



U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	2,65
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	2,69
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	2,42
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	2,70
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	2,61
U6	Ketersediaan sarana ibadah	2,66
U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	2,63
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	2,62
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	2,71
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	2,64
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	2,69
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	2,47
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	2,49
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	2,52
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	2,51
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		

U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	2,69
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	2,66
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	2,69
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	2,61
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	2,67
U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,54
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	2,53
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	2,49
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,55
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2,51
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	2,44
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	2,56
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	2,52

U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	2,59
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	2,55
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	2,61
<b>Aspek <i>empathy</i> (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	2,53
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	2,61
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	2,58
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	2,54
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	2,69
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>18.172</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>93,19</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>2,61</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>65,23</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,71 dan unsur *ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,42.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 2,65. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,69. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,42. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 – 2,50.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,70 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 2,61. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada diantara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,66 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,63 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 2,62 termasuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 dengan kinerja unsur pelayanan **Baik**.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,71 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,64

dan disimpulkan memiliki kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,69 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,47 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,49 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,52 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,51 dan disimpulkan

mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,69 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,66 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,69 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,61 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan*

mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,67 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,54 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,53 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,49 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,55 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,51 dan disimpulkan



mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,44 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,56 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,52 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,59 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,55 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,61 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,53 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,61 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen*

*pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,58 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,54 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,69 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Jumlah nilai per unsur adalah 18.172, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 93,19, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 2,61 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana** adalah 65,23.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 62,51 - 81,25, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.

### ***e. Kesimpulan dan Saran***

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 195 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (*infocus*, *white board*, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (*LMS*, *Zoom*, *Google Meet*, *Google Class Room*, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersediaan mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (*RPS*) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi

perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *keteresuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mendapatkan

nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,71 dan unsur *ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,42.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Baik* dengan mutu pelayanan **B** dan interval IKM antara 62,51 - 81,25. Meskipun hasil secara keseluruhan baik, namun nilai yang diperoleh mendekati batas bawah interval yaitu 65,23 sehingga pelayanan harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi. Selain itu, masih ada unsur yang menunjukkan kriteria kurang baik, antara lain dari aspek *tangible* yaitu ketersediaan perpustakaan yang memadai; dari aspek *reliability* yaitu kemampuan pelayanan staf administrasi akademik dan kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; dari aspek *responsiveness* yaitu penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; dan dari aspek *assurance* yaitu ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.

## IX. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S2)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Syariah*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-PAI	47 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>47 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden yang bersedia mengisi kuisisioner sebanyak 47 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	21 orang
2.	Perempuan	26 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>47 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 21 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 26 orang responden berjenis kelamin perempuan.

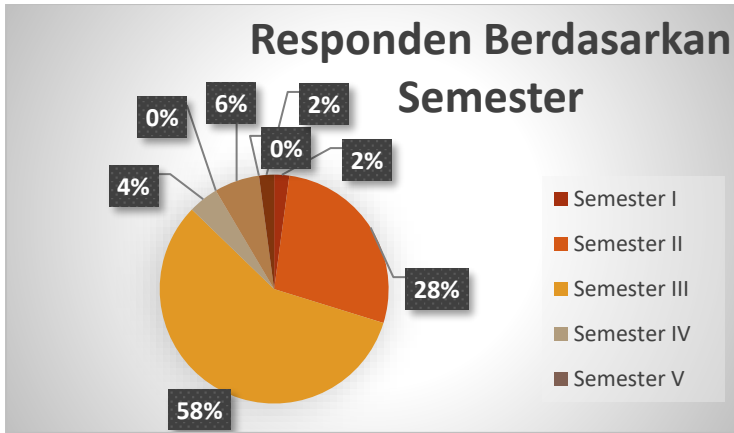
*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	1 orang
2	II (dua)	13 orang
3	III (tiga)	27 orang
4	IV (empat)	2 orang
5	V (lima)	0 orang
6	VI (enam)	3 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	1 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>47 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 1 orang, responden semester II (dua) sebanyak 13 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 27 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester V (lima) sebanyak 0 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 3 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 1 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:





Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,319
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,532
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,106
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,574
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,426
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,447

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,298
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,277
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,511
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,298
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,447
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,085
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,128
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,106
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,149
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,277
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,383
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,362
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,149
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,277

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,106
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,149
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,043
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,106
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,085
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	2,915
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,043
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,128
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,191
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,149
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,191
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,128

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,234
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,277
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,234
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,404
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>5.477</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>116,53</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,26</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>81,57</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll)* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,574 dan unsur *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,915.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,319. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,532. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,106. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,574 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,426. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,447 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,298 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,511 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,298 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata

sebesar 3,447 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*12. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,08 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

*13. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

*14. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

*15. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,383 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,362 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.



21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,043 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,085 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,915 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,043 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,191 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,191 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,234 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,234 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,404 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 5.477, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 116,53, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,26 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam **Program Pascasarjana Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam** adalah 81,57.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 47 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu

pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll)* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,574 dan unsur *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,915.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Sangat Baik* dengan mutu pelayanan A dan interval

IKM antara 62,51 - 81,25. Meskipun hasil secara keseluruhan sudah sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.





## X. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S2)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S2 Manajemen Pendidikan Islam*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-MPI	36 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>36 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 36 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	20 orang
2.	Perempuan	16 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>36 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

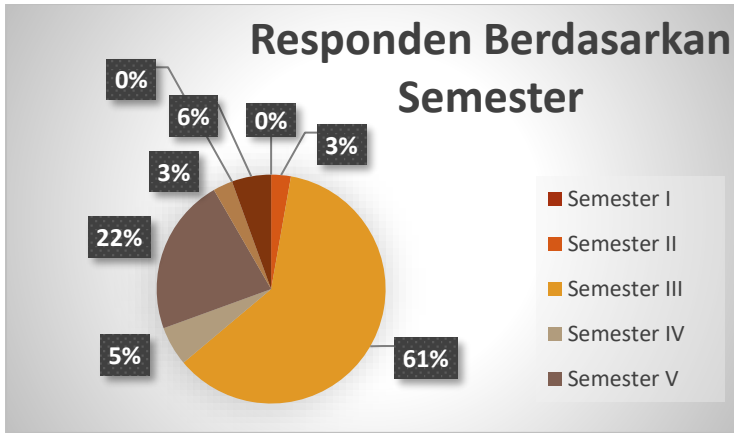
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 20 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 16 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	1 orang
3	III (tiga)	22 orang
4	IV (empat)	2 orang
5	V (lima)	8 orang
6	VI (enam)	1 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	2 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>36 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 1 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 22 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester V (lima) sebanyak 8 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 1 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester VIII tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,583
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah ( <i>infocus, white board, dan lain-lain</i> )	3,583
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,222
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai ( <i>LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain</i> )	3,472
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,444
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,639

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,611
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,583
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,556
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,583
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,583
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,444
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,528
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,528
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,528
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,583
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,611
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,611
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,583
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,611

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,583
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,472
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,417
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,556
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,389
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,389
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,556
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,389
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,528
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,472
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,472
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,444

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,611
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,583
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,500
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,528
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>4.564</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>126,78</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,55</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>88,74</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan sarana ibadah* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,639 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,222.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,583. Unsur

ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,583. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,222. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,472 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,444. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,639 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,611 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,556 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan memiliki kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena



berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,528 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,528 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,528 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,611 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,611 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,611 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,472 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,417 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,556 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,389 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,389 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,556 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,389 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,528 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,472 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Sangat Baik karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,472 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,611 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,583 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,582 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah **4.564**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **126,78**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **3,55** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana** Program Studi Magister Manajemen Pendidikan adalah **88,74**.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah A dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam

Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 36 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan

administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan sarana ibadah* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,639 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,222.



Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil ***Sangat Baik*** dengan mutu pelayanan **A** dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari ketersediaan perpustakaan yang memadai mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



## XI. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER HUKUM KELUARGA ISLAM (S2)

### *a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Hukum Keluarga Islam*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-HKI	7 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>7 orang</b>

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 7 orang yang terdiri dari 4 orang responden dari Semester II, 2 orang responden semester III, 1 orang semester V.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	4 orang
2.	Perempuan	3 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>7 orang</b>

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

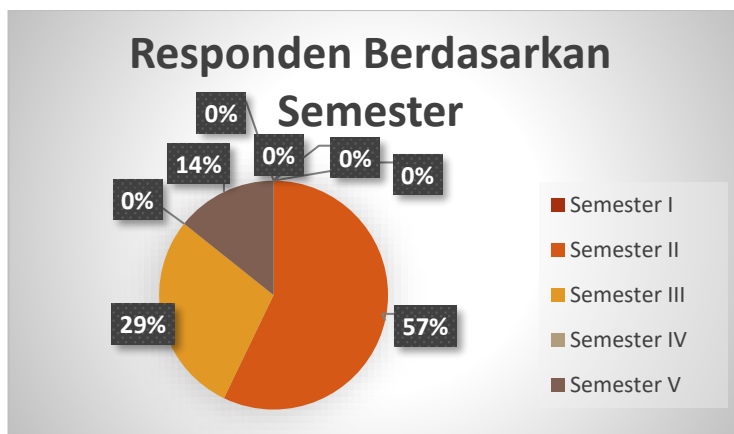
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 4 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 3 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	4 orang
3	III (tiga)	2 orang
4	IV (empat)	0 orang
5	V (lima)	1 orang
6	VI (enam)	0 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>7 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 4 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 0 orang, responden semester V (lima) sebanyak 1 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 0 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester VIII tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,714
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,571
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,286
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,571
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,429
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,714

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,429
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,429
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,714
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,714
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,714
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,429
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,429
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,429
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,429
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,714
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,571
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,714
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,714
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,571

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,429
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,429
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,429
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,429
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,429
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,571
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,429
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,429
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,571
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,429
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,714
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,571

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,571
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,429
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,571
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,571
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>891</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>127,29</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,56</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>89,1</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan sarana ibadah, Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen, Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan, Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen, Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen, Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa*



*terkecuali* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,714 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,286.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,714. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,571. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,286. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,429. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan memiliki kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Sangat Baik karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,714 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik*

*maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,429 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 891, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 127,29, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,56 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan Program Pascasarjana adalah 89,1.



Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah A dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 7 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

*Aspek tangibles/bukti fisik* terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

*Aspek reliability/kehandalan* terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan

penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

**Aspek responsiveness/daya tanggap** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

**Aspek assurance/jaminan** terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

**Aspek empathy/empati** terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya;

Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan sarana ibadah, Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen, Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan, Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen, Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen, Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,714 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,286.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Sangat Baik* dengan mutu pelayanan A dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari ketersediaan perpustakaan yang memadai mendapatkan nilai terendah dan masih dalam kategori baik sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



## XII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH (S2)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Syariah*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-ES	14 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>14 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 14 orang yang terdiri dari 6 orang responden dari Semester II, 2 orang responden semester III, 2 orang semester V, 1 orang responden semester VI, dan 3 orang responden diatas semester VIII.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	9 orang
2.	Perempuan	5 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>14 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

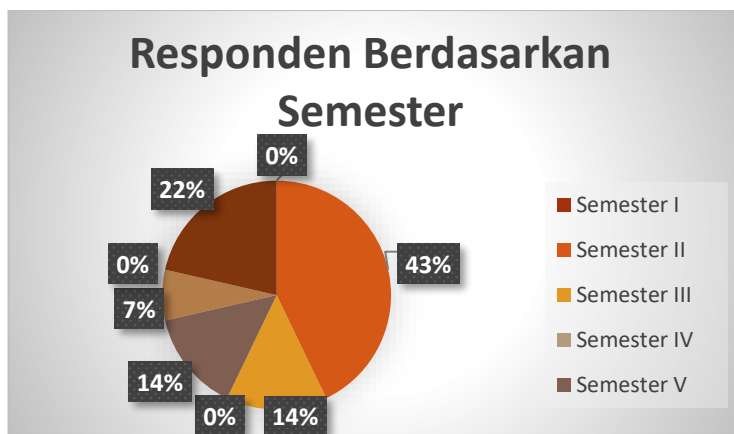
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 9 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 5 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	6 orang
3	III (tiga)	2 orang
4	IV (empat)	0 orang
5	V (lima)	2 orang
6	VI (enam)	1 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	3 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>14 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 6 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 0 orang, responden semester V (lima) sebanyak 2 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 1 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 3 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,214
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,214
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	2,929
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,214
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,000
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,214

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,000
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,143
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,143
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,071
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,143
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	2,500
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	2,500
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	2,643
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	2,786
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,214
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,143
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,143
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,071
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,000



U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,571
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	2,643
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	2,500
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,500
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2,786
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	2,571
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	2,857
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	2,571
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	2,786
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	2,786
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,143
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	2,786

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	2,857
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	2,857
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	2,857
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,143
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>1.463</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>104,50</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>2,93</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>73,15</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll), Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll), Ketersediaan sarana ibadah, dan Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,214 dan unsur *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Kualitas layanan staf akademik untuk*

*memenuhi kepentingan mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,500.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,214. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,214. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,929. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,214 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,000. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada diantara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,214 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,000 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,143 termasuk dalam interval IKM 2,51 - 3,25 dengan kinerja unsur pelayanan **Baik**.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,071 dan disimpulkan memiliki kinerja **Baik**

karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,643 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,786 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,214 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,071 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,000 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,643 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,50 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Kurang Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 1,76 - 2,50.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,786 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,857 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,571 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,786 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,786 dan disimpulkan mempunyai kinerja



Baik karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,786 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,857 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,857 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

*35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,857 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

*36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,143 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Jumlah nilai per unsur adalah **1.463**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **104,50**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **2,93** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana Program Studi Magister Ekonomi Syariah** adalah **73,15**.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 62,51 – 81,25, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

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

menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 14 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi

dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll), Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll), Ketersediaan sarana ibadah, dan Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di*

*awal perkuliahan oleh dosen* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,214 dan unsur *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,500.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Baik* dengan mutu pelayanan **B** dan interval IKM antara 62,51 – 81,25. Meskipun hasil secara keseluruhan baik, namun nilai yang diperoleh dari kemampuan pelayanan staf, dan kualitas layanan staf mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi. Selain itu, masih ada unsur yang menunjukkan kriteria kurang baik, antara lain dari aspek *reliability* yaitu kemampuan pelayanan staf administrasi akademik dan kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, dan kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



### XIII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA ARAB (S2)

#### *a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Arab*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-PBA	16 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 16 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	10 orang
2.	Perempuan	6 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 10 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 6 orang responden berjenis kelamin perempuan.

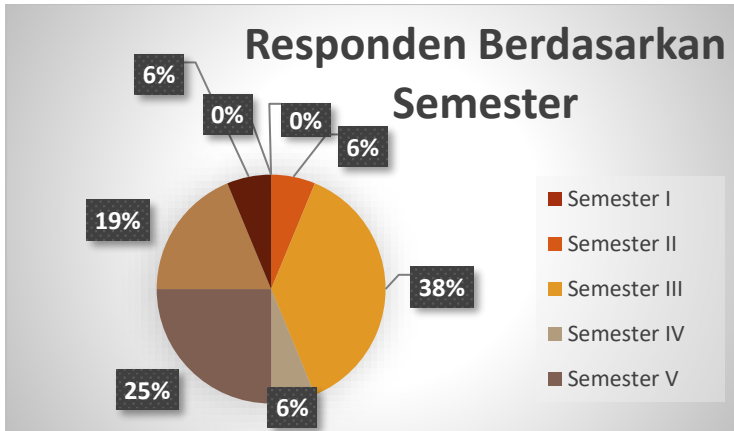
*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	1 orang
3	III (tiga)	6 orang
4	IV (empat)	1 orang
5	V (lima)	4 orang
6	VI (enam)	3 orang
7	VII (tujuh)	1 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 1 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 6 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 1 orang, responden semester V (lima) sebanyak 4 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 3 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 1 orang, dan responden diatas semester VIII tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:





Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,563
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,438
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,375
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,750
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,625
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,813

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,500
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,500
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,750
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,750
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,688
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,250
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,438
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,438
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,313
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,625
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,750
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,875
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,438
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,500

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,375
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,375
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,375
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,500
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,500
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,250
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,375
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,375
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,500
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,500
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,375
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,500

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,625
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,438
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,563
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,563
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>2.025</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>126,56</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,54</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>88,59</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,875 dan unsur *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,250.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,563. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,438. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,375. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,625. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,813 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan memiliki kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata

sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*12. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

*13. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*14. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*15. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,875 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.



21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Sangat Baik karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah **2.025**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **126,56**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **3,54** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana** Program Studi Magister Manajemen Pendidikan adalah **88,59**.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah A dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam

Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 16 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan

administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur ***Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen*** mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,875 dan unsur ***Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Ketersediaan sarana konsultasi dan***

*pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,250.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil ***Sangat Baik*** dengan mutu pelayanan **A** dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa masih berkategori baik dan mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.





#### XIV. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER STUDI ISLAM INTERDISIPLINER (S2)

##### *a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Studi Islam Interdisipliner*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-SII	16 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden yang bersedia mengisi kuisisioner sebanyak 16 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	11 orang
2.	Perempuan	5 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

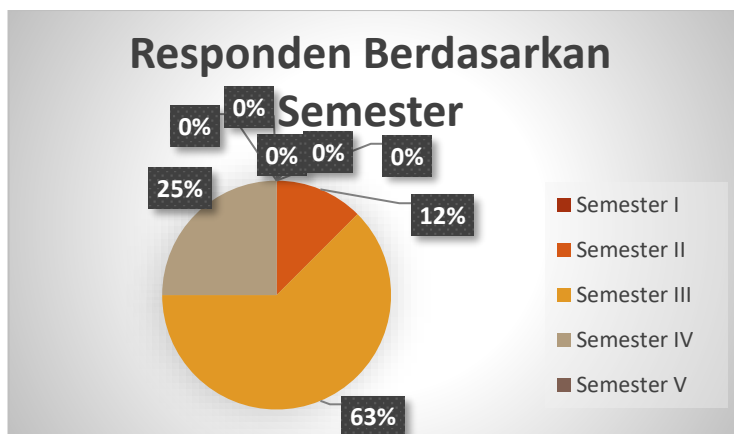
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 11 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 5 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	2 orang
3	III (tiga)	10 orang
4	IV (empat)	4 orang
5	V (lima)	0 orang
6	VI (enam)	0 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 2 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 10 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 4 orang, responden semester V (lima) sebanyak 0 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 0 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,125
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah ( <i>infocus, white board, dan lain-lain</i> )	3,250
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,125
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai ( <i>LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain</i> )	3,500
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,125
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,313

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,313
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,313
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,625
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,250
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,375
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,188
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,188
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,250
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,125
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,563
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,438
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,438
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,313
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,500

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,375
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,313
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,250
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,188
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,188
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,188
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,188
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,313
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,188
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,188
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,313
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	2,938

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,250
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,250
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,188
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,563
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>1.891</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>118,19</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,31</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>82,73</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,625 dan unsur *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,938.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,125. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,250. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 - 3,25.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,125. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,125. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada diantara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,313 disimpulkan termasuk dalam **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan memiliki kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena



berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,56 - 3,25.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,56 - 3,25.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,125 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal*

*perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375

dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,938 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,188 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,16 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 1.891, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 118,19, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,31 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) Program Studi Magister Studi Islam Interdisipliner di lingkungan Program Pascasarjana Program Studi Magister Studi Islam Interdisipliner adalah 82,73.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 16 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu

pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

***Aspek assurance/jaminan*** terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

***Aspek empathy/empati*** terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur ***Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen*** mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,625 dan unsur ***Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website*** mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,938.



Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil ***Sangat Baik*** dengan mutu pelayanan **A** dan interval IKM antara 81-26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari ***Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website*** mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



## XV. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER TADRIS BAHASA INGGRIS (S2)

### *a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Tadris Bahasa Inggris*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-TBI	16 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 16 orang yang terdiri dari 1 orang responden dari Semester I, 8 orang responden dari Semester II, dan 7 orang responden semester III.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	2 orang
2.	Perempuan	14 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 orang</b>

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

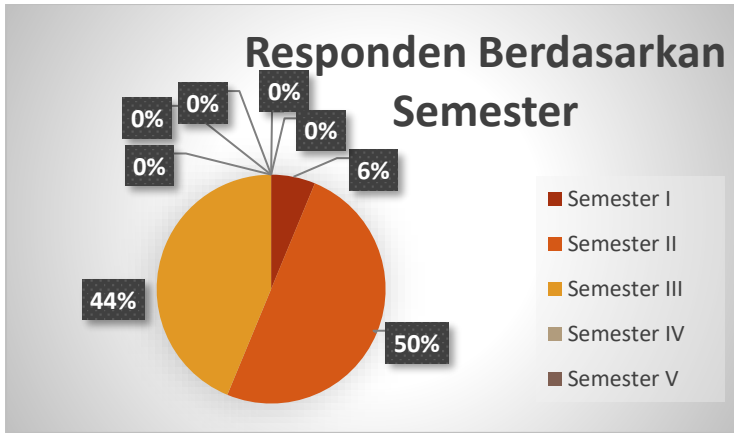
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 2 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 14 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	1 orang
2	II (dua)	8 orang
3	III (tiga)	7 orang
4	IV (empat)	0 orang
5	V (lima)	0 orang
6	VI (enam)	0 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>16 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 1 orang, responden semester II (dua) sebanyak 8 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 7 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 0 orang, responden semester V (lima) sebanyak 0 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 0 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester VIII tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

**d. Deskripsi Jawaban Responden**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,438
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,438
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	2,938
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,688
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	2,938
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,000

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,313
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,563
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,438
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,313
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,313
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,500
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,500
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,500
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,500
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,563
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,375
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,500
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,438
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,500

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,750
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,688
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,688
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,625
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,500
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,688
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,625
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,688
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,500
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,500
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,563
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,625

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,688
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,438
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,313
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,875
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>2.008</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>125,5</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,51</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>87,85</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,875 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai, dan Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,938.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:



1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,438. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,438. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,938. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 2,938. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,000 dan disimpulkan

mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan memiliki kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Sangat Baik karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,563 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,688 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,438 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,313 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,875 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 2.008, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 125,50, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,51 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana Program Studi Magister Tadris Bahasa Inggris** adalah 87,85.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah A dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam



Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 16 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan

administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,875 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai, dan Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,938.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil ***Sangat Baik*** dengan mutu pelayanan **A** dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari ***ketersediaan perpustakaan yang memadai, dan ketersediaan fasilitas kamar kecil*** mendapatkan nilai terendah dan dalam interval Baik sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



## XVI. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S3)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan Agama Islam*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S3-MPI	26 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>26 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden yang bersedia mengisi kuisioner sebanyak 26 orang, dari total populasi 36 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	24 orang
2.	Perempuan	2 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>26 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

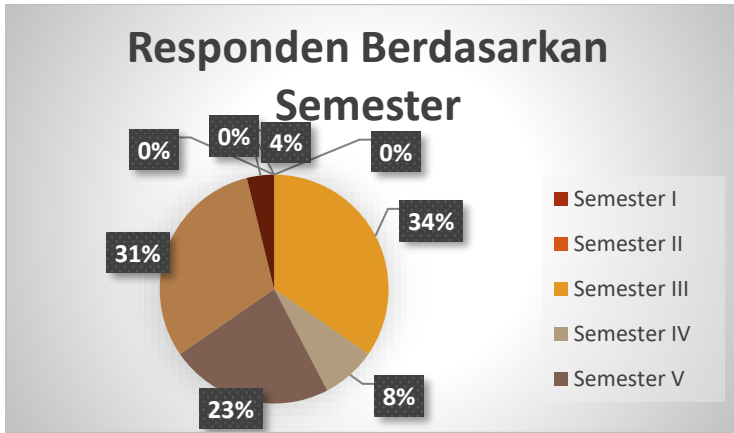
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 24 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 2 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	0 orang
3	III (tiga)	9 orang
4	IV (empat)	2 orang
5	V (lima)	6 orang
6	VI (enam)	8 orang
7	VII (tujuh)	1 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>26 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 0 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 9 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester V (lima) sebanyak 6 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 8 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 1 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,462
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,462
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,038
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,538
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,385
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,308

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,346
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,231
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,423
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,500
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,538
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,308
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,346
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,308
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,308
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,615
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,285
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,538
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,538
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,615



U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,385
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,423
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,423
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,462
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,231
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,192
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,346
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,500
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,500
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,423
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,462
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,346

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,385
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,423
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,308
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,654
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>3.189</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>122,65</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,43</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>85,86</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,654 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,038.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,462. Unsur

ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,462. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,038. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,538 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,385. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,308 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,346 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,231 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,423 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,538 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,308 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,346 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,308 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,308 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,615 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,85 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,538 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,538 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,615 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,385 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,423 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,423 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,462 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,231 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,192 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,346 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,423 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.



31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,462 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,346 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,385 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,423 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,308 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,654 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah **3.189**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **122,65**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **3,43** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam Islam** adalah **85,86**.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 - 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 26 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu

pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,654 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,038.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Sangat Baik* dengan mutu pelayanan A dan interval

IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari Ketersediaan perpustakaan yang memadai mendapatkan nilai terendah dan masih pada kriteria baik sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.



## XVIII. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S3)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan Agama Islam*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S3-PAI	9 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>9 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden sebanyak 9 orang yang terdiri dari 4 orang responden semester III, 1 orang semester IV, 1 orang responden semester V, dan 3 orang responden diatas semester VI.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	8 orang
2.	Perempuan	1 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>9 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 8 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 1 orang responden berjenis kelamin perempuan.

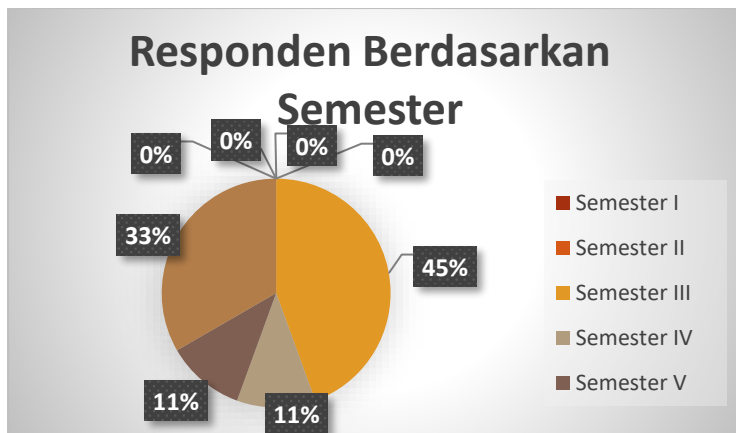
*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	0 orang
3	III (tiga)	4 orang
4	IV (empat)	1 orang
5	V (lima)	1 orang
6	VI (enam)	3 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>9 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 0 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 4 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 1 orang, responden semester V (lima) sebanyak 3 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 3 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 3 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:





Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

#### d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,778
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,778
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,111
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,667
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,667
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,667

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,667
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,667
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,444
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,556
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,556
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,222
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,222
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,444
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,333
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,444
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,333
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,444
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,667
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,667

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,444
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,222
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,222
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,556
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,333
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,000
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,444
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,111
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,444
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,333
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,444
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,333

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,333
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,333
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,222
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,667
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>1.114</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>123,78</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,47</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>86,64</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll)* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,778 dan unsur *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,0.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,778. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,778. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval 3,26 - 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,111. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 - 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,667. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,556 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata

sebesar 3,556 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*12. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,222 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51-3,25.

*13. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,222 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51-3,25.

*14. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

*15. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.



21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,222 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,222 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 - 3,25.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,666 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,555 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,000 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,111 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,444 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,333 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,222 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,667 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 1.114, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 123,78, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,47 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan **Program Pascasarjana Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam** adalah 86,64.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### *e. Kesimpulan dan Saran*

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 9 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu

pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

*Aspek assurance/jaminan* terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

*Aspek empathy/empati* terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai*, *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll)* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,778 dan unsur *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,0

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Sangat Baik* dengan mutu pelayanan **A** dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.





## XIX. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR HUKUM KELUARGA ISLAM (S3)

### a. *Karakteristik Responden Program Studi S3 Hukum Keluarga Islam*

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S3-HKI	8 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>8 orang</b>

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden yang bersedia mengisi kuisisioner sebanyak 8 orang.

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	4 orang
2.	Perempuan	4 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>8 orang</b>

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

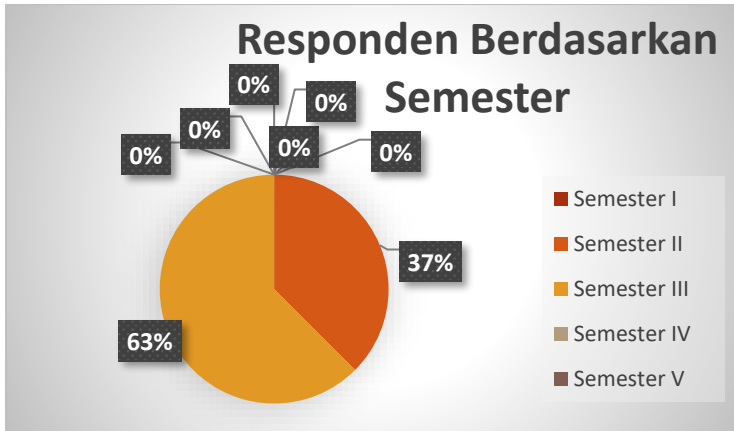
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 4 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 4 orang responden berjenis kelamin perempuan.

*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	0 orang
2	II (dua)	3 orang
3	III (tiga)	5 orang
4	IV (empat)	0 orang
5	V (lima)	0 orang
6	VI (enam)	0 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	0 orang
<b>Jumlah:</b>		<b>8 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 0 orang, responden semester II (dua) sebanyak 3 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 5 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 0 orang, responden semester V (lima) sebanyak 0 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 0 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 0 orang. Persentase karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

**d. Deskripsi Jawaban Responden**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
<b>Aspek <i>tangibles</i> (bukti fisik)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,750
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,500
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,125
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,250
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,750
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,625

U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,625
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,500
<b>Aspek <i>reliability</i> (kehandalan)</b>		
U9	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,375
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,500
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,750
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,750
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,500
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,625
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,375
<b>Aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,500
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,625
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3,625
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,750
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,750

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3,625
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,500
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3,625
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,500
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3,625
<b>Aspek assurance (jaminan)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,500
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,750
U28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik	3,500
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,750
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,750
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,625
<b>Aspek empathy (empati)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website	3,500

U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif	3,500
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi	3,500
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,500
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,750
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>		<b>1.030</b>
<b>NRR Per Unsur</b>		<b>128,75</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>		<b>3,61</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>90,13</b>

Tabel 5. Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan fasilitas kamar kecil, Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan, Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan, Keramahan dan kesopanan petugas administrasi, Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan, Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku, Pascasarjana berusaha mendorong dan*

*memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,750 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,125.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) adalah sebagai berikut:

1. *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai* memperoleh nilai rata-rata 3,750. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
2. *Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,500. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval 3,26 – 4,00.
3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,125. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.
4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,250 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Baik karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.

5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,750. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
6. *Ketersediaan sarana ibadah* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
7. *Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
8. *Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan* memiliki nilai 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan):

9. *Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.



10. *Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
11. *Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
12. *Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
13. *Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.
14. *Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

15. *Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,375 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. *Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

17. *Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

18. *Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

19. *Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Sangat Baik karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.

20. *Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.
21. *Kemudahan tahapan pelayanan administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.
22. *Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.
23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.
24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja

**Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*25. Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

*26. Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.

*27. Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

*28. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 – 4,00.

29. *Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
30. *Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
31. *Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,625 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik*

*maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,500 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

35. *Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,50 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,27 - 4,00.

36. *Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,750 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 - 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah 1.030, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 128,75, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3,61 dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan

**Program Pascasarjana Program Studi Doktor Hukum Keluarga Islam adalah 90,13.**

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100,0, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

#### ***e. Kesimpulan dan Saran***

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 8 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

***Aspek tangibles/bukti fisik*** terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

***Aspek reliability/kehandalan*** terdiri dari ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk

memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.

***Aspek responsiveness/daya tanggap*** terdiri dari penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen; penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

***Aspek assurance/jaminan*** terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

***Aspek empathy/empati*** terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau



ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur *Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai, Ketersediaan fasilitas kamar kecil, Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan, Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik, Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan, Keramahan dan kesopanan petugas administrasi, Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan, Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku, Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,750 dan unsur *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,125.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil *Sangat Baik* dengan mutu pelayanan A dan interval IKM antara 81,26 - 100,0. Meskipun hasil secara keseluruhan sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* mendapatkan nilai terendah dan masih dalam interval IKM dengan kategori Baik sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
NOMOR 338 TAHUN 2022

TENTANG  
BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN  
BANTEN TAHUN ANGGARAN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN,

- Menimbang :
- bahwa kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  - bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022;
  - 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 Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022;
- Mengingat :
- Undang-Undang R.I. Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
  - Undang-Undang R.I. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang R.I. Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
  - Undang-Undang R.I. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Undang-Undang R.I. Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
  - Undang-Undang R.I. Nomor 6 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Negara Tahun Anggaran 2022;
  - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara;
  - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan
  - Peraturan Presiden R.I. Nomor 39 Tahun 2017 tentang Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  - Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Kementerian Agama;
  - Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  - Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 32 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;

15. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 60/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022;
16. Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Penunjukan Kuanan Pengguna Anggaran di lingkungan Kementerian Agama;
17. Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor : 026483/B.E/3/2021 tanggal 26 Juli 2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten masa jabatan tahun 2021-2025;
18. Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 868/Un.17/BA.III.2/Kp.07.6/8/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Pengangkatan Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten masa jabatan tahun 2021-2025;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2022.
- KESATU : Memberikan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebesar Rp. 15.000.000,- (Lima Belas Juta Rupiah) yang dibebankan pada DIPA UIN SMH Banten Tahun Anggaran 2022.  
Ketua : M. Iman Wahyudi, M.Kom  
Anggota : Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud.  
          : Enca Suhartini, SE, M.M.,  
          : Asep Ahmarudin, S.Pd.I.,
- KEDUA : Penerima Bantuan Melaporkan Pertanggungjawaban Pelaksanaan Kegiatan dan Keuangan kepada Rektor Paling Lambat Tanggal 30 November 2022.
- KETIGA : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: SP DIPA 025.04.2.423548/2022 Tanggal 17 November 2021 Restal Tiga Tanggal 31 Maret 2022, dengan kode kegiatan 025.04.DK.2132.BGC.001.055.DU.525119

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

Ditetapkan di Serang  
pada tanggal 7 April 2022  
s.d. Rektor  
Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Ihsanuddin, MA

# I. Rekap Analisis Secara Umum

PENGOLAHAN INDEKS KEPuasan MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIH SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2022																																									
JENIS PELAYANAN		PENILAIAN KEGIATAN PELAYANAN PASCASARJANA TERHADAP MAHASISWA																																							
UNIT PELAYANAN		PROGRAM PASCASARJANA																																							
No. Rez	JK	Usia	PS	Semester	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR LAYANAN																																			
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36						
1	P	25	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	P	28	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen PNS	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	P	26	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	P	33	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	P	23	TBI - S2	1 (Satu)	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	L	35	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	P	25	PAI - S2	2 (Dua)	Belum Bekerja	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	L	26	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
9	L	28	HK1 - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	L	26	PAI - S2	4 (Empat)	Belum Bekerja	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	P	22	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
12	P	25	MPI - S2	4 (Empat)	Belum Bekerja	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	P	24	HK1 - S2	2 (Dua)	Belum Bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	L	37	PAI - S2	4 (Empat)	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
15	L	42	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	P	25	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
17	P	24	HK1 - S2	2 (Dua)	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	L	31	PBA - S2	2 (Dua)	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
19	P	25	SI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
20	P	26	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	P	25	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	L	53	ES - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	P	25	SI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	L	35	ES - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	P	34	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	P	37	PAI - S2	2 (Dua)	Pegawai Pemerintah (PN)	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	L	34	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	L	24	PAI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	P	24	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	P	23	PAI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4





**PENGOLAHAN INDEKS KEPuasan MAHASISWA PER RESPONDER DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UII SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
TAHUN 2022**

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

No. Res	JK	Usia	PS	Semester	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR LAYANAN																																											
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36								
105	L	32	PAI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
106	L	38	MPI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
107	P	33	PAI - S2	6 (Enam)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
108	L	34	PSA - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3					
109	L	42	MPI - S3	6 (Enam)	Guru/Dosen PNS	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
110	L	48	MPI - S2	5 (Lima)	Pegawai Pemerintah (PNH)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
111	L	39	MPI - S3	5 (Lima)	Guru/Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
112	L	27	HKI - S2	5 (Lima)	Wiraswasta	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2						
113	L	41	SII - S2	3 (Tiaq)	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
114	P	45	MPI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
115	L	46	MPI - S3	5 (Lima)	Pegawai Pemerintah (PNH)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
116	P	46	MPI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
117	P	43	MPI - S2	3 (Tiaq)	Pegawai Pemerintah (PNH)	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
118	L	56	PAI - S3	6 (Enam)	Pegawai Pemerintah (PNH)	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
119	P	25	SII - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
120	P	26	PAI - S2	3 (Tiaq)	Belum Bekerja	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
121	P	24	PAI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
122	P	46	MPI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
123	P	33	TBI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
124	P	25	TBI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
125	L	25	SII - S2	5 (Lima)	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
126	L	25	SII - S2	3 (Tiaq)	Belum Bekerja	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
127	L	42	MPI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
128	L	44	MPI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
129	P	47	HKI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
130	L	23	MPI - S2	3 (Tiaq)	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
131	P	25	SII - S2	5 (Lima)	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
132	L	27	PAI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
133	L	26	PAI - S2	3 (Tiaq)	Pegawai Swasta	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
134	L	47	PAI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	L	25	PAI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	P	23	PAI - S2	3 (Tiaq)	Belum Bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	L	59	MPI - S3	6 (Enam)	Pegawai Swasta	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
138	L	47	MPI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	P	27	MPI - S2	3 (Tiaq)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	P	48	MPI - S3	3 (Tiaq)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	L	45	MPI - S3	3 (Tiaq)	Pegawai Pemerintah (PNH)	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4







**Keterangan:**

-Ur. d. U36	- Urur 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 dik-agi
	- Jumlah Kuantitas yang Terdiri
NRR tertimbang per unsur	- NRR per Unsur x 0,028

<b>IKM UNIT LAYANAN:</b>	<b>65,23</b>	<b>BAIK</b>
--------------------------	--------------	-------------

**Meta Layanan:**

<b>A</b> (Sangat Baik)	- 91,26 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	- 82,91 - 91,25
<b>C</b> (Kurang Baik)	- 49,76 - 82,90
<b>D</b> (Tidak Baik)	- 25 - 49,75

NO	UNSUR PELAYANAN	MILAI RATA-RATA
<b>Aspek Tanggabel (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliah, Media Pembelajaran dan Pendidikan)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	2,65
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infacur, whiteboard, dll)	2,69
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	2,62
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, ds)	2,70
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	2,61
U6	Ketersediaan sarana ibadah	2,66
U7	Ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana	2,63
U8	Kemampuan lulusan dan tempat penyelesaian pelayanan	2,62
<b>Aspek Reliabilitas (Keandalan Sarana, Staf Akademik)</b>		
U9	Ketersediaan mata kuliah dengan beban kuliah dalam	2,71
U10	Kajalasan materi perkuliahan yang diberikan dalam	2,64
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	2,69
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	2,67
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	2,69
U14	Tanggapan jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelesaian dan penyelesaian pelayanan	2,62
U15	Kedipilhan dan ketertarikan petugas administrasi terhadap waktu kerja	2,61
<b>Aspek Responsivitas (Sikap tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan atau da	2,69
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melanjutkan materi perkuliahan	2,64
U18	Penilaian, evaluasi pembelajaran melalui cara obyektif atau dalam	2,69
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	2,61
U20	Ketersediaan waktu diskusi, keakuratan akademik, dan tanyajawab dalam perkuliahan	2,67
U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,64
U22	Ketersediaan penyediaan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	2,63
U23	Penyediaan pelayanan dari petugas administrasi	2,69
U24	Ketersediaan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,65
U25	Ketersediaan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2,61
U24	Ketersediaan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,65
U25	Ketersediaan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2,61
<b>Aspek Efisiensi (perilaku pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana kesehatan dan pendukung untuk mahasiswa	2,64
U27	Kemudahan dan kerapuhan petugas administrasi	2,66
U28	Pemantauan permasalahan keluhan mahasiswa oleh Paracarjana melalui dalam pembimbing maupun	2,62
U29	Sikap adil (tidak membeda-bedakan yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	2,69
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	2,65
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Paracarjana berlaku untuk semua mahar	2,61
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	2,63
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun admini	2,61
U34	Paracarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dalam pembimbing atau ke	2,69
U35	Paracarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkanny	2,64
U36	Paracarjana berusaha mendengar dan mematuhi mahasiswa untuk luhur top waktu	2,69





### III. Rekap Analisis Prodi MPI S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PASCABERJANA UIN RILITAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
TAHUN 2022

JENIS PELAYANAN  
UNIT PELAYANAN  
PROGRAM STUDI

PEYEBELINDAAN KEBUTUHAN PELAYANAN PASCABERJANA TERHADAP MAHASISWA  
PROGRAM PASCABERJANA  
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM - MAGISTER

No. Res	JK	Usia	PS	Semester	Pelayanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																																													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	U37									
1	L	36	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
2	P	25	MPI - S2	4 (Empat)	Belum Berkas	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
3	P	26	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
4	L	41	MPI - S2	5 (Lima)	Pegawai Pemerintahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
5	L	47	MPI - S2	6 (Enam)	Pegawai Pemerintahan	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
6	P	32	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
7	L	35	MPI - S2	4	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	L	28	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	P	31	MPI - S2	4	Guru/Dosen PNS	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
10	L	36	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
11	L	45	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	1	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
12	L	38	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	L	48	MPI - S2	6 (Lima)	Pegawai Pemerintahan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14	P	45	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
15	P	43	MPI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Pemerintahan	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
16	P	48	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	L	42	MPI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
18	L	23	MPI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Dosen	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
19	L	27	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
20	L	24	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	P	23	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	P	23	MPI - S2	3 (Tiga)	Isu Rujukan Tanggung	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
23	P	24	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	P	24	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	L	40	MPI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	L	37	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	L	46	MPI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	L	42	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	L	45	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	L	38	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	L	26	MPI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	P	23	MPI - S2	5 (Lima)	Belum Berkas	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
33	P	26	MPI - S2	4 (Empat)	Pegawai Pemerintahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	P	26	MPI - S2	5 (Lima)	Belum Berkas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	P	37	MPI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NMR per unsur = jmi nilai per unsur / jmi kuesioner yang terisi  
 NMR tertinggi per unsur = NMR per unsur x 0,028  
 BM Unit Pelayanan

Keterangan:  
 - U1 s.d. U36 = Unsur Pelayanan  
 - nilai = Nilai Responser  
 - BM = Indeks Kepuasan Mahasiswa  
 - \*) = jmi NMR BM Tertimbang  
 - \*\*) = jmi Unit Pelayanan x 25

No.	Aspek	URUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Ketersediaan ruang pembelajaran yang memadai		3,883
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll)		3,583
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai		3,333

NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi  
 Jumlah Kuesioner yang Terisi  
 NRR = NRR per Unsur x 0,026  
 Sembering per

**IKM UNIT LAYANAN**

**88,74 SANGAT BAIK**

**Mutu Layanan:**

A (Sangat Baik) = 81,26 – 100,00  
 B (Baik) = 62,81 – 81,26  
 C (Cukup Baik) = 43,76 – 62,80  
 D (Tidak Baik) = 26 – 43,76

U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom)	3,472
U5	Ketersediaan sarana kerja fisik	3,444
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,639
U7	Ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,611
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3,583
<b>Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)</b>		
U9	Ketersesuaian masa kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,556
U10	Ketersuaian materi perkuliahan yang diajarkan dosen	3,583
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,583
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,444
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,528
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyediaan layanan dan penyelesaian delay	3,628
U15	Ketersediaan dan kompetensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,628
<b>Aspek Responsiveness (luka tanggapan)</b>		
U16	Penyediaan kontak besar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh do	3,583
U17	Penyediaan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk mengikuti materi perkuliahan	3,611
U18	Pelaksanaan kembali pembelajaran secara ekspositif per dosen	3,611
U19	Kesediaan waktu pelaksanaan perkuliahan	3,583
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,611
U21	Kemudahan akses pelayanan administrasi	3,583
U22	Kesesuaian penyediaan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,472
U23	Pemenuhan pelayanan dari petugas administrasi	3,417
U24	Ketersediaan pelaksanaan waktu pelayanan dengan kesediaan yang telah ditetapkan	3,556
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan kesediaan yang berlaku	3,389
<b>Aspek Assurance (pertakuan pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengakuan untuk mahasiswa	3,389
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3,556
U28	Pelaksanaan pemantauan/kegiatan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3,389
U29	Siapa saja dosen memonitoring siswa yang dipelajari dalam pelaksanaan pelayanan	3,528
U30	Mendapatkan waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3,472
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3,472
<b>Aspek Empathy (perhatian dan bimbingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	3,444
U33	Pingman, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ad	3,611
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kegiatan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3,583
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangan	3,400
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3,628





U30	Menajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.429
U31	Memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua ma	3.714
Aspek: Enggany (Penerimaan terhadap kepentingan mahasiswa)		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	3.671
U33	Prinsipal, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila mengalami masalah akademik maupun ad	3.671
U34	Pascasarjana melakukan pembinaan terhadap mahasiswa melalui dosen pembimbing dan	3.429
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan minat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.671
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan membiasa mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.671



U21	Kemudahan tabakan pelayanan administrasi	2.571
U22	Kesesuaian penempatan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	2.563
U23	Penyesuaian pelayanan dari petugas administrasi	2.500
U24	Ketersediaan petakan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2.500
U25	Ketersediaan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2.766
<b>Aspek Assurance (petakan pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengakuan untuk mahasiswa	2.571
U27	Kemudahan dan wawasan petugas administrasi	2.597
U28	Penanganan permasalahan/keuhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	2.571
U29	Dikap sdi (tidak membedakan status yang dilayani) dalam petakan pelayanan	2.766
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	2.766
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar petaturan Pascasarjana berlaku untuk semua mak	2.143
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai dosen akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	2.766
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun sd	2.667
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap keluhan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	2.667
U35	Pascasarjana berusaha memenuhi minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	2.597
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	2.143

## VI. Rekap Analisis Prodi PBA S2

PENDOLAHAN INDEKS KEPuasan MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN DI LINGKUNGAN PASCAKABARJANA UN SUKUTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2022

JENIS PELAYANAN  
UNIT PELAYANAN  
PROGRAM STUDI

PEMBELAJARAN KEGIATAN PELAYANAN PASCAKABARJANA TERHADAP MAHASISWA  
PROGRAM PASCAKABARJANA  
PENDIDIKAN BAHASA ARAB - MAGISTER

No. Reel	JK	Usta	PS	Semester	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR LAYANAN																																				
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	
1	L	31	PBA - S2	2 (Dua)	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4			
2	L	34	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
3	L	44	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	L	37	PBA - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	
5	P	25	PBA - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	P	24	PBA - S2	6 (Enam)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	P	32	PBA - S2	7 (Tujuh)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	P	46	PBA - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	L	24	PBA - S2	5 (Lima)	Belum Berkarya	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	P	25	PBA - S2	6 (Enam)	Isu Rumah Tangga	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	P	28	PBA - S2	6 (Enam)	Guru/Dosen Non PNS	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
12	L	34	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	L	39	PBA - S2	4 (Empat)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	L	44	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	L	31	PBA - S2	3 (Tiga)	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4		
16	L	28	PBA - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4		
NRR per unsur = jmi nilai per unsur / jmi kuesioner yang tersi						3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028						0,1	0,1	0,09	0,11	0,1	0,11	0,1	0,1	0,11	0,11	0,1	0,09	0,1	0,1	0,09	0,11	0,11	0,1	0,1	0,09	0,09	0,09	0,1	0,1	0,09	0,09	0,09	0,1	0,1	0,09	0,1	0,1	0,1	0,1			
IKM Unit Pelayanan						BB_20 SANGAT BAIK																																				

Keterangan:  
- U1 s.d. U36 = Unsur Pelayanan  
- NRR = Nilai Rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa  
- \*) = Jmi NRR IKM Tertimbang  
- \*\*) = IKM Unit Layanan x 25  
NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Tersisi  
NRR tertimbang per = NRR per Unsur x 0,028

Mula Layanan:  
A (Angka Baku) = 81,26 - 100,00  
B (Baku) = 62,61 - 81,26  
C (Kurang Baku) = 43,76 - 62,60  
D (Tidak Baku) = 25 - 43,75

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
Aspek Tanggibility (sarana Pendidikan, Alat Perhitungan, Media Pengajaran dan Pendidikan)		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,583
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (Puffus, whiteboard, dll)	3,258
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,375
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom)	3,750
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,625
U6	Ketersediaan sarana toilet	3,813
U7	Ketersediaan dan keamanan sarana dari pelanggaran	3,500
U8	Keamanan lingkungan dan tempat penyelesaian pembayaran	3,500
Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)		
U9	Ketersediaan masa kuliah dengan jadwal keabsen dosen	3,750
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,750
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,688
U12	Kemampuan pengajaran staf administrasi akademik	3,250
U13	Kualitas ajaran staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,625
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelesaian dan penyelesaian pembayaran	3,625
U15	Ketersediaan dan keamanan sarana administrasi terhadap waktu kerja	3,313
Aspek Responsiveness (Siapa tanggap)		
U16	Penyampaian laporan kegiatan dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen	3,625
U17	Penyampaian informasi dan prosedur mahasiswa untuk mengatasi masalah perkuliahan	3,750
U18	Penyampaian evaluasi pembelajaran secara objektif oleh dosen	3,875

U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.438
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
U21	Kemudahan akses pelayanan administrasi	3.375
U22	Kesesuaian penyajian pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.375
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3.375
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.500
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.500
<b>Aspek Assurance (perakuan pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengabdian untuk mahasiswa	3.500
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.375
U28	Penanganan permasalahan/keuhkan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.375
U29	Diap adil tidak membedakan siswa yang dilayani dalam pelaksanaan pelayanan	3.500
U30	Menghormati waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.500
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.375
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	3.500
U33	Pengiman, tolong, dan siap membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ke	3.425
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.438
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangk	3.583
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.663



U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.313
U20	Keterlaksanaan waktu kuliah, kumulatif akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.274
U22	Kesesuaian bertepatan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dituliskan	3.313
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3.200
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.188
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.188
<b>Aspek Assurance (perilaku pada mahasiswa)</b>		
U26	Keterlaksanaan sarana komunikasi dan pengajaran untuk mahasiswa	3.188
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.188
U28	Pemanganan pemantauan ketuntasan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.313
U29	Diap adri tidak membentasi biaya yang diteliti dalam pemantauan pemanganan	3.188
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.188
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.313
<b>Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Keterlaksanaan informasi mengenai sistem akademik dan biaya berlaku untuk bantuan akademik maupun	3.200
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ad	3.200
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap ketuntasan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.200
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berupaya untuk mengembangk	3.188
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.463

## VIII. Rekap Analisis Prodi TBI S2

PENDALAMAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONSI DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PASCA SARJANA UIN SULTAN SAULANA HANAUDDIN BARTEN  
TAHUN 2022

JENIS PELAYANAN : PEYELENGKARAN KEGIATAN PELAYANAN PASCA SARJANA TERHADAP MAHASISWA  
UNIT PELAYANAN : PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI : TADRIS BAHASA INGGRIS - MAGISTER

No.	Reel	JK	Usia	PS	Semester	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR LAYANAN																																					
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36		
1	P	25	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4				
2	P	26	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen PNS	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	P	26	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	P	33	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	P	29	TBI - S2	1	(Satu)	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	P	25	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	P	26	TBI - S2	3	(Tiga)	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	L	30	TBI - S2	3	(Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	P	23	TBI - S2	3	(Tiga)	Belum Bekerja	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	P	26	TBI - S2	3	(Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	P	33	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	P	26	TBI - S2	3	(Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	P	29	TBI - S2	2	(Dua)	Wirawasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	P	26	TBI - S2	3	(Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	P	26	TBI - S2	3	(Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	L	43	TBI - S2	2	(Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NRR per unsur = nilai nilai per unsur / jumlah kuadrat yang terisi  
 NRR tertinggi per unsur = NRR per unsur x 0,028  
 IKM Unit Pelayanan

Keterangan:  
 - U1 & U36 = Unsur Pelayanan  
 - NRR = Nilai Ratarata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa  
 - \*) = nilai NRR dan Tertinggi  
 - \*\*) = IKM Unit Layanan x 26  
 NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuadrat yang Terisi  
 NRR tertinggi per = NRR per Unsur x 0,028

Mutu Layanan:	IKM UNIT LAYANAN	87,85	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik) = 81,26 – 100,00			
B (Baik) = 62,61 – 81,26			
C (Cukup Baik) = 43,76 – 62,60			
D (Tidak Baik) = 26 – 43,75			

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai RATA-RATA
<b>Aspek Tanggibilitas (Barang Pendidikan, Alat Perkuliah, Media Pengajaran dan Pendidikan)</b>		
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,438
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dll)	3,528
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,588
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Classroom)	3,688
U5	Ketersediaan fasilitas internet	3,238
U6	Ketersediaan sarana laboran	3,500
U7	Ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3,313
U8	Kemampuan tanggapan dan tindak lanjut pelayanan	3,562
<b>Aspek Reliabilitas (kehandalan dosen, staf Akademik)</b>		
U9	Ketersediaan mata kuliah dengan bidang keahlian dosen	3,438
U10	Kemampuan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,313
U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3,313
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,500
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi keinginan mahasiswa	3,500
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang terdapat dalam penyempurnaan dan penyelesaian pelajar	3,500
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,500
<b>Aspek Responsivitas (Sikap tanggap)</b>		
U16	Penyampaian informasi tentang dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh do	3,562
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk meningkatkan materi perkuliahan	3,375
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/materi secara obyektif oleh dosen	3,500



U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.438
U20	Ketersediaan waktu diskusi/konkurasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
U21	Kemudahan layanan pelayanan administrasi	3.760
U22	Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.688
U23	Penyesuaian pelayanan dari petugas administrasi	3.688
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.428
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.500
<b>Aspek Assurance (perilaku pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana/konsumsi dan pengalokasian untuk mahasiswa	3.688
U27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.628
U28	Penanganan permasalahan/keuhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.688
U29	Disiplin staff/dosen mempedeskan siswa yang diayahi dalam pelaksanaan pelayanan	3.500
U30	Kapabilitas waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.500
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.562
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik dan dalam bentuk buku panduan akademik maupun	3.628
U33	Pinjaman, dosen, dan staff membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ad	3.688
U34	Pascasarjana melakukan pembinaan terhadap kemauan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.438
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.312
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.878



U11	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan	3.538
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3.308
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.346
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyeringangan dan penyelesaian perkara	3.308
U15	Keefektifan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3.308
<b>Aspek Responsiveness (Siapa tanggap)</b>		
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh do	3.616
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.385
U18	Peaksanaan evaluasi pembelajaran secara objektif dan dosen	3.638
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.638
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.616
U21	Kemudahan terhadap pelayanan administrasi	3.385
U22	Kesesuaian penyertaan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.423
U23	Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi	3.423
U24	Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.462
U25	Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.423
<b>Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)</b>		
U26	Ketersediaan sarana kontrol dan pengujian untuk mahasiswa	3.192
U27	Kemudahan dan ketepatan petugas administrasi	3.346
U28	Penanganan permasalahan/keuhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.600
U29	Siapa saja (sudah membacakan siapa yang diayahi) dalam pelaksanaan pelayanan	3.600
U30	Menghormati waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.423
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.462
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai dosen akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun ad	3.346
U33	Empati, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ad	3.385
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.423
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.308
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk terus belajar	3.604



<b>Aspek Assurance (pertakuan pada mahasiswa)</b>		
U26	Tertersediaan sarana konsumsi dan pengobatan untuk mahasiswa	3.000
U27	Keramanan dan kesopanan petugas administrasi	3.464
U28	Peranganan permasalahan/keuhkan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.111
U29	Orang asli tidak membedakan kelas yang diajari dalam pelaksanaan pengajaran	3.464
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.333
U31	Pembinaan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.464
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Terterdapat informasi mengenai sistem akademik baik secara bentuk buku panduan akademik maupun	3.333
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun ad	3.333
U34	Pascasarjana melakukan bimbingan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.333
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangk	3.222
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	2.667



U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3.600
U27	Kepuasan dan kesediaan petugas administrasi	3.750
U28	Pemangan permasalahan/keuhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun	3.600
U29	Sikap adil (tidak membedakan siswa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.750
U30	Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku	3.750
U31	Pemangan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar ketentuan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.625
<b>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>		
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun	3.600
U33	Pengiman, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun di	3.600
U34	Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap keluhan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.600
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.600
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk terus tepat waktu	3.750