

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 Fakih 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. Karakteristik Responden Berdasarkan Program St	<i>udi</i> 13
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelam	<i>in</i> 15
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	15
d. Deskripsi Jawaban Responden	16
e. Kesimpulan dan Saran	28
IX. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDID	IKAN
AGAMA ISLAM (S2)	31
 a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekono 31 	mi Syariah
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelam	<i>in</i> 31
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	32

d. Deskripsi Jawaban Responden	33
e. Kesimpulan dan Saran	44
X. HASIL SÜRVEI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN	
PENDIDIKAN ISLAM (S2)	49
a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Manajemen	
Pendidikan Islam	49
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	50
d. Deskripsi Jawaban Responden	
e. Kesimpulan dan Saran	
XI. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER HUKUM	
KELUARGA ISLAM (S2)	67
a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Hukum Keli	uarga
Islam	67
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	
d. Deskripsi Jawaban Responden	
e. Kesimpulan dan Saran	
XII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER EKONOMI	
	85
a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Sya	ariah
85	
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	86
d. Deskripsi Jawaban Responden	87
e. Kesimpulan dan Saran	98
XIII. HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER PENDIDIKA	N
BAHASA ARAB (S2)	. 103
a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Pendidikan	
Bahasa Arab	103
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	
d. Deskripsi Jawaban Responden	
e. Kesimpulan dan Saran	

XIV.	HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER STUDI ISLA	M
INTE	RDISIPLINER (S2)	121
a.	Karakteristik Responden Program Studi S2 Studi Islam	!
	Interdisipliner	121
b .	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	121
<i>c</i> .	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	122
d.	Deskripsi Jawaban Responden	123
e.	Kesimpulan dan Saran	134
XV. I	HASIL SURVEI PROGRAM MAGISTER TADRIS BAI	HASA
INGO	GRIS (S2)	139
a.	Karakteristik Responden Program Studi S2 Tadris Bah	asa
	Inggris	139
b .	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	139
<i>c</i> .	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	140
d.	Deskripsi Jawaban Responden	141
e.	Kesimpulan dan Saran	
XVI.	HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN	1
PENI	DIDIKAN ISLAM (S3)	157
a.	Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan	ı
	Agama Islam	157
b .	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	157
<i>c</i> .	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	158
d.	Deskripsi Jawaban Responden	159
e.	Kesimpulan dan Saran	
XVII	I. HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR PENDIDIK.	AN
AGA	MA ISLAM (S3)	175
a.	Karakteristik Responden Program Studi S3 Pendidikan	1
	Agama Islam	175
b .	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	175
<i>c</i> .	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	176
d.	Deskripsi Jawaban Responden	177
e.	Kesimpulan dan Saran	188
XIX.	HASIL SURVEI PROGRAM DOKTOR HUKUM	
KELI	JARGA ISLAM (S3)	193

a. Karakteristik Responden Program Studi 83 Hukum F	<i>(eluarga</i>
Islam	193
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	193
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	194
d. Deskripsi Jawaban Responden	195
e. Kesimpulan dan Saran	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 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan pelanggan Keputusan kepuasan serta Menteri Pendavagunaan Negara Nomor Aparatur 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 Republik Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan 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 administrasi, pelayanan kesehatan maupun perizinan. pelayan pendidikan/akademik perlu diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang direspon pemerintah tidak segera oleh akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor pendidikan, yang pada dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan (administratif dan akademis) kepada masyarakat merupakan kegiatan vang 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
 - 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 Fakih 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 Pemberdayaan 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 lainlain)
- 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:

- 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:

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

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

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

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	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
z ezsepsz	IKM	IKM	2 0 200 7 10 22 200 200 200 200 200 200 200 200 2	Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	С	Kurang
				Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	В	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 -	A	Sangat Baik
		100,00		

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).

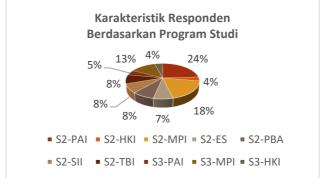
VIII. HASIL SURVEI SECARA UMUM

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
	Jumlah:	195 orang

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 Svariah (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
	Jumlah:	195 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

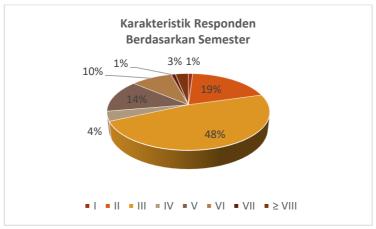
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 113 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 82 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	6 orang
	delapan)	
	Jumlah:	195 orang

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 tangibles (bukti fisik)				

	Ketersediaan ruang perkuliahan yang	2
U1	memadai	2,65
	Ketersediaan sarana pembelajaran di	
7.10	ruang kuliah (infocus, white board, dan	2 (0
U2	lain-lain)	2,69
1.12	Ketersediaan perpustakaan yang	2 42
U3	memadai	2,42
	Ketersediaan sarana pembelajaran online	
1.14	yang memadai (LMS, Zoom, Google	2.70
U4	Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	2,70
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	2,61
U6	Ketersediaan sarana ibadah	2,66
	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	2,63
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	2,62
Aspek re	oliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	2,71
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	2,64
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	2,69
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	2,47
X X 4 2	Kualitas layanan staf akademik untuk	2 12
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	2,49
	Tanggung jawab petugas administrasi	
7.14.4	yang melayani dalam penyelenggaraan	2.52
U14	dan penyelesaian pelayanan	2,52
1115	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	2.51
U15	administrasi terhadap waktu kerja	2,51
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	

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

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

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:

- 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 ratarata 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 lainlain); 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 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
	Jumlah:	47 orang

Tabel 2. Karakteristik Responden

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

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

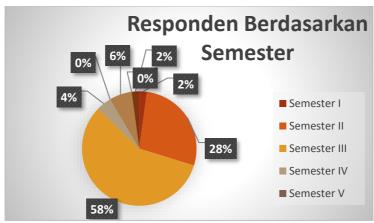
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 21 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 26 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	1 orang
	delapan)	
	Jumlah:	47 orang

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 III (dua) sebanyak 13 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester V (lima) sebanyak 2 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
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

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,298
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,277
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,511
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,298
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,447
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,085
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,128
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,106
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,149
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,277
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1115	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 202
U17	perkuliahan	3,383
1110	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2.262
U18	secara obyektif oleh dosen	3,362
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 1 40
U19	perkuliahan	3,149
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 120	akademik, dan tanya jawab dalam	2 277
U20	perkuliahan	3,277

	Kemudahan tahapan pelayanan	
U21	administrasi	3,106
	Kesesuaian persyaratan pelayanan	
	administrasi dengan jenis pelayanan yang	
U22	dibutuhkan	3,149
	Penyelesaian pelayanan dari petugas	
U23	administrasi	3,043
	Kesesuaian pelaksanaan waktu	
* **	pelayanan dengan ketentuan yang telah	2.426
U24	ditetapkan	3,106
	Kesesuaian biaya pelayanan dengan	
U25	ketentuan yang berlaku	3,085
Aspek as	surance (jaminan)	
	Ketersediaan sarana konsultasi dan	
U26	pengaduan untuk mahasiswa	2,915
	Keramahan dan kesopanan petugas	
U27	administrasi	3,043
	Penanganan permasalahan/keluhan	
	mahasiswa oleh Pascasarjana melalui	
U28	dosen pembimbing maupun staf akademik	3,128
	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang	
U29	dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,191
	Manajemen waktu pelayanan akademik	
U30	sesuai dengan aturan yang berlaku	3,149
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang	
	melanggar peraturan Pascasarjana	
	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa	
U31	terkecuali	3,191
Aspek en	<i>npathy</i> (empati)	
	Ketersediaan informasi mengenai sistem	
	akademik baik dalam bentuk buku	
U32	panduan akademik maupun website	3,128

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

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	36 orang

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
	Jumlah:	36 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

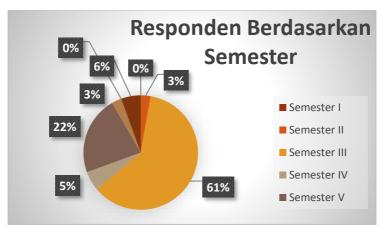
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 20 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 16 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	2 orang
	delapan)	
	Jumlah:	36 orang

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 III (dua) sebanyak 1 orang, responden semester IV (empat) 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
Aspek tai	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,583
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,583
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,222
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,472
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,444
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,639

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

	Kemudahan tahapan pelayanan		
U21	administrasi	3,583	
	Kesesuaian persyaratan pelayanan		
	administrasi dengan jenis pelayanan yang		
U22	dibutuhkan	3,472	
	Penyelesaian pelayanan dari petugas		
U23	administrasi	3,417	
	Kesesuaian pelaksanaan waktu		
* **	pelayanan dengan ketentuan yang telah	2 7 7 6	
U24	ditetapkan	3,556	
* * * * *	Kesesuaian biaya pelayanan dengan	2 200	
U25	ketentuan yang berlaku	3,389	
Aspek assurance (jaminan)			
	Ketersediaan sarana konsultasi dan		
U26	pengaduan untuk mahasiswa	3,389	
	Keramahan dan kesopanan petugas		
U27	administrasi	3,556	
	Penanganan permasalahan/keluhan		
	mahasiswa oleh Pascasarjana melalui		
U28	dosen pembimbing maupun staf akademik	3,389	
	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang		
U29	dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,528	
	Manajemen waktu pelayanan akademik		
U30	sesuai dengan aturan yang berlaku	3,472	
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang		
	melanggar peraturan Pascasarjana		
1.12.1	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa	2 452	
U31	terkecuali	3,472	
Aspek empathy (empati)			
	Ketersediaan informasi mengenai sistem		
	akademik baik dalam bentuk buku		
U32	panduan akademik maupun website	3,444	

1122	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah	2 (11
U33	akademik maupun administratif	3,611
	Pascasarjana melakukan pemantauan	
	terhadap kemajuan mahasiswa melalui	
	dosen pembimbing atau ketua program	
U34	studi	3,583
	Pascasarjana berusaha memahami minat	
	dan bakat mahasiswa dan berusaha	
U35	untuk mengembangkannya	3,500
	Pascasarjana berusaha mendorong dan	
	memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat	
U36	waktu	3,528
Jumlah Nilai Per Unsur		4.564
NRR Per Unsur		126,78
NRR Tertimbang Per Unsur		3,55
IKM Unit Pelayanan		88,74

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	7 orang

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
	Jumlah:	7 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

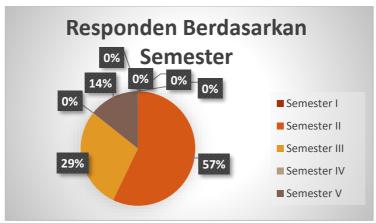
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 4 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 3 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	7 orang

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 III (tiga) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,714
1.12	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan	2.551
U2	lain-lain)	3,571
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,286
	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google	
U4	Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,571
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,429
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,714

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,429
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,429
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,714
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,714
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,714
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,429
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,429
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,429
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,429
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,714
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
* * * =	mahasiswa untuk melengkapi materi	2.554
U17	perkuliahan	3,571
	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	
U18	secara obyektif oleh dosen	3,714
****	Ketepatan waktu pelaksanaan	2.51.
U19	perkuliahan	3,714
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 122	akademik, dan tanya jawab dalam	2 551
U20	perkuliahan	3,571

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

1122	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah	2.571
U33	akademik maupun administratif	3,571
	Pascasarjana melakukan pemantauan	
	terhadap kemajuan mahasiswa melalui	
	dosen pembimbing atau ketua program	
U34	studi	3,429
	Pascasarjana berusaha memahami minat	
	dan bakat mahasiswa dan berusaha	
U35	untuk mengembangkannya	3,571
	Pascasarjana berusaha mendorong dan	
	memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat	
U36	waktu	3,571
Jumlah N	Nilai Per Unsur	891
NRR Per Unsur		127,29
NRR Tertimbang Per Unsur		3,56
IKM Unit Pelayanan		89,1

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 ratarata 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 lainlain); 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. Keielasan 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 pembelaiaran/nilai secara obvektif oleh dosen. Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasariana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,714 dan Ketersediaan perpustakaan vang memadai unsur 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
	Jumlah:	14 orang

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
	Jumlah:	14 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

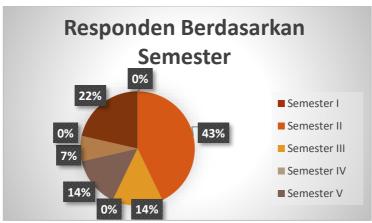
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 9 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 5 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	3 orang
	delapan)	
	Jumlah:	14 orang

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 III (dua) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 2 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,214
	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan	
U2	lain-lain)	3,214
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	2,929
	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google	
U4	Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,214
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,000
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,214

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,000
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,143
Aspek re	oliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,143
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,071
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,143
X X 4 0	Kemampuan pelayanan staf administrasi	2.522
U12	akademik	2,500
1112	Kualitas layanan staf akademik untuk	2.522
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	2,500
	Tanggung jawab petugas administrasi	
1 11 4	yang melayani dalam penyelenggaraan	2 (42
U14	dan penyelesaian pelayanan	2,643
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	2 706
	administrasi terhadap waktu kerja	2,786
Aspek re	sponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
1.11.6	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	2 21 4
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,214
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1117	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 1 4 2
U17	perkuliahan	3,143
1110	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2 1 4 2
U18	secara obyektif oleh dosen	3,143
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan	3 071
019	perkuliahan	3,071
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
U20	akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,000
020	реткинанан	3,000

2,571 2,643 2,500			
2,500			
2,500			
2,500			
2,786			
Aspek assurance (jaminan)			
2,571			
2,857			
2,571			
2,786			
2,786			
3,143			
U31 terkecuali 3,143 Aspek empathy (empati)			
2,786			

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

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:

- 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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	16 orang

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
	Jumlah:	16 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

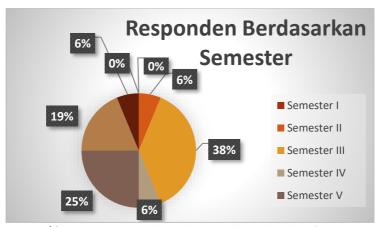
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 10 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 6 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	16 orang

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 III (dua) sebanyak 1 orang, responden semester IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
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

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,500
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,500
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,750
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,750
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,688
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,250
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,438
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,438
* * * * *	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	2 2 4 2
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,313
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,625
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1110	mahasiswa untuk melengkapi materi	2.550
U17	perkuliahan	3,750
X X 4 0	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2 055
U18	secara obyektif oleh dosen	3,875
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 420
U19	perkuliahan	3,438
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 120	akademik, dan tanya jawab dalam	2 500
U20	perkuliahan	3,500

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

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

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	16 orang

Tabel 2. Karakteristik Responden

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

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

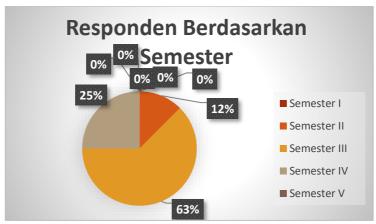
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 11 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 5 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	16 orang

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 IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,125
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)	3,250
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,125
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,500
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,125
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,313

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,313
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,313
Aspek re	liability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,625
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,250
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,375
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,188
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,188
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,250
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,125
Aspek re	sponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,563
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1115	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 420
U17	perkuliahan	3,438
1110	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2 420
U18	secara obyektif oleh dosen	3,438
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 212
U19	perkuliahan	3,313
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
U20	akademik, dan tanya jawab dalam	3 500
020	perkuliahan	3,500

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

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

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	16 orang

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
	Jumlah:	16 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

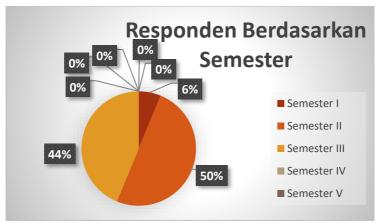
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 2 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 14 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	16 orang

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 IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
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

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,313
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,563
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,438
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,313
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,313
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,500
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,500
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,500
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,500
Aspek re	sponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,563
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1145	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 255
U17	perkuliahan	3,375
1.110	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2.522
U18	secara obyektif oleh dosen	3,500
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 420
U19	perkuliahan	3,438
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 120	akademik, dan tanya jawab dalam	2 500
U20	perkuliahan	3,500

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

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

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	26 orang

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
	Jumlah:	26 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

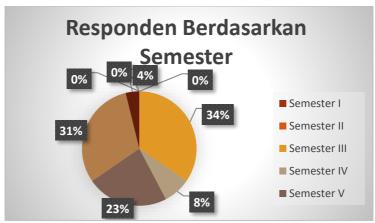
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 24 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 2 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	26 orang

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 III (dua) sebanyak 9 orang, responden semester IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,462
	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan	
U2	lain-lain)	3,462
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,038
	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google	
U4	Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,538
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,385
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,308

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,346
	Keamanan lingkungan dan tempat	ŕ
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,231
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,423
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,500
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,538
* * * * *	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,308
X X 4 0	Kualitas layanan staf akademik untuk	2 2 4 6
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,346
	Tanggung jawab petugas administrasi	
1 11 4	yang melayani dalam penyelenggaraan	2 200
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,308
I 11 <i>E</i>	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	2 200
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,308
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
* * * *	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	2 61 7
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,615
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1117	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 205
U17	perkuliahan ()	3,285
1110	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2 520
U18	secara obyektif oleh dosen	3,538
1110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 5 2 0
U19	perkuliahan	3,538
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
U20	akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,615
020	реткинапап	5,015

	Kemudahan tahapan pelayanan		
U21	administrasi	2,385	
	Kesesuaian persyaratan pelayanan		
	administrasi dengan jenis pelayanan yang		
U22	dibutuhkan	3,423	
	Penyelesaian pelayanan dari petugas		
U23	administrasi	3,423	
	Kesesuaian pelaksanaan waktu		
* **	pelayanan dengan ketentuan yang telah	2.462	
U24	ditetapkan	3,462	
	Kesesuaian biaya pelayanan dengan		
U25	ketentuan yang berlaku	3,231	
Aspek assurance (jaminan)			
	Ketersediaan sarana konsultasi dan		
U26	pengaduan untuk mahasiswa	3,192	
	Keramahan dan kesopanan petugas		
U27	administrasi	3,346	
	Penanganan permasalahan/keluhan		
	mahasiswa oleh Pascasarjana melalui		
U28	dosen pembimbing maupun staf akademik	3,500	
	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang		
U29	dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,500	
	Manajemen waktu pelayanan akademik		
U30	sesuai dengan aturan yang berlaku	3,423	
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang		
	melanggar peraturan Pascasarjana		
	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa		
U31	terkecuali	3,462	
Aspek empathy (empati)			
	Ketersediaan informasi mengenai sistem		
	akademik baik dalam bentuk buku		
U32	panduan akademik maupun website	3,346	

1122	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah	2 205
U33	akademik maupun administratif	3,385
	Pascasarjana melakukan pemantauan	
	terhadap kemajuan mahasiswa melalui	
	dosen pembimbing atau ketua program	
U34	studi	3,423
	Pascasarjana berusaha memahami minat	
	dan bakat mahasiswa dan berusaha	
U35	untuk mengembangkannya	3,308
	Pascasarjana berusaha mendorong dan	
	memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat	
U36	waktu	3,654
Jumlah Nilai Per Unsur		3.189
NRR Per Unsur		122,65
NRR Tertimbang Per Unsur		3,43
IKM Unit Pelayanan		85,86

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	9 orang

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
	Jumlah:	9 orang

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

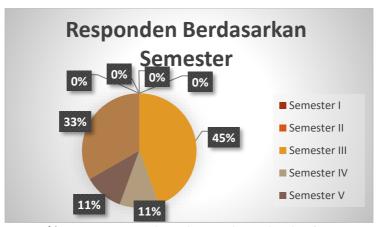
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 8 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 1 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	9 orang

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 IV (empat) sebanyak 4 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 1 orang, responden semester VI (enam) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
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

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,667
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,667
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,444
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,556
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,556
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,222
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,222
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,444
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,333
Aspek re	esponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,444
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
1145	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 222
U17	perkuliahan	3,333
* * * 4 0	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	
U18	secara obyektif oleh dosen	3,444
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2 ((7
U19	perkuliahan	3,667
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 120	akademik, dan tanya jawab dalam	2 ((7
U20	perkuliahan	3,667

	Kemudahan tahapan pelayanan	
U21	administrasi	2,444
	Kesesuaian persyaratan pelayanan	
	administrasi dengan jenis pelayanan yang	
U22	dibutuhkan	3,222
	Penyelesaian pelayanan dari petugas	
U23	administrasi	3,222
	Kesesuaian pelaksanaan waktu	
	pelayanan dengan ketentuan yang telah	
U24	ditetapkan	3,556
	Kesesuaian biaya pelayanan dengan	
U25	ketentuan yang berlaku	3,333
Aspek as	surance (jaminan)	
	Ketersediaan sarana konsultasi dan	
U26	pengaduan untuk mahasiswa	3,000
	Keramahan dan kesopanan petugas	
U27	administrasi	3,444
	Penanganan permasalahan/keluhan	
	mahasiswa oleh Pascasarjana melalui	
U28	dosen pembimbing maupun staf akademik	3,111
	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang	
U29	dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,444
	Manajemen waktu pelayanan akademik	
U30	sesuai dengan aturan yang berlaku	3,333
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang	
	melanggar peraturan Pascasarjana	
X 10.4	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa	2 4 4 4
U31	terkecuali	3,444
Aspek en	mpathy (empati)	
	Ketersediaan informasi mengenai sistem	
	akademik baik dalam bentuk buku	
U32	panduan akademik maupun website	3,333

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

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 ratarata 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 lainlain); 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
	Jumlah:	8 orang

Tabel 2. Karakteristik Responden

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

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

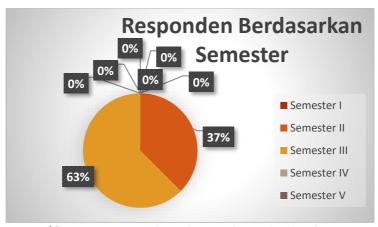
Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 4 orang responden berjenis kelamin lakilaki dan 4 orang responden berjenis kelamin perempuan.

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	0 orang
	delapan)	
	Jumlah:	8 orang

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 III (dua) sebanyak 3 orang, responden semester IV (empat) 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
Aspek ta	ngibles (bukti fisik)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3,750
	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan	
U2	lain-lain)	3,500
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3,125
	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google	
U4	Meet, Google Class Room, dan lain-lain)	3,250
U5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3,750
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,625

	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan	
U7	prasarana	3,625
	Keamanan lingkungan dan tempat	
U8	penyelenggaraan pelayanan	3,500
Aspek re	eliability (kehandalan)	
	Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang	
U9	keahlian dosen	3,375
	Kejelasan materi perkuliahan yang	
U10	diberikan dosen	3,500
	Kemampuan dosen dalam penyampaian	
U11	materi perkuliahan	3,750
	Kemampuan pelayanan staf administrasi	
U12	akademik	3,750
	Kualitas layanan staf akademik untuk	
U13	memenuhi kepentingan mahasiswa	3,500
	Tanggung jawab petugas administrasi	
	yang melayani dalam penyelenggaraan	
U14	dan penyelesaian pelayanan	3,625
	Kedisiplinan dan konsistensi petugas	
U15	administrasi terhadap waktu kerja	3,375
Aspek re	sponsiveness (daya tanggap)	
	Penyampaian kontrak belajar dan	
	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di	
U16	awal perkuliahan oleh dosen	3,500
	Penyampaian bahan/materi ajar kepada	
* * * =	mahasiswa untuk melengkapi materi	2 (27
U17	perkuliahan	3,625
* * * * *	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai	2 62 7
U18	secara obyektif oleh dosen	3,625
1.110	Ketepatan waktu pelaksanaan	2.750
U19	perkuliahan	3,750
	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi	
1 120	akademik, dan tanya jawab dalam	2750
U20	perkuliahan	3,750

	Kemudahan tahapan pelayanan		
U21	administrasi	3,625	
	Kesesuaian persyaratan pelayanan		
	administrasi dengan jenis pelayanan yang		
U22	dibutuhkan	3,500	
	Penyelesaian pelayanan dari petugas		
U23	administrasi	3,625	
	Kesesuaian pelaksanaan waktu		
	pelayanan dengan ketentuan yang telah		
U24	ditetapkan	3,500	
	Kesesuaian biaya pelayanan dengan		
U25	ketentuan yang berlaku	3,625	
Aspek assurance (jaminan)			
	Ketersediaan sarana konsultasi dan		
U26	pengaduan untuk mahasiswa	3,500	
	Keramahan dan kesopanan petugas		
U27	administrasi	3,750	
	Penanganan permasalahan/keluhan		
	mahasiswa oleh Pascasarjana melalui		
U28	dosen pembimbing maupun staf akademik	3,500	
	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang		
U29	dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,750	
	Manajemen waktu pelayanan akademik		
U30	sesuai dengan aturan yang berlaku	3,750	
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang		
	melanggar peraturan Pascasarjana		
1.12.1	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa	2 (25	
U31	terkecuali	3,625	
Aspek empathy (empati)			
	Ketersediaan informasi mengenai sistem		
	akademik baik dalam bentuk buku		
U32	panduan akademik maupun website	3,500	

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

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 ratarata 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 lainlain); 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 administrasi akademik, Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi dan tanya jawab dalam perkuliahan, akademik. 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 vang 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 kategoru 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.

Menimbura

- a. bahwa kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Ialam Negeri Sultan Maulana Hasamuddin Banten.
 - bahwa dalam rangka kelamcaran kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitisa lalam Negeri Sultan Mauhana Hasamuddin Banten Tahun Anggaran 2022;
 - c. bahwa berdasarkun pertimbangun sebagaimana dimakaud dalam huruf a dan huruf b perlu mmetapkan Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tentang Bantuan Survey Kepuasan Mahasiawa Pascasarjana Universitus Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022;

Mengingat

- I. Undang-Undang R.I. Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 - Undung-Undung R.I. Numor 20 Tahun 2003 tentang Sistem. Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
 - Umfang-Undang R.I. Nomor 12 Tuhun 2012 tentang Pendidikan Tinggi:
 - Underg-Undang R.I. Nomor 05 Yahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 - Undong-Undong 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 Peruturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Angguran Pendapan Belanja Negara;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelengguruan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Penguruan Tinggi.
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Yahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
 - Peraturun Presiden R.I. Nomor 39 Tahun 2017 tentang Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 - Peraturun 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 Hasamuddin Banten.
 - Feraturun Menteri Agama R.J. Nomor 32 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasamuddin Banten;

- Peraturan Mesteri Keuangan Republik Indonesia Nomoe 60/PMK-02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggarim 2022.
- Keputusan Menteri Agama R.i. Nomar 20 Tahun 2014 tentang Penunjukan Kunan Pengguna Anggaran di lingkungan Kementerian. Agama.
- Keputusan Menteri Aguma R.I. Numur: 026483/B.II/3/2021 tanggal 26 Juli 2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten masa jabatan tahun 2021-2025;
- Keputusan Rektor UN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomur 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 jahatan tahun 2021-2025;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDINI ISANTEN TENTANG BANTUAN SURVEY PERTANAN HASANUDDINI SANTEN TENTANG BANTUAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN

ANGGARAN 2022.

KESATU : Memberikan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiwa Piscasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Sebesar

Rp. 15.000.000, (Linu Belas Juin Rapiah) yang dibebankan pada DIPA UIN SMH Banten Tahun Anggaran 2022.

Ketua : M. Iman Wahyudi, M.Kom

Anggota : Dr. Ade Fakih Kurniawan, M.Ud.

: Encu Suhartini, SE,M.M, : Asep Ahmarudin, S.Pd.L,

KEDUA : Penerima Bantuan Melaporkan Pertanggungjawaban Pelaksanaan

Kegiatan dan Kecangan kepada Rektor Paling Lambut Tanggal 30

November 2022.

KETKIA Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasamuddin Banten Nomor-SP DIPA 025.04.2.423548/2022 Tanggal 17 November 2021 Revisi

SP DIPA 025.04.2.423548/2022 Tanggil 17 November 2021 Revial Tiga Tanggal 31 Maret 2022, dengan kode kegiatan

025.04.DK.2132.BQC.001.055.DU.525119

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

Ditetapkan di Serang pada tanggal 7 April 2022 a.o. fektor Direktor Pracasariana.

Fred. Dr. H. Ilzamudin, MA

I. Rekap Analisis Secara Umum

۲٠	пек	la	p A	na	11515	secara Un	ıuı	m																															
									PENG											HDEH I						АН													_
										DILI	HEKUH	IGAN I	PASC	ASAI	RJAM!		I SUL'		HAU	LAHA H	ASAN	IUDD	ІН ВА	MTER	•														-
																	on 2	•22																					_
JEN	SPELAYA	ana	N		PENYELENG	IGARAAN KEGIATAN PELA	YANAI	NPAS	CASARJA	NA TER	HADAP	MAHAS	SISWA																										
	PELAYA					PASCASARJANA																																	
	Res J	, I	Lein	PS	Semester	Pekerjaan														NILA	I PEF	UN	SUR	LAY	ANA	M													
	nes 3	` `	,,,,	-	oemestei.	rescipas	U1	U2	บร บ	4 U5	U6 (U1			U13	U14	U15	U16 U1	17 U14	UIS	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U3Q	U31	U32	U33	U34 !	J35 F	J36
	1 - 1	*	w	4 =	5 =	6 *	-	×	w :	* ×	w	w	w w		×	w	w	×	w	W 1	· ·	w	. *	w	. *	. *	. *	×	×			w	. *	w	×	. *	w	w	w
	1 P	\Box	25 TE	1-82	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	1 1	1	2 :	2 :	3 2	3	4	4	4	2	2 3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4
	2 P	T	28 TE	1-82	2 (Dua)	Guru/Dosen PNS	3	3	2	4 2	2	3	3	3 :	3 3	3	3	в	3	3	3 3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
П	3 P	Т	26 TE	1-82	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3 2	3	3	4	3 3	3 3	3	3	3	3	3	3 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
П	4 P	Т	33 TE	3I - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4 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
П	5 P	Т	29 TE	I - 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
П	6 L	Т	39 MI	PI - S2	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	2 2	3	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
Т	7 P	\top				Belum Bekeria	3	3	3	4 4	4	4	3 :	3 :	3 3	3	3	3	3	4	4 3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
	8 L	\top				Guru/Dosen PNS	4	4	4	4 4	4	4	4	4 4	1 4	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	9 L	\top			2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4 3	3	3	3 .	4 4	1 4	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
	10 L	\top				Belum Bekeria	-	4	3	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
	11 P	\top				Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3 3	3	3	3 :	3 :	3 3	3	2	3	3	3	3 3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
т	12 P	\top				Belum Bekerja	3	_	2	3 4	4	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	4	4	3
т	13 P	\top				Belum Bekerja	4		4	4 4	4	4	4	4	1 4	4	ă	4	4	ă	4 4	ď	4	ă	ď	4	4	4	4	4	4	4	4	ă	4	4	4	4	4
т	14 L	\top				Pegawai Swasta	3	-	3	4 3	3	4	_	3 :	3 3	3	4	3	4		3 3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
т	15 L	$^{+}$				Guru/Dosen Non PNS	3	_	9	3 2	3	3	3	3 2	3 3	3	2	4	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
т	16 P	$^{+}$				Guru/Dosen Non PNS	1 2	_	3	4 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	2	3	3	-	3
т	17 P	$^{+}$				Belum Bekerja	3	' '	3	3 2	4	3	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3 3	ă	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	ă	3	3	3	3	4
\vdash	18 L	$^{+}$			2 (Dua)	Wiraswasta	1	_	3	4 2	- A	ă	4	4	1 4	3	Ă	3	3	3	4 4	3	,	3	3	3	3	3	9	- 4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
\vdash	19 P	\top				Guru/Dosen Non PNS	1 2	_	- 3	3 3	7	-	2	3 2	3 3	,	- 7	,	,	3	9 3	3	3	Š	Š	,	,	,	,	-	3	,	3	,	- 7	3	-	-	3
\vdash	20 P	\top			3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3	_	3	3 3	3	3	3	3 7	3 3	3	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	$^{+}$			2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	1 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	\perp			2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4		3	4 4	4	3	4	3 4	3	3	3	3	3	3	3 4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
⊢	23 P	4			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
⊢	24 L	+			2 (Dus)	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	+			2 (Dua) 2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS Pegawai Pemerintah (PI	ul 3		3	3 3	4	3	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	-4
-	26 P	+			3 (Tigs)	Pegawai Pemerintah [PI Guru/Dosen Non PNS	9 3		1 4	4 3	4	3	3	4	1 3	3	3	3	3	4	4 4	1 3	3	2	3	3	2	3	3	- 2	1 2	3	2	3	- 2	3	-41	3	- 4
-	28 L	+				Guru/Dosen Non PNS	4		3	4 4	3	4	3	3 - 3	3	3	3	3	3	3	4 4	1 3	3	3	1 3	1 3	3	1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-41
-	29 P	+				Guru/Dosen Non PNS	3		3	4 3	3	3	3	4 7	1 4	3	3	3	3	3	4 3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	30 P	\perp				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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4

																							H DAH A HASI																		
																			HUH																						
JENIS P	ELA	TAN	AN		:PENYELENG	GARAAN KEGIATAN PELAY	ANA	NPAS	CASA	BJAN	ATER	HAD	РМ А	HAS	ISWA																										
UNITPE	ELAY	ANA	N		:PROGRAM	PASCASARJANA																																			
	\neg						т																LAI PE	ED II	Meric															_	_
No. R	les	JK	Usia	PS	Semester	Pekerjaan		1112				1	1112						14 114				U17 U						4	4	d	4	a		1100		1122	Juan	1124	HOE	1126
	31 1	.	24	ES - S2	2 (Dus)	Pegawai Swasta	3							3					3 3			UIG				3 :							102				032		3	U33	U36
	32					Guru/Dosen Non PNS	3					1							3 3			3				3 3							3 3				- 2		3	3	-
	33			ES - S2		Wiraswasta	3												9 3			3				3 3							3		9		- 3	1 31	- 3	9	
	34			PAI - S2		Wiraswasta	ă					1 :				4			4 4			4				4			4					1 4	4		- 4	1 5	4	- 4	
	35			HKI - S3		Guru/Dosen PNS	1 4					1		1	4				4 4			4	4			4 7		4	4		4	1	1 7	4	4	3	3	4	4	4	4
	36			HKI - \$3		Guru/Dosen PNS	3			2	3			3	3	3	3	3	3 2	3	2	3	3	3	3	3 :	3	2	3	3	3	2	3 2	3	3	3	- 3	2	2	2	3
	37			MPI - SC		Pegawai Pemerintah (PN	3	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 3	3	3	3	3	1	3	3	4
	38	L	41	MPI - SC		Guru/Dosen Non PNS	4	4	1 4	4	3		1	3	3 :	3	2	3	2 3	2	2	3	4	4	4	4 :	3	3	3	3 :	2	2 3	2 2	2 2	2	3	3	3	3	2	4
- ;	39	L	44	PBA - S	3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	3	3 4	1 3	3		:	3	3 :	3	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3 :	3	3	3	3	3	3 :	3 :	3	3	3	3	3	3	3	3
- 1	40 I	L	43	MPI - SC	5 (Lima)	Guru/Dosen PNS	2	2	2	1 2	3	1	: :	3	1 :	3	1	3	1 1	1	1 1	3	- 1	3	3	3	1	1	1	3 :	2	2	1 :	3	2	2	2	2	2	- 1	3
	41 1					Pegawai Pemerintah (PN				4	4		1 4	4	4 .	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4		4 6		4	4	4	4	4 .	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	42					Guru/Dosen PNS	3							4					4 4			3	3	~		3 4			~		2	+ -	3 :		3		3	3	4	3	3
	43 I					Pegawai Pemerintah (PN					3	1		2 :			-	<u> </u>	3 3	3		3	3	3	~	3 :		3	3	,		2 :	3 (<u> </u>	3	3	2	3	2	3	3
	44				6 (Enam)	Wiraswasta	4				3	1		3	3 :	3		3	4 4	3	3	3	2	3		3 :	3	4	4	_	_	2 :	3 4	3	3	3	3	3	4	3	4
	45 I					Guru/Dosen Non PNS	3				3	1		3 :	3 .	4		4	4 4	4	4	3	4			4 4	١ .	4	4		4	4 .	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	46					Ibu Rumah Tangga	3			4	4	1	1	4				3	4 4	_	-	4	4	4	3	4 .			4		4	4	4 4	4	4		4	4	4	4	4
	47					Pegawai Pemerintah (PN				3 3	1 3	1	-	3 .	3 :			3	3 3	3		3	3	4	4	4 :		4	3			3 :	3 :		3	3	4	4	4	_4	4
	48 I					Guru/Dosen Non PNS	4				3	1	1	4	3 .	4	3	4	3 3	3	3	4	4	3	4 .		-	4 .	4			3 3	3 3	3	4	4	4	1 4	4	3	-4
	49 I					Guru/Dosen Non PNS	3				3	1	4	3 .	3 3	~	4	4	3 3	3	3	4	4	3		4 :		4 .	4			<u> </u>	3 2		4	4	4	4	3	3	-4
	51 1			PBA - S		Guru/Dosen Non PNS	4			4	1 3	1-		3	3 .	4	4	4	3 3	3	3	4	4			4 .		4	4		3	3 .	3 2	4	- 4	- 4	4	1 4	- 2	3	اچــــا
	52			PBA - S		Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	1 4			4	1 4	₩.	1 -	•	٠ ا	- 12	4	4	4 4	- 4	4	4	4	4	3 .	4 .		4	4	4	3	•		4	3	3	- 4	+ +	- 4	_3	
	53			MPI - S2		Guru/Dosen Ivon Pivs	1 4			1 1	1 3	1	-	-	! '	+	4	4	4 4	- 4	4	4	- 4	4	4	4 :		4	4	4	4	+	1	4	4	4	- 4	1 1	- 4	-41	-
	54					Guru/Dosen PNS	1 4			1 4	1 4	1	1	-	4	-			4 4	1 4	4	4	4			4 :		4	2				• •	4	4	3	4	1 4	4	-4	-
	55			PAI-S2		Guru/Dosen PNS	1 3			1 4	1 3	1	Η,	1	1	4		-	1 1	1	1 1	4	1	1	4	-	- 1	1	1	1	+	1	,	1 1	1	1	1	1 1	- 4	- 41	-
	56					Belum Bekeria	3			1 4	1 4	1 7	1 /	<u>. l</u>	<u>. </u>	4	3	3	3 3	- 3	3	4	3	3	3	3 .	il .	4	٠	3	3	il :	3 /	3	3	3	4	1 4	3	3	- A
	57					Guru/Dosen Non PNS	T ă	4		4	1 2			4	4	4	ă	ă	4 3	1 3	3	4	4	ă	ă	4		4	4	ă .	ĭ	4	1 1	3	3	4	4	1 4	3		4
	58			ES - S2		Pegawai Pemerintah (PN	1 4			3 3	3			4	4	4	3	4	4 4	1	ı a	3	4	4	4	4 .		4	4	4	4	4	1	4	ă	1	4	<u> </u>	- 4	- 4	7
	59			MPI - S2		Guru/Dosen Non PNS	4	3	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	60					Guru/Dosen Non PNS	4	4	1 2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	61 1	L		MPI - S2		Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	2			3	4	3	4	4	3 3	3	3	4	4	4	4	4 .	1	3	3	3 3	2	2 .	1 2	4	4	4	3	3	3	2	3
-	62 1	Р	46	PBA - S	5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	1	4	4		1 4	4	4 .	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4 4		4	4	4	4	4 :	3 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	63 I	L		PBA - S		Belum Bekerja	3	3	3	3	4		: :	3	3 .	4	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3 :	3 :	3	3	3	3	4 :	3 :	3	3	3	3	3	3	3	3
	64 1					Ibu Rumah Tangga	3		3	4	4	1 3	1	3	3 :	3	3	3	3 3	3	4	4	3	4	3	3 :	3 :	3	3	3	3	3 :	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3
	65 1	Р				Guru/Dosen Non PNS	3			2 3	3	1 4	1	3	3 :	3	3	3	2 2	2	2	3	3	4	3	4 :	3	3	2	3	3	2 :	2 2	3	3	3	2	3	3	3	3
	66 I	L				Pegawai Pemerintah (PN	4			4	4	17	1 4	4	4 .	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4 4	1 .	4	4	4	4	4 .	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4
	67 1			MPI - S2	>=8	Guru/Dosen PNS	4	4	1 2	2 3	4		1	4	4 .	4	4	3	4 4	4	4	4	4	3	4	3 7	1 -	4	4	4 3	2	2 -	4 3	4	3	4	3	4	4	3	3

									PE																R UMS JDDIM			MAP	•													
																			IUH :																							
			-																						-	-	-	-	-	-	-	-										
JENISPE			-			GGARAANKEGIATAN PELA'I	ANA	NPASC	CASA	RJAN	TER	HADAF	MAH	ASISV	/A										_	-	_	-	-	-	-	-	-		-							+
JNIT PEL	LAYAI	NAN	-		:PROGRAM	PASCASARJANA																			-	-		-	-	-	-											
	+	+	_																			_																				_
lo. Re	:s JI	K U:	sia	PS	Semester	Pekerjaan		1		I															UNSU					J.												
	٠.	+			F 41	Guru/Dosen PNS					U5	U6	U7 4	U8	3	U1Q	U11		U13		U15	U16			U18 U	20 U		22 L	4	4	J25 (J26	4	J28		U3Q	U31					
	8 L						4		3		4	3	4	4	3	4	3	4	- 4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	- 4	4	- 4	4	- 4	- 4	4	4	- 4	-	! !
	01				5 (Lima) 2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	3		3		3	3	- 4	2	- 4	4	4	9	9	9	- 4	4	3	3	3	2	2	-	2	4	3	2	4	- 4	- 4	- 4	3	- 4	3	3	- 9	4 4
	71 L					Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	4		4		3	3	3	4	3	3	3	1 2	1 2	1 2	2	3	3	3	3	-	2	-		-2	3	- 2	- 2	- 2	- 2	- 2	3	3	3	1 3	1	4 -
	2 P					Guru/Dosen Non PNS	2				3	3	4	2	4	- 4	4	2	1 4	4	2	4	3	3	3	3	3	-	4	4	2	4	- 4	- 4	- 4	2	3	- 4	2	4	1	: 1 -
	3 P					Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	4		3		3	3	3	4	3	- 2	3	1 2	1 2	!	3	1	3	3	3	-	3	-	3	4	- 2	3	- 2	- 21	- 2	- 2	3	- 2	1 2	1 3		
	4 P					Pegawai Pemerintah (PN			3		4	1 3	4	4	4	4	3	1 3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	- 4	3	1 4	- 3	
	4 P					Pegawai Pemerintah (PN Pegawai Pemerintah (PN			3		- 4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	- 4	3	3	3	3	- 3	3	4	- 3	
	6 L					Guru/Dosen Non PNS	4				4	- 31	- 31	4	4	- 3		1 3	- 3	1 3	- 3		4	- 4	3	- 21	4	3	4	- 31	- 31	4	- 31	- 31	4	4	4		4	1	1	
	77 L					Pegawai Swasta	3		4		- 4	4	4	4	4	4	4	- 4	4	4	- 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	- 4	- 4	- 4	-	
	8 L					Guru/Dosen Non PNS	4		3		4	4	- 4	3	- 4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	- 21	4	4	- 31	3	4	3	3		3	3	- 3	
	91					Guru/Dosen Non PNS	4		2		2	9	- 31	3	4	- 3	4	1 3	- 3	3	2	4	4	- 4	3	- 21	3	3	2	3	2	3	- 31	- 31	4	- 3	- 3	- 3	3	1	-	4 3
	0 P					Guru/Dosen Non PNS	1				- 4	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	-	4	3	4	- 31	4	3	4	4	4	- 3	2		1	: -
	31 L					Guru/Dosen Non PNS	2		2		3	4	- 4	3	- 4	- 4	- 4	-	-	4	3	- 4	4	- 4	4	4	4	4	3	4	3	5	- 31	- 3	3	3	- 4	- 4		3	-	
	2 P					Guru/Dosen Non PNS	3		3		3	3	- 3	3	- 2	3	4	- 2	3	- 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	- 31	3	3	- 51	3	3	- 3	3	- 2	3	3	-	
	3 L					Pegawai Pemerintah (PN			3		4	1	- 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	1	/ /
	4 P					Guru/Dosen Non PNS	1				3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	- 4	3	3	3	3	- 4	3	3	-	1 3
	5 L				2 (Dua)	Guru/Dosen PNS	4		2		-	1 7	- 3	4	- 7	- 7	ř	1 3		3	3	-	3	3	- 1	- 7	2	-	2		3	-1	- 7	- 71	4	3	- 7			l i	-	/
	6 L					Guru/Dosen Non PNS	2		3		3	3	- 3	3	- 4	- 4	3		- 4	- 3	3	9	3	3	- 2	2	3	3	3	3	3	3	- 4	3	3	3	3	- 4	3	3	-	4 7
	7 L					Guru/Dosen Non PNS	4		4		4	4	- 4	4	- 4	4	4	1 4	- 4	4	4	- 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	- 4	- 4	4	- 4	4	- 4	- 4	- 4	1	~
	8 L					Wiraswasta	3		3		4	- 4	4	4	4	3	3	1 4	4	7	4	4	4	4	- 3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	- 3	3		-	
	9 L					Guru/Dosen PNS	4		3		3	3	-	3	4	4	4	1 4	- 4	- 4	3	- 4	- 2	- 4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	- 4	3	- 3	3	- 3	4	- 3	1	4 7
	O L					Guru/Dosen Non PNS	3		-	4	3	3	4	3	-71	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	- 2	3	- 3	-	4 7
	91 L					Pegawai Pemerintah (PN			4		4	1	4	4	4	4	4	-	- 4	1	4	4	4	3	4	4	ă	4	ă	4	4	4	4	4	4	- 4	4	- 4	4	ı ă	1	(1 7
	21					Guru/Dosen PNS	1 4		4		4	7	- 2	4	-7	- 7	4	7	4	7	- 4	- 4	4	- 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	- 7	4	- 7	4		- 4	7	1	11 7
	3 L					Guru/Dosen PNS	3		3		7	3	Ä	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	- 7	3	- 3	7	3		1 7
	4 L					Guru/Dosen Non PNS	4		ă		4	- ă	4	4	ă	4	4	<u> </u>	4	4	4	4	4	4	4	4	ă	3	ă	4	4	4	4	4	4	4	4	- 4	- 4	ı ă	1	1 7
	5 L					Guru/Dosen PNS	4		3		-	3	- 7	4	4	- 7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	
	6 L					Guru/Dosen Non PNS	4				4	ă	7	4	4	7	4	<u> </u>	- ×	×	4	- ă	4	4	ă	4	4	ă	4	Ä	4	4	3	Ä	4	4	4	- 4	4	ı ă	1	
	7 L			AI - S2		Pegawai Swasta	3		1	1 4	3	1 4	- 4	3	4	4	4	2	3	1 4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	ă	4	- 4	3	- 4	- 4	1 4	1		1 7
	8 L					Guru/Dosen Non PNS	4		4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	ă	3	3	3	3	3	4	3	4	ă	4	- 4	4	- 4	1	1 7
	9 P					Pegawai Pemerintah (PN			3		- 4	4	4	3	3	3	4	<u> </u>	4	3	3	3	3	ă	4	4	4	4	ă	4	4	4	4	4	4	4	4	- 4	4	1	1	4 7
	ŏΙ					Pegawai Swasta	3		4		3	3	- 7	4	4	3	3	3	3	1	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	- 2	3	- 4	1 3	3 7
	11 P					Guru/Dosen Non PNS	4		3		ă	<u> </u>	4	4	4	ă	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	ă	3	ă	3	3	4	4	4	ă	4	- 4	ă	1	1	4
	2 L					Pegawai Pemerintah (PN			3	3	- 4	4	4	4	4	4	4	3	3	ă	4	3	3	3	4	4	ă	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	-	3 6
	3 L					Guru/Dosen Non PNS	3		4		7	4	- 7	3	3	3	3	Ĭ	Ā	3	4	á	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	- 3	3	3	1	
	4 P					Guru/Dosen Non PNS	3		3		3	3	~	3	3	- 31	3	3	3	। ≾	3	3	- 3	3	- 21	- 21 -	- 21	á	3	ž	č	Ť	- 7	3	3	- 3	×		1 ×	3	1 3	

									PEI										SWA P										HAH														
) I LII	HGKU	Mes	M P	ASC.	ASA	RJAI		IH SUI AHUH			LAH	А НА	SAM	UDDI	МВА	MTE																
JENISPE	ELAY	ANA	iN		:PENYELEN	GGARAAN KEGIATAN PELAY	ANA	NPAS	ASA	RJAN	A TER	HADA	PMA	HASI	SWA																												
UNITPEL	LAYA	NAN	4		:PROGRAM	PASCASARJANA																																					
	\pm	\neg					$\overline{}$							_		_							ILAI						-			_	_	_		_			_				_
No. Re	: 5 3	K L	Usia	PS	Semester	Pekerjaan		1		T				T	T					I	I									1													
		-						U2		U4									12 U1:					U18																			
	15 L	-				Guru/Dosen PNS	3		3		3	3	3	43	3 3	3	3	3	3 3			3		3	3	3	3	4	4			3	3	3	3			3	3	3	3	3	3
	6 L	\rightarrow			3 (Tigs)	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	7	4	4	4	4	4	4	4
	7 P	+			6 (Enam)	Guru/Dosen Non PNS	4		4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4 4	4		4	4	4	4	4	4	1 -	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8 L	-			3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3		3	4	4	4	1 3	1	4	-	4	4	3 4	4		4	4	4	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1 3
	9 L	+			6 (Enam)	Guru/Dosen PNS	4		4	3	1 4	3	1 3	1		3	4	3	4 3	4		4	3	4	3	3	1 3	4	4	~		3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	0 L	+		MPI - \$2		Pegawai Pemerintah (PN	3		4	4	4	4	4	-		3	4	4	4 4	4		4	4	4	4	4	4	-		3		3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1
	11 L	\rightarrow			5 (Lima)	Guru/Dosen PNS	3		3		3	3	3	1	4	3	3		3 3	3		4	3	3	3	3	3	1				3		3	3		3	3	3	3	3	3	
	2 L	+			5 (Lima)	Wiraswasta	3			<u> </u>	2	3	3	-	4	3	3		3 3	3		3	3	3	3	3	3	-	-	-				3			3	3	3	3		3	
	3 L 4 P	+			3 (Tigs)	Wiraswasta Guru/Dosen Non PNS			3	3	3	3	1 3	1	9	3	3	3	3 3	3		3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	2	3	1 3
	15 L	\rightarrow		MPI - S2	3 (Tiga)		4		4	4	3	1 4	-	1		4	3	3	4 4	4		3	4	3		4	3	1	-	3	4	4	3	3	~	~	4	3	4	3	4	4	3
		-				Pegawai Pemerintah (PN					4	3	3			3	4		3 3	3		4		3	4	3	- 4	1 -	-				3	3			3	3	3	4	3	3	
	6 P 17 P				3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3				3	3	3			3	3		3 3	3		3	3	3	3	3	3	1	1			3		3			3	3	3	3	3	3	
	8 L	\rightarrow			3 (Tiga)	Pegawai Pemerintah (PN Pegawai Pemerintah (PN	4				3	3	3	1	1	2	3	2	3 3	4		3	3	3	3	3	3	1	4	3		3	3	3		~	3	3	3	3	3	3	
	9 P	+				Guru/Dosen Non PNS	3				3	3	3	+ 5	1	3	3	3	3 3	3		3	3	3	3	3	3	1	1	3		3		3			3	3	3	3	3	3	
	0 P					Belum Bekerja	3				- 3	3	3			1			3 3	3		- 3	3	3	3	3	- 3	1	-			3		3			3	3	3	3	3	3	
	0 P					Guru/Dosen Non PNS	4		3		3	3	3	+	4	4	3	~	3 4	3		3	3	3	3	3	3	1	-			3		3			3	3	3	3	3	4	
	2 P				3 (Tigs)	Guru/Dosen INON PINS	4		1	1 4	1 4	1 3		1	" "	- 1	4	- 1	3 9	4		- 3	4		- 3	- 3		+	! -	-	-	-	4	-	-	-	4	- 21	- 21	- 31	- 31	- 4	1 3
	3 P			TBI - S2		Guru/Dosen PNS	4		3		4	3	3	1 -		3	4	3	3 3	3		4	3	3	3	3	- 4	+ 1	-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	4 P				3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3				3	3	3	-	1	-	-	~	4 4	4		3	4	3	4	4	4	_	-	-		4	7	4	4	-	4	4	4	4	4	4	
	4 P	-			3 (Tigs)	Pegawai Swasta	3				1 3	1 3	3	-	1	- 1	4		3 3	3		4	3	4	4	4	- 4					3		4	3		3	3	3	- 4	4	-4	
	6 L	+				Belum Bekerja	4		3		- 3	9	-3	+	1	-	9	-11	3 3	3		- 3	4	- 4	3	4	- 4	1	-	-	3	2	4	4	3	3	-	-	- 31	4	- 4	-4	-
	7 L	+		MPI - S2		Guru/Dosen Non PNS	3				1 3	4	3	-		3	4	-	3 3	3		-	4	4	4	4	3	+ ;	-	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	- 4	3	3	3
12		+			3 (Tigs)	Guru/Dosen INON PINS	4		1	1 4	1	1 4	۲,	+	1	-	4	+	3 3	4		4	4	- 4	4	4	- 3	+	-	~	4	1	-	-	-		4	- 11	4	- 31	- 21	4	1
	9 P	+				Guru/Dosen Non PNS	4		- *	1	-	+ *	-	+		:	-	-	4 4	4		-	4	-	4	- 4	-	+	:-	-	4	-	-	*	7		4	*	4	- *	4	-4	-
	0 L	+				Pegawai Swasta	3		3		2	3	-	+		1	2		2 2	3		2	3	3	2	2	2	1	-			9	2	9	9		2	2	9	2	3	3	
	31 P	+		SII - S2		Ibu Rumah Tangga	3				1 3	3	۱,	+		3	ă I		3 3	3		- 3	3	3	3	3	- 5					3		3			3	3	3	- 31	3	3	
	21	+				Guru/Dosen Non PNS	H	1 1	H	1 3	1 5	3	H	1		: -			9 3	1	1 5	-	3	3	1	1	1 3	, 	1	7	1		~	3			3	3	3	- 31	- 1	- 1	1
	3 L	+				Pegawai Swasta	3	2	3		1 3	1 4	-	1 5		3	4		3 3	3			3	3	3	2	-	٠	-	-	2			3			3	3	2	2	3	3	-
	4 L	+			3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4		1	1 4	1 3	1 4	۲,	+	+	1	3	* 	3 3	3		3	3	4	4	4	1 3	1	1		3	 	5	3			3	4	5	3	3	- 3	
	5 L	+			3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4		-	1	1 4	1 7	1		1	íl.	ă	ă l	4 4	4		-	4	-	- 7	4	1	1	1	ă l	ă	4	4	ă	4	~	4	4	4	4	4		
	6 P	+			3 (Tiga)	Belum Bekeria	4		1	1	1	1 4	1	1		1	4		3 3	3		-	4	4	3	3	1 3	1		3	3	3	2	3	3		3	3	4	7	4	-4	
	7 L	\rightarrow				Pegawai Swasta	3		-		3	2	-		1 :	3	4	-	3 3	3		1 3	3	4	3	- 3	<u> </u>	\rightarrow	1			3		3			3	ž	2	3	3	3	
	8 1	+			3 (Tigs)	Guru/Dosen PNS	4		4	3	1 4	3	1	1 :	1	íl.	4	Υ—	4 4	3		- 4	3	3	3	4	3	1	1	~	3	4	3	ă	ă	~	4	3	4	4	3	3	
	9 P	+			3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4		1	4	1 3	1 4	1	1	1	-	4		4 4	4		-	4	4	4	4	<u> </u>	1	1	-	4	4	ă	4	4		4	ă	4	7	4	4	
	ő P				3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3		-		3	3	3						3 3	3		3	3	3	3	3	3	1				3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	
	ИL	-				Pegawai Pemerintah (PN	4				٠,	٠,	3	-	4	4	<u> </u>		3 4	4		_ ,	4	_,	3		3	-	4	~		3	<u> </u>	<u> </u>			3	× -	ă	- "	4	- 4	-

																IA VI		LTAN	HAU				R UMSI IDDIM I															
																- "	non.	2422																				
JENIS PEI	AVAN	IAN		- PENYELEN	GGARAAN KEGIATAN PELAY	ANAL	NPASI	2050	R.IANA	TERM	парм	SHAS	aws:																									
UNITPEL	SYANG	AN .		:PROGRAM	PASCASARJANA																																	
	1	L																	_	MI	II AT	DFD	UNSU	DIA	Y A M A													
No. Re	JK	Usia	PS	Semester			1112	112	lua I	us l	J6 U		0 114		d 114	4 114	4 1144		1146								41112	41125	1126	1127	1120	1129	1120	U31 U	1122	22 112	4 11	9E 119
142	i L	23	MPI - S	2 3 (Tias)	Guru/Dosen Non PNS	4		4		4					3 :				3	4	4	4	3				3 3				3	3	4	3	3		3	3 3
143				2 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4 .	4 .	1 4	4 4	4	4	4	4	4	4	4			4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4
14.4	P	23	MPI - S	2 3 (Tigs)	Guru/Dosen PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	4 .	4 .	1 4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3 3
145				5 (Lima)	Wiraswasta	2		1	3	3	3	2	2	4	3 :	3 2	2 2	2	2	3	3	3	3	3			2 3	3	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2 3
146					Ibu Rumah Tangga	3		2		3				3 :	<u> </u>			3	3	3	3	3	3			3	3 :	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3 3
147				2 3 (Tigs)	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
148					Guru/Dosen Non PNS	3		3		3		3	3	3 .	4 .	1 3	3 3	3	3	4	3	4	4	4		3	3 (4 ×	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3 :
143					Pegawai Swasta	4		4		4		4	4	4 .	4 .		4 4	3	4	4	4	4	4	4		3	4 4		4	4	3	4	4	3	4	4	4	4 4
150		37	PAI - S2		Pegawai Pemerintah (PN:			4		3		4	4	4		3 3			3	4	4	3	3					3	3		4	3	3	3	3	4	4	3 3
15				2 3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3		3		3			×-	4	3 4	*	<u> </u>	×	3	3	3	4	3			3	4 3	4 ×	3		3	4	3	3	4	4	4	3 3
152 153				5 (Lima) 2 3 (Tiga)	Wiraswasta Guru/Dosen Non PNS	4		4		4		4		4 .	4 .	1 1	4 4		4	4	4	4	4	4			3 :		3		3	4	- 4	3	3		3	3 3
154				2 3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4		4		4		4		4	4 .	1 1	1 3	1 3	1	4	4	4	4	4		4	4	1 3	- 4	1		3	- 3	1 4	4	3	3	4 4
155				2 (Dua)	Wiraswasta	4		4	1 4	4		4	4	4	•		2 4	1 4	1 4	4	- 4	4	4	4	4	4	-	1 4	+	- 4	-	- 4	- 4	1 4	4	4	4	4
156				2 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3		3	3	3			3	3	3	*	7 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 3	3	- 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3 4
157				2 3 (Tigs)	Pegawai Swasta	ă		4		3		ă		ă i	4	~	1 4	1 4	, ă	Ä	, i	ă	4	ă		ă			7	ı ă	- 4	ă	4	ă	ă		ă	4 4
158					Pegawai Swasta	3		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 2
158	i L			2 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 .	1 4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4
160	L	42	MPI - S	2 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4 .	4 .	1 4	4 4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4
161	I P	54	HKI - \$3	2 (Dus)	Guru/Dosen Non PNS	4	. 3	3	2	4	4	3	3	3 :	3 4	1 4	4 4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3 :	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4 4
162					Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	2	3	3	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 :
163		41	PAI - SS	6 (Enam)	Guru/Dosen Non PNS	4		4	3	4	3	3	3	4	4 .	1 4	4 3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3 4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 4
164				2 3 (Tigs)	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	3	4	4		4	4 4
165				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
166				2 (Dua)	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
167					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
168				2 [Dua]	Guru/Dosen Non PNS	3		2		2		3		3 3	2 :	3 4	4 3	<u> </u>	3	4	3	4	4	_			3 3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3 4
163					Guru/Dosen PNS	4		4		4		4	4	4 .	4 '	1 1	4	4	4	4	4	4	4	4		4	1 1	4	4	4	- 4	4	4	4	4	4	4	4 4
170			ES-S2	23 (Tiga) >=8	Guru/Dosen PNS Pegawai Swasta	4		3	4	3		3	4	4 .	4 .	1 4	4	1 4	4	4	4	4	4	4		3	1 4	4	9	4	- 4	4	4	3	3	4	3	3 3
172				3 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	3		4	1 3	3		4	-	-	4 .	1 3	1 3	1 3	1 3	3	1 3	3	4	-	-	-	4	1 3	- 4	1 3	- 2	3	3	1 3	4	-	4	41 3
173				2 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4		4		4		4	4	4	3 3		3 4	4	3	3	1 4	4	4	4	4	3	3 4	3	4	4	4	1 4	4	4	4	4	3	4 4
174					Guru/Dosen Non PNS	-		3		3				3	3 -				3	3	3	3	3	3		3	3 -				3	3	3	3	3		3	3 3
175				5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	3		3		3			~	4	3 3	4	1 1	1 1	- 3	4	4	3	3	3		3	1 3	<u> </u>			3	3	3	3	3		2	3 3
176					Guru/Dosen Non PNS	4		4		4					3 :		3 3	3		4	4	4	3				 				- 2	3	3		3		3	4 4
177					Guru/Dosen Non PNS	3				3						1 3				4		4					3 3	3			4	3	3		3		ă	4 4

							PER	1601	АНАІ	4 1110	EKSI	KEPU	SAM	нан	SIST	/A PI	RRE	SPO	MDER	ВАН	PER U	MSUI	RPEL	BYAN	ΔН														_
																					MUDD																		
															TAH																								
ENISPELAYA	NAN		PENYELER	IGGARAAN KEGIATAN PELAY	ANAN	PAS	CASA	R.IAN	A TERM	ADAR	мана	ssiswa																											
NIT PELAYAN				1PASCASARJANA																																			
																																					_		
	$\overline{}$	_			_		_	_				_		_			_																	_	-		-	\neg	
o. Res Ji	K U	sia PS	Semeste		Ь,	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_			RUN	T					_	_	_	_			_	_	_	_			
	\perp				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8 U	9 U1	d U1	U12	U13	U14 I	U15	U16 I	J17 U	18 U1	9 U2	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U23	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	
179 P		28 ES - S		Ibu Rumah Tangga	4	4	. 2	2	3	3	3	3	3 :	3 2	2	2	2	2	3	2	2 2	2 2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
180 L			2 3 (Tiga)	Wiraswasta	2			3	2	2	2	3	3 :	2 2	2	2	2	3	2	2	2 3	-		2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
181 L			Så 3 (Tiga)	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4 4	1 4	3	3	3	3	2	4	4 3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	
182 P			2 6 (Enam)	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3 :	3	3	3	4	4	4	4	3 3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
183 P	Т	25 ES - S	2 5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	2	2	4	3	4	4	4	4	3 :	3	2	2	2	2	3	3	3 3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
184 P	\top	34 PAI - 8	2 2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3 :	3	3	3	2	3	3	3	3 3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185 L	\top	46 MPI -	\$3 3 (Tiga)	Guru/Dosen PNS	4	4	2	3	3	4	3	3	3 4	1 3	2	2	3	3	4	3	4 4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	ω	3	4	3	3	3	3	4	
186 P	\top	23 MPI -	\$2 5 (Lima)	Belum Bekerja	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	s	ε	3	3	3	3	3	4	
187 P	\Box		S2 4 (Empati	Pegawai Pemerintah (PN:	ω	3	3	3	3	3	3	3	3 :	3 3	3	3	3	3	3	3	3 3		3	3	3	3	3	3	3	3	s	ω	3	3	4	3	3	3	
188 L			S23 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3 4	1 3	2	2	3	2	4	4	4 3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	s	ω	3	4	3	4	4	4	
189 P	\Box	25 SII - S	2 [3 [Tiqs]	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	3	2	3	3	3	4 :	3 3	3	3	3	3	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	S	ω	3	3	3	3	3	3	
130 P		24 ES - S		Wiraswasta	2	3	1	2	2	3	2	1	3 :	4	1	- 1	2	2	3	3	3 3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	0	2	3	1	3	3	2	3	
191 L		26 MPI -	\$2 5 (Lima)	Belum Bekerja	3	4	. 3	3	4	3	4	4	4 4	1 4	3	4	4	4	3	3	4 3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	
192 P		37 MPI -	\$2 5 (Lima)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	. 3	4	4	4	4	4	4 4	1 4	4	4	4	3	4	4	4 4	. 4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193 L	Т	25 HKI - S	2 3 (Tigs)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	. 3	3	4	4	4	4	4 4	1 4	4	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194 P			2 3 (Tigs)	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	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195 L		49 HKI - S	3 3 (Tigs)	Guru/Dosen PNS	4	4	. 3	4	4	4	4	4	3 4	4	4	3	3	4	4	4	4 4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
						·			·						·														4.0										
					516	524	472	526	508	519	512	511 5	29 51	5 525	482	486	492	490	525	519 5	24 50	52	495	494	486	498	490	475	500	491	506	498	509	493	509	504	496	524	11
RRporunzur	- Jml	l nilai per unz	ur: Jml kuerim	nor yang toriri	2,6	2.7	2.4	2,7	2.6	2,7	2,6	2.6	2,7 2.	6 2.1	2,5	2,5	2,5	2,5	2,7	2.7	2.7 2.0	2.	2,5	2,5	2,5	2,6	2,5	2,4	2,6	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,6	2,6	2,5	2,7	,
BB tortimbar		runeur - NRE	per unrur x 0,0	128			T						Т		Г"Т					$\neg \vdash$	Т.	\Box																_	
rincorcimou	nqpor	r una ur - mar	per una ur x o,	,20	0,07	0,08	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,07 0,	08 0,0	7 0,0	0,07	0,07	0,07	0,07	80,0	0,07 0,	08 0,0	0,0	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,08	
KH Unit Pa	eler.																																						١.

114 1 1154		
U1z.d. U36	- Unrur Polayanan	HO UNSUR PELATAHAH HILAI RATA-RA
NRR	-Nilai Rata-rata	Arpok Tongiottor (Sarana Pondidikan, Alat Porkuliahan, Modia Pongajaran dan Pondidikan)
IKM	- Indokr Kopuaran Mahazirua	U1 Kotorzediaanruangporkuliahanyangmomadai 2,65
"	- Jm I NRR IKM Torkimbang	UZ Kotorzodiaan zarana pombolajaran di ruang kuliah (infacur, uhitobaard, dll) 2,69
••)	- IKM Unit Layanan x 25	U3 Kotorzodiaan porpurtakaan yang momadai 2,42
fRR per unzur	- Jumlah Milai per Unzur dibagi	U4 Kotorzodiaanzarana pombolajaran anlino yang momadai (LMS, Zaam, Gaaglo Moot, Gaaglo Clazzraam, d
	Jumlah Kuezianor yang Torizi	U5 Kotorzodiaan fazilitaz kamar kocil 2,61
IRR tortimban	- NRR per Unrur x 0,028	U6 Kotorzodiaanzarana ibadah 2,66
or unrur		U7 Koborzihan dan konyamanan zarana dan prazarana 2,63
	IKM UNIT LAYANAN: 65,23 BAIK	U8 Koamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan 2,62
Mata Layan		Arpok Roliobility (kohandalan duron, staf Akadomik)
(Sangat Baik	-81,26 - 100,00	U9 Kotorzozuaian mata kuliah dongan bidang koahlian dazon 2,71
(Baik)	-62,51-81,25	U10 Kojolaran matori porkuliahan yang diberikan dazon 2,64
(Kurang Baik	1 - 43,76 - 62,50	U11 Komampuan dazon dalam penyampaian materiperkuliahan 2,69
(Tidak Baik)	-25-43,75	U12 Komampuan polayanan xtaf administrazi akadomik 2,47
		U13 Kualitar layanan ztaf akadomik untuk momonuhi kopontingan mahazirua 2,49
		U14 Tanggung jawab potugar administrasi yang molayani dalam ponyolonggaraan dan ponyoloraian polayan-
		U15 Kodiriplinan dan konristonri potuqar administrari torhadap waktu korja 2,51
		Arpok Karpsarinasarı (Sikap tanqqap)
		U16 Ponyampaian kantrak bolajar dan Roncana Pombolajaran Somortor (RPS) di awal porkuliahan aloh dare 2,69
		U17 Ponyampaian bahan/matori ajar kopada mahazirwa untuk molongkapi matori porkuliahan 2,66
		U18 Polakranaan ovaluari pombolajaran/nilaizocara abyoktif aloh dazon 2,69
		U19 Kotopatan waktu polakranaan porkuliahan 2,61
		U20 Kotorzodiaan waktu dirkuri, konzultari akadomik, dan tanya jawab dalam porkuliahan 2,67
		U21 Komudahan tahapan polayanan administrari 2,54
		U22 Kororuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan 2,53
		U23 Ponyoloraian polayanan dari potuqar administrazi 2,49
		U24 Kororuaian polakranaan waktu polayanan dongan kotontuan yang tolah ditotapkan 2,55
		U25 Kororuaian biaya polayanan dongan kotontuan yang borlaku 2,51
		2,31
		U24 Kororuaian polakranaan waktupolayanan dongan kotontuan yang tolah ditotapkan 2,55
		U25 Kororuaian biaya polayanan dongan kotontuan yang berlaku 2,51
		Aspek Asserance (perlakuan pada mahasiswa)
		U26 Kotorzediaanzarana konzultari dan pengaduan untuk mahazirwa 2,44
		U27 Koramahan dan korapanan potuqar administrasi 2,56
		U28 Ponanganan pormazalahan/koluhan mahazirwa aloh Parcazarjana molalui dazon pombimbing maupunzt 2,52
		U29 Sikap adil (tidak mombodakan ziapa yang dilayani) dalam polakranaan polayanan 2,59
		U30 Manajomon waktu polayanan akadomizoruai dongan aturan yang borlaku 2,55
		U31 Pomborianzankri baqi mahaziru ayang molanggar poraturan Parcazarjana borlaku untukzomu a mahazi 2,61
		Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
		U32 Kotorzodiaan informazi mongonai zirtom akadomik baik dalam bontuk buku panduan akadomik maupun 2,53
		U33 Pimpinan, daron, danztaf mombantu maharirwa apabila monghadapi maralah akadomik maupun admini 2,61
		U34 Parcararjana malakukan pomantauan terhadap komajuan maharizua melalui daren pembimbing atau ke 2,58
		U35 Parcararjana berwaha memahami minat dan bakat maharirua dan berwaha untuk mengembangkanny-
		U36 Parcararjana beruraha mendarang dan memativari maharirua untuk lulur tepat uaktu 2,69

II. Rekap Analisis Prodi PAI S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UM SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAMUN 2022

JENIO PELAYANAN : PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PAGCAGARJANA TERHADAP MAHASISIWA

UNIT PELAYANAN	: PROGRAM PASCASARJANA
DROGRAM STUDI	PENDIDIKAN AGAMA ISLAM - MAGISTER

Res	JK	Hetel	PS	Semester	Pekerlaan																			UR LA															
	\rightarrow				,	U1			U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19 U	20 U	21 U2	2 U2	3 U2	4 U25	U26	U27	U28	U29 L	J30 U:	31 U3	2 U33	U34	U35	U36
- 1	P		PAI - S2		Belum Bekerja	3	3	3 3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3 4	1 3	3	3	3	4	3	4 (4 3	- 3	. 3
2	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	4	3	4	3 4	4	4
ω	_	26	PAI - S2	4 (Empat)	Belum Bekerja	4	4	1 3	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	Р	22	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	- 2	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2 3	3	3	3	3	3	3	3	3 2	- 2	2
5	L	37	PAI - S2	4 (Empat)	Pegawai Swasta	3	4	1 3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3 4	- 4	2
- 6	L	42	PAI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	1 2	3 2	3	3	3	3	1 3	1 3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 3	3 3	3	3	3	3	3	3	3 3	1 2	2
7	Р	25	PAI - S2	2 (Dua)	Guni/Dosen Non PNS	-	-	1 3	- 4	- 3	- 2	-	1 4	,	- 2	3	- 3	- 2	- 2	- 3	- 3	- 3	- 3	- 3	- 2	3	3	3	a 2	1 3	,	- 2	- 3	3	2	2	3 3		7
			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	-			-	-	-				-	1 3	-	-	1	3	- 1	3	- 1	- 1	3	3	3	3	1	1	<u> </u>	1	- 1	3	3	1	1 1		
9			PAI - 32		Pegawai Pemerintah (F	Ĭ	-	1 3	1	3	4	1		1	-	1 3	-	1 3	1 3	ă	3	4	- 4	3	3	3	3	3	2	1 3	Ť	3	3	2	ă	2	3 2	1	1
10			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	-			-	4	-	-		1	,	1	-	-	1	2	1	4	3	- 1	3	3	3	3	1	, ,	-	-	- 1	3	3	1	1 1		
11			PAI - 32		Guru/Dosen Non PNS	-	-		-	3		-			_	Ť	-	1		3	- 1	4	Ť		š	-	3	3	3		T,	- š	- 3	- 1	-	3	, ,		1
12			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	-			-	3	-	-		-		-	-	-	-	- 3		-			3	-	*	*	*		-	1		-	-	3			1
13			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	-4			-	4	-	3	+	+	-	1 1	-	-	+ 4	3	-4	4	-	- 4	-	4	4	3	4	1 3	-	-	-31	-3	-	3	-	-	-
	-					-	-	,	-	- 4	-4	-	1	-	-	-	3	3	1 3	3	3	-4	3	3	3	4	3	3	3 4	3	-	3	3	3	3	3 .	3 3	-	-
14	-		PAI - \$2		Wiraswasta	4	-	4	4	4	4	4	4	4	-4	4	- 4	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 .		PAI - S2		Guru/Dosen PNS	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1	_1	4	4	1	1	1	1 1	1	1	1	- 1	-1	1	1	1 1		
16	-		PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	3	1	3 3	3	3	3	3	1 2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2 3	3 2	2	2	2	2	3	3	3 3	-3	. 3
17			PAI - S2		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
18	P		PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	2	3	3 2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	- 1	3	3	3	3	3	2	1	2 2	1	2	2	2	2	3	2	2 3	2	3
19		23	PAI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	4	4	1 3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4 3	3	3	4	4	4	3	4 4	4 4		4
20	P	37	PAI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Pemerintah (R	3	4		3	4	4	3		4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3 4	4	4	3	3	4	3	3	3 4		. 3
21	P	42	PAI - S2 PAI - S2	3 (Tiga)	Pegawai Pemerintah (I Guru/Dosen Non PNS	1 3	- 2	3 3	4	3	3	3	4	-	3	3	3	3	3	3	3	3	- 4	3	3	3	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	2	3 3	-	-
23	-		PAI - 52		Guru/Dosen Non PNS	4			3	9	9	- 4		4		1 2	3	3	1 3	2	4	4	- 4	- 3	3	3	9	3	4 6	1 3	1 3	3	4	4	4	3	3 3	1	- 3
24			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	4	1		4	4	4	- 4		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2	2	3	3	4	4	4	4	2 4	1	1 7
25	L	42	PAI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	2	1	3 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3 3	3 2	2	2	3	3	3	3	3 3	- 3	4
26			PAI - 52		Guru/Dosen Non PNS	3	4	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	2	3	3	2	3	3 :	3 3	-	. 3
27	Р		PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	4	- 2	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3 3	2	3	3	3	3	3	3 :	3 3	- 2	3
28	_		PAI - S2		Guru/Dosen PNS Guru/Dosen Non PNS	2	- 4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	_ 2	4	3	3	4	2	3	- 1	4	2	3	2	4	1	4	4	4	3	4	4 .	4 4	-	4
30	-		PAI - S2		Guru/Dosen PNS	1 2 4	1	3	- 3	3	- 3	1		-	-	1 3	3	3	1 3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 3	3	3	3	3	3	3 3	1	1 3
31			PAI - S2		Guru/Dosen PNS	3	1	3	4	4	3	- 4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3 3	3 3	3	3	3	4	3	3	4 3	1	1
32		37	PAI - S2	6 (Enam)	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	3	4	4	4	4	4 .	4 4	- 4	- 4
33			PAI - S2		Pegawai Swasta	3	- 2	3 4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4 4	2	4	4	4	3	4	4 .	4 4	4	. 4
34						3	1	3 3	3	3	3	3	1 3	1 3	3	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
35 36					Guru/Dosen Non PNS Belum Bekeria	- 4			- 3	4	-4	- 3		1	-	1 3	-	- 1		- 4	4	4	- 1	- 1	- 1	4	4	4	1	1 3	1	- 1	- 4	4	-	4		-	-
37		24	PAI - 52		Guru/Dosen Non PNS	1	1	3	1	4	3	3		1	- 4	1 3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 3	1 3	1 3
38						1		ili	2	3	3	Ĭ	1 2	1 2	1	2	2	2	Ť	2	2	3	3	1	1	1	ĭ	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2 1		Ť
39	_				Pegawai Swasta	3	1	2 3	3	3	4	3	1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3 3	3 2	3	3	3	3	3	2	3 3	1	4
40		25	PAI - 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
41		23	PAI - 32	3 (Tiga)	Belum Bekerja	4	4	4	4	4	4	- 4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	- 4	3	3	3	3	3	3 3	2	3	3	3	3	3	4 .	4 4	4	4
42			PAI - S2		Pegawai Pemerintah (R Guru/Dosen Non PNS	3	-	4	3	3	3	4	-	1	- 3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3 1	4 4	-	- 3
44			PAI - 32		Guru/Dosen Non PNS	- 4	1		- 7	4	4	-		1	-	1 7	4	1	1 3	3	4	4	-7	4	4	4	4	3	3	1 3	-	3	- 7	3	3	3	1 1	1	H
45			PAI - S2		Guru/Dosen Non PNS	3		3	3	3	3	3	1 3	1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 3	3	1 3	3	3	3	3	3	3 3		1 3
46	Р	34	PAI - 52	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3		3	3	3	3	3			3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 3		
47	Р	23	PAI - 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	3	3 3	4	4	4	4	4	4	4 .	4 4	4	4
						156	156	146	160	161	162	155	154	166	155	162	145	147	145	148	154	159	158	149	154	145 1	48 1	42 14	5 14	127	143	147	150	140	150 1	47 15	2 154	153	160
					ioner yang terisi	3.3		_		3.4	3.4			_					3.1	3.1	3.3	3.4	3.4				_	3.0 3				-47				.1 3.			

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028 IKM Unit Pelayanan

Kotorangan:
- U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanan
- NRR - Niai Rata-rata

- Indeks Kepuasan Mahasiswa - Jml NRR IKM Tertimbang - ") = IKM Unit Layanan x 25 NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi

Jumlah Kuesioner yang Terisi NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per

IKM UNIT LAYANAN: Mutu Layanan

A (Cangat Balk) = 81,26 = 100,00 B (Balk) = 62,51 = 81,25 C (Kurang Balk) = 43,76 = 62,50 D (Tidak Balk) = 25 = 43,75

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RA
Aspe	k <i>Tanglabl</i> os (Sarana Pendidikan, Alat Perkullahan, Media Pengajaran dan Pendidikan)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai	3.319
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dii)	2.522
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3.106
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroor	3.574
US	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3.426
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3.447
U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3.298
UB.	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3.277
	k Rollability (kehandalan dosen, staf Akademik)	
U9	Ketersesualan mata kuliah dengan bidang keahilan dosen	3.511
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3.298
U11	Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliahan	3.447
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3.005
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.129
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pelaya	3.106
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	2.149
Aspe	k Responsiveness (Sikap tanggap)	
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awai perkuliahan oleh do:	3.277
U17	Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	2.292
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen	3.362
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkulahan	3.149
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.277
U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.106
U22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.149
U23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3.043
U24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.106
U25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.085
Aspe	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
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 maupur	3.128
U29	Qikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.191
U30	Manajemen waktu celayanan akademi secual dengan aturan yang berlaku	3.149
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mah	3.143
Anne	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	2.121
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.128
U22	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.120
U34	Pascasariana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melajui dosen pembimbing atau	3.234
U35	Pascasariana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.277

III. Rekap Analisis Prodi MPI S2

									PENG												PER UN			rana	N															
										DIL	NOKU	NOAN	PAD	CABAS	RJAN		BULT		ULANA	HASA	NUDDI	DAN	TEN																	
JENIS PI	ELAY	NAN		PENY	ELENGGARAAN KEGIATAN	PELAYA	NAN PA	SCASAR	JANA 1	ERHAI	DAP M	AHASI	SWA				1014 24																							
UNITPE					RAM PASCASARJANA			_																																
PROGR	CAM :	HUDI		: MAN	JEMEN PENDIDIKAN ISLA	AM - MA	GISTE	ĸ																																
No Res	J	Usta	PS	Seme	ster Pekerjaan															NILA	I PER L	INSU	RLAY	rana	NN.														_	1
NO. INS	30	_			-	U1 I		3 U4		UE	U7	U8 I	U9	U10	U11	U12				J16 I	J17 U1	8 U1	9 U2	20 U	21 U2	2 U2	3 U:	24 U2	5 U2	6 U2	7 U2	8 U:	29 U3	10 U3	1 U3	2 U3	3 U34	4 U35	3 U36	1
1	L				 Guru/Dosen Non PNS 		3	2 2	2	3	3	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	3	3 3	4
	P				oat) Beium Bekerja	3	3	2 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	4	4 3	1
	-				 Guru/Dosen Non PNS Pegawai Pemerintah (4	3 3	3	3	3	3	3	3	3		3		3	3	4	3	4	4	4	-	3	4	4	4	-	4	3	4	4	4	4	3	1	1
-	i L				m) Pegawai Pemerintah (4	3 3	3	4	3	3	3	3	3		3		3	3	3	4	4	4	4		3	4	3	3		3			3	4	4	4	4 7	1
6	Р				a) 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	
7	L		MPI - S2		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	
8	L				a) Guru/Dosen Non PNS	3	3	2 3	2	4	3	4	3	4	4	3	3		3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2 3	4
10	P		MPI - 82		Guru/Dosen PNS a) Guru/Dosen Non PNS	4	4	2 3	3	3	4	4	4		3	4	4		4	4	4	3	4	3	4		4	4	4	2		3	4		4	3	4	4	3 3	1
11					Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS		3	1 4	3	3	4	3	4		- 4	1 4	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3		3	3		3	3	3	3	1 4	1
12			MPI - S2				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	1
13					a) Pegawai Pemerintah (4	4 4	4	4	4	4	3	4	4	- 4	4	4	- 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4 4	
	Р				Guru/Dosen Non PNS		4	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	4	3 3	4
	P		MPI - S2				3	2 4	3	3	3	3	3	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	4
16	P				() Guru/Dosen PNS () Guru/Dosen Non PNS	3	3	4 4	3	4	3	3	3	4	4	- 4	3 3		3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4 4	1
18					Pegawai Swasta	3	3	3 2	3	3	3	3	3	3	3		2 2		2	3	3	1	2	2	2		2		2	2		2				2	3	3		1
	P) Guru/Dosen PNS	4	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 7	1
20	L	27	MPI - S2	3 (Tla:	Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	4	4	4 4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3 3	4
22	P						3	4 4	3	3	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	3	3 - 7	1
23	P	23	MPI - S2	3 (Tig:) Ibu Rumah Tangga	3	3	2 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	1
25	i i	40	MPI - S	3 (Tig	i) ibu Rumah Tangga a) Guru/Dosen Non PNS a) Pegawai Swasta	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4 4	
26							4	4 4	4	4	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 28 29	i i	25	MPI - S2	3 (Tig.	Pegawai Swasta Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	1 4	1 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4		4	4	4	4	4	4 7	1
29	L	42	MPI - S2	3 (Tig	Guru/Dosen Non PNS Guru/Dosen Non PNS	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4		4	4	3	4	4	4	4	4 4	4
30		28	MDI - 81	3 (Tig)	Guni/Dosen Non DNS	- 4	4	4 4	4		4	4	4		4	3	4			3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4		4	4		4	4	4	3	4 4	ł
32		25	MPI - S2	3 (Tig	a) Guru/Dosen Non PNS a) Belum Bekerja pat) Pegawai Pemerintah (4	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	1
	P	23	MPI - S2	1 5 (LIM	a) Belum Bekerja bat) Pegawai Pemerintah (3 3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3 4	1
35	SIL.	26	MPI - S2	5 (LIM	a) Belum Bekerja	3	4	3 3			4				4		4			3	3	4		4						4		3				3	4	4	3 3	1
36	Р	37	IMPI - S2	5 (LIM	a) Guru/Dosen Non PNS	$\overline{}$	4	3 4	4	-	4	-	4		4	4	-		_	4	4	4	4	4	_	_	4	_	4	3	_	4	_	_	7	4	4	4 .	4 4	1
								116 129					128	-	129														22 1							24 1	-			1
					uesioner yang terisi	-	3.6	3.2 3.9	3.4	3.6	3.6	3.6	3.6	2.6	2.6	3.4	3.9	3.6	3.6	3.6		1.6	2.6 2	2.6	3.6	3.6 3	.4	3.6	3.4	4 3	6 3	.4	2.6	2.5	1.6 2	.4 2	.6 2.	.6 3.	S 2.5	128.7
			sur = NRF	t per unsi	# x 0,028	0.1	0.1 0	.09 0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	.1	0.1	0.1	0.1	0.1 0	.1	0.1 0.	09 0.	29 0	.1 0.0	09	0.1	0.1	1.1	.1 0	.1 0.	.1 0.	1 0.1	
IKM Unit	t Pela	yanan																																						88.7
Keterany - U1 s.d.		- Uns	ur Pelayan	an																	10	_	_	_			-	INSUR	051.4			_	_	_	_	_	I		TA-RAT	
- NRR	-		Rata-rata																		spek 7	ngiat	iles (8	arana	Pendi	dikan,						daran	dan Pe	endidii	kan)		PAIL	MIRAT	A-RAT	î
- DCM		- Inde	ks Kepuas	an Mahar	iswa															į.	11 Ke	ersed	laan ru	ang p	erkullat	nan yan	g me	madal									Т	3.58	13	1
- ")			NRR IKM																		12 Ke								ah (info	cus, w	Nteboo	ard, d	11)					3.50	13	
• "")		- IKM	Unit Layer	an y 25																T.	ia Ke	ersed	aan pe	rpust	akaan ;	rang me	emad	al									\neg	3.22	12	1

NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi

Jumih Kutstiner yang Te NRR per Unsur x 0,028 fetimbang per Mufu Layanan: 4 (Sangai Balt) = 81,26 - 100,00 8 (Salt) = 62,51 - 81,26 C (Kurang Balt) - 42,76 - 82,50 D (Tidak Balt) = 26 - 43,76 IKM UNIT LAYANAN:

4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroon	3.472
5	Ketersediaan fasiitas kamar kecii	2.444
6	Ketersediaan sarana ibadah	3.639
7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3.611
٥	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3.583
spe	k Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)	
9	Ketersesualan mata kuliah dengan bidang keahilan dosen	3.556
10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3.583
11	Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliahan	3.583
12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3.444
13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.529
14	Tanggung Jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pelaya	3.528
15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3.529
6pe	k Responsiveness (Sikap tanggap)	
16	Penyampalan kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awai perkuliahan oleh dos	2.502
17	Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.611
18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaraninilai secara obyektif oleh dosen	2.611
19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	2.503
20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3,611
21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2,593
22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan Jenis pelayanan yang dibutuhkan	2.472
23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3,417
24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.556
25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.309
ane	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,389
27	Keramahan dan kecopanan petugas administrasi	3,556
28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3.389
29	Gikap adii (tidak membedakan sispa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,528
30	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3,472
21	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mahi	3,472
ane	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	2.412
32	Ketersediaan informasi mengenal sistem akademik balik dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.444
22	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3,611
24	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.583
25	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3,500
36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.528

IV. Rekap Analisis Prodi HKI S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DIT MOKUNGAN PARCASARJANA LIIN SUI TAN MALII ANA HASANJIDDIN BANTEN TANUN 2022 PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PASCASARJANA TERHADAP MAHASISWA LINIT DEL AVANAN DECORPANDASC AS AD IANA PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM - MAGISTER 4 L 50 HKI - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 27 HKI - S2 5 (Lima) Wiraswasta 48 HKI - S2 2 (Dua) Guru/Dosen Non PNS 7 L 25 HKI - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS NEO per upour - Irol pilal per upour : Irol kuesiones vano tests NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028 Keterangan: NO UNSUR PELAYANAN Aspek Tanglables (Barana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Pendidikan NILAI RATA-RATA U1 Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai - 2004 - Indeks Kepuasan Mahasiswa 3.714 Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, di - Jml NRR IKM Tertimbang 3.571 Ketersediaan perpustakaan yang memadai ■ IKM LINE Lavanan v 25 3.286 Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadal (LMS, Zoom, Google Meet, Google Cla Ketersediaan fasilitas kamar kecil 3.571 Jumlah Kuesioner vang Teris 3.429 NRR per Unsur x 0,028 US Ketersediaan sarana Ibadah Kebershan dan keryamanan sarana dan prasarana US Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan Sonek Reliability (kehandalan dosen staf Akademiki) 3,429 U9 | Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan dosen A (Sangat Balk) = 81.26 - 100.00 U10 Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen U11 Kemampuan dosen dalam penyampajan materi perkuliaha B (Balt) = 62.51 - 91.25 3.714 C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 3.714 U12 Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik D (Tidat Balt) = 25 - 43.75 3.429 1113 Visitas Islanda etal akademik untuk memenuti kenentinan maharinu 3,429 U14 Tanggung Jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan p 3,429 U15 Kedisipinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja 3.429 Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) U16 Penyampalan kontrak belalar dan Rencana Pembelalaran Semester (RPS) di awai perkuliahan oleh (3.714 3.571 U18 Pelaksanaan evaluasi pembelajaran inilai secara obyektif oleh dosen 3.714 U19 Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan 3.714 3.571 LIZ1 Kemudahan tahanan nelayanan administrasi 3,429 U22 Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkar 3.429 U23 Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi 3.429 U24 Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan 3.429 U25 Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku 3,429 Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) U26 | Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa 3.571 U27 Keramahan dan kesopanan petugas administrasi U28 Penanganan permasalahan keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembir 3,429 U29 Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan

	Manajemen waktu pelayanan akademi sesual dengan aturan yang berlaku	3.429
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mat	3.714
Авр	ek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupi Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabita menghadapi masalah akademik maupun ad	3.571
	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing ata	3.571
	Pascasarjana berusaha memahami mihat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangka	3.571
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.571

V. Rekap Analisis Prodi ES S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN **TAHUN 2022** JENIO PELAYANAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PADCADARJANA TERHADAP MAHADIDWA INIT DELAYANAN PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH - MAGISTER No. Rea JK Usia PS Semester 53 ES - S2 2 (Dua) Guru/Dosen Non PNS 35 ES - S2 2 (Dua) Guru/Dosen Non PNS 24 ES - S2 2 (Dua) Pegawai Swasta 25 ES - S2 2 (Dua) Wiraswasta 37 ES - S2 >=8 Pegawai Pemerintah (F 41 ES - S2 >=8 Pegawai Swasta 25 ES - S2 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 53 ES - S2 2 (Dua) Guru/Dosen Non PNS 24 ES - S2 3 (Tiga) Pegawai Swasta 28 ES - S2 >=8 Ibu Rumah Tangga 26 ES - S2 3 (Tiga) Wiraswasta 24 ES - S2 6 (Enam) Pegawai Swasta 25 ES - S2 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 24 ES - S2 2 (Dua) Wiraswasta NRR per unsur - Jmi nilai per unsur : Jmi kuesioner vano teris 22 22 28 22 20 22 20 21 21 21 21 21 22 25 25 26 28 22 21 21 21 20 25 25 25 26 28 28 28 28 28 21 26 28 20 21 26 28 20 21 26 28 21 28 21 2 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028 IKM Unit Pelayanan Keterangan: - U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanan NO UNSUR PELAYANAN Acsek Tanglables (Barana Pendidikan, Alait Perkulishan, Media Pengajaran dan Pendidikan UI. Ketersediaan ruano perkulishan yang memadai - Nilai Rata-rata Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal - Indeks Kenuasan Mahasiswi Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dii - Imi NPP IVM Tedimbano 3,214 Ketersediaan perpustakaan yang memadal - IKM Unit Layanan x 25 2.929 Ketersediaan sarana pembelalaran online yang memadal (LMS, Zoom, Google Meet, Google Clas NRR per upour - lumish Nilsi per i locur diban 3.214 Jumlah Kuesioner vang Terisi Getersediaan fasiitas kamar keci 3.000 NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per 3.214 IKM UNIT LAYANAN: ımanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan 3.143 U9 | Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan doser A (Sangat Balk) = 81,26 - 100,00 3,143 U10 Kejelasan materi perkullahan yang diberikan dosen B (Balk) = 62.61 - 81.26 3.071 O (Kurang Balk) = 43,76 = 62,50 Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliaha 3.143 Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik 2,500 U13 Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa 2.500 Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pe Aspek Responsiveness (tilkap tanggap) U15 | Penyamgalan kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh 3.214 Penyampajan bahan/materi alar kepada, mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliaha 3.143 Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen 3,143 3.071

U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	2.571
U22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	2.643
U23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	2.500
U24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2.500
U25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	2.786
	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
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 maupur	2.571
U29	Sikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	2.796
U30	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	2.786
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mahi	3.143
Авр	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
U32	Ketersediaan Informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupur	2.786
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	2.857
U34	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	2.057
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	2.857
U26	Pascasariana berusaha mendorong dan memotiyasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	

VI. Rekap Analisis Prodi PBA S2

PENGGI ANAN INDEKS KERIJASAN MANASISWA PER DESPONDEN DAN PER JINSJIR PEJ AYANAN DIT INGKUNGAN PARCARAD IANA UIN RUI TAN MAUI ANA MARANUDDIN PANTEN JENIO PELAYANAN UNIT PELAYANAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PADCAGARJANA TERHADAP MAHADIDWA PROGRAM PASCASARJANA PENDIDIKAN BAHASA ARAB - MAGISTER PROGRAM STUDI No. Res JK Usia PS Semester Pekerjaan U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 | U15 | U20 | U21 | U22 | U23 | U24 | U25 | U26 | U27 | U28 | U29 | U30 | U31 | U32 | U33 | U34 | U35 | U36 | U37 | U37 | U38 | U39 31 PBA - S2 2 (Dua) Wiraswasta 34 PBA - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS 44 PBA - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 37 PBA - S2 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 25 PBA - S2 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 24 PBA - S2 6 (Enam) Guru/Dosen Non PNS 32 PBA - S2 7 (Tujuh) Guru/Dosen Non PNS 46 PBA - S2 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 24 PBA - S2 5 (Lima) Belum Bekerja 25 PBA - S2 6 (Enam) Ibu Rumah Tangga 28 PBA - S2 6 (Enam) Guru/Dosen Non PNS 34 PBA - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS 39 PBA - S2 4 (Empat) Guru/Dosen Non PNS 44 PBA - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 31 PBA - S2 3 (Tiga) Wiraswasta 28 PBA - S2 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS NRR per unsur = Jml nilal per unsur : Jml kuesioner yang terisi NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028 IKM Unit Pelayanan - U1 s.d. U36 - Unsur Pelavanan NO UNBUR PELAYANAN Aspek Tanglabies (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Pendidikan) NILAI RATA-RATA - NIai Rata-rata - NRR U1 Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal - IKM - Indeks Kepuasan Mahasiswa 3.563 Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dii - Jml NRR IKM Tertimbang 3.438 Ketersediaan perpustakaan yang memadal - IKM Unit Layanan x 25 3.375 NRR per unsur ... Jumiah Nilai per Unsur dibagi Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Cit 3.750 US Ketersediaan fasiitas kamar kecii Jumlah Kuesioner yang Terisi 3.625 R NRR per Unsur x 0,028 mbang per Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanar IKM UNIT LAYANAN 3.500 ek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) A (Sangat Balk) = 81,26 - 100,00 ualan mata kuliah dengan bidang keahilan do 3.750 B (Balk) = 62,51 - 81,25 3.750 Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliaha C (Kurang Balk) = 43.76 = 62.50 3.688 D (Tidak Balk) = 25 - 43,75 3.250 3.430 U14 Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pela 3.438 U15 Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja 3,313 pek Responsiveness (Sikap tanggap) 1116 Espyampajan kontrak hejajar dan Bencana Bembejajaran Gementer (BEG) di awaj nerkujiahan oleh 3.625 Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan 3.750 118 Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen 3.075

19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.430
20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.375
22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.376
23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3.375
24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.500
25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.500
ape	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3.250
27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.375
28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3.376
29	Dikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.500
30	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3,500
31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mah	3.375
вре	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.500
33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.625
34	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.438
35	Pascasariana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.563

VII. Rekap Analisis Prodi SII S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2022

: PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PADCADARJANA TERHADAP MAHADIDWA

JENIO PELAYANAN UNIT PELAYANAN PROGRAM STUDI : PROGRAM PASCASARJANA : STUDI ISLAM INTERDISIPLINER - MAGISTER

lo, Res J			PS	Semester	Pekerjaan																NILA	AI PER	UNS	UR L	AYAN	IAN														_		1
10. Res J	<u>" '</u>	Usia	PS	2 Autres ret	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	US	ue	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
1 P	\neg	25	SII - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1
2 P	-	25	SII - 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	1
3 L		37	SII - 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 L		25	SII - S2	3 (Tiga)	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	- 3	4	2	3	4	3	4	1
5 L		37	SII - 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	1
6 L	\perp	38	SII - S2	5 (Lima)	Wiraswasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7 L		25	SII - S2	3 (Tiga)	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	- 3	4	2	3	4	3	4	4
8 L	\perp		SII - S2		Guru/Dosen Non PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	- 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9 L		41	SII - S2	3 (Tiga)	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	2	3	3	4
10 P	_	25	SII - 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	4	4
11 L	_				Pegawal Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12 L		25	SII - S2	3 (Tiga)	Belum Bekerja	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13 P		25	SII - S2	5 (Lima)	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14 L		30	SII - S2	5 (Llma)	Wiraswasta	2	2	- 1	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	- 1	- 1	3	3	2	3	- 1	2	2	2	3	d .
15 L	_	26	SII - S2	5 (Llma)	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ı.
16 P	\perp	25	SII - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	2	3	2	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	
						50	62	50	56	50	53	53	63	58	62	54	51	61	62	50	67	55	55	63	56	54	63	62	61	61	61	61	63	51	61	53	47	62	52	51	67	٦,
IRR per uns	ur -	Jml ni	al per unsi	ur : Jml kues	loner yang terisi	3.1	3.3	3.1	3.5	3.1	3.3	3.3	3.3	3.6	3.3	3.4	3.2	3.2	3.3	3.1	3.6	3.4	3.4	3.3	3.5	3.4	3.3	3.3	3.2	3.2	3.2	3.2	3.3	3.2	3.2	3.3	2.9	3.3	3.3	3.2	3.6	1,,
RR tertimbe	ang p	oer uns	ur = NRR	per unsur x 0	0,028	0.09	0.09	0.09	0.1	0.09	0.09	0.09	0.09	0.1	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.1	0.1	0.1	0.09	0.1	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.08	0.09	0.09	0.09	0.1	1
M Unit Pel	# Unit Pelayanan																																									

Keterangan: - U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanan - Nilai Rata-rata - Indeks Kepuasan Mahasiswa

- Jmi NRR IKM Tertimbang • "") = IKM Unit Layanan x 25 NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi

NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per

IKM UNIT LAYANAN: Mutu Lavanan

A (Cangat Balk) = 81,26 - 100,00 B (Balk) = 62,51 - 81,25 C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 D (Tidak Balk) = 25 - 43,75

NO	UNBUR PELAYANAN	NILAI BATA-BAT
	k <i>Tangiables</i> (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Pendidikan)	mese tott re-tott
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal	3,125
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kullah (infocus, whiteboard, dii)	3.250
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadal	3,125
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadal (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroor	3.500
US	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	3.125
U6	Ketersediaan sarana ibadah	3,313
U7	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana	3.313
US	Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan	3.313
Aspe	k Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)	•
U9	Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan dosen	3.625
U10	Kejelasan materi perkullahan yang diberikan dosen	3.250
U11	Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkullahan	3.375
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3,100
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.188
U14	Tanggung Jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pelaya	3.250
U15	Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3.125
Aspe	k Responsiveness (8lkap tanggap)	•
U16	Penyampalan kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Demester (RPO) di awai perkuliahan oleh dor	3.563
U17	Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.438
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaraninilai secara obyektif oleh dosen	3,438

119	Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan	3.313
20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
121	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.376
22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan Jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.313
23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3.250
124	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,188
25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.188
lap	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3,188
127	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.188
128	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3.313
29	Dikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3,188
130	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3,100
31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mahi	3.313
lap	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupu	2.938
33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.250
134	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.250
135	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.188
26	Pascasariana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	2.002

VIII. Rekap Analisis Prodi TBI S2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2022

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

: PROGRAM PAGGAGARJANA : TADRIS BAHASA INGGRIS - MAGISTER

o. Res	112	Heli		PS	Semester	Pekerjaan																NILA	IPER	UNS	UR LA	YANA	N														\neg
O. Res	JK	USI	a	PS	Semester	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	US	U10	U11	U12	U13	U14	U15	J16	U17	U18	J19 U	20 U:	21 U:	22 U2	3 U2	4 U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35 I	J36
- 1	Р	2	25 T	BI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4 4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4
2	Р	2	28 T	BI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen PNS	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	P	2	26 T	BI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	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	4	3	3	3	3	3	3	4
4	Р	3	33 T	BI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	4	3	3	4	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	2	29 T	BI - 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	2	25 TI	BI - 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	Р	2	26 TI	BI - S2	3 (Tiga)	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	L					Guru/Dosen Non PNS	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3 4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
9	Р	2	23 TI	BI - S2	3 (Tiga)	Belum Bekerja	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3 4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
10	Р	2	26 TI	BI - 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	3	3	4	4	4	- 3	1	4
11	Р	3	33 T	BI - 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	4	3 4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
12	Р	2	25 T	BI - 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
13	Р	2	29 T	BI - S2	2 (Dua)	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	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
14	Р	2	26 T	BI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	Р	2	28 T	BI - S2	3 (Tiga)	Guru/Dosen Non PNS	3	3	3	4	2	3	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
16	L	4	13 T	BI - S2	2 (Dua)	Guru/Dosen Non PNS	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3 ;	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
							55	- 55	47	59	47	48	53	57	55	63	53	56	56	56	56	57	54	56	55	56	60	59	59 9	58 5	6 5	- 59	59	56	56	57	58		cc	63	62
RR per u	unsur	- Jml	Inilai	per unsi	ur : Jml kues	ioner vang terisi	3.4		_	2.7								2.5		2.5	2.5	-	\neg			-		-	$\overline{}$	6 2	$\overline{}$	-			2.5			2.7	2.4	2.2	
	_				per unsur x (_	-	-			-			-		-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_				_	-	-	-
IM Unit	_	-	unsu	r - NHR	per unsur x	1,028	0.1	0.1	0.00	0.1	0.00	0.00	0.09	0.1	0.1	0.09	0.09	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.09	0.1	0.1	0.1 0	.11	0.1	0.1	.1 0	1 0.	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.09	0.11

Keterangan:
- U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanan - Niai Rata-rata - NRR

- IKM - Indeks Kepuasan Mahasiswa - Jmi NRR IKM Tertimbang - ") = IKM Unit Layanan x 25 NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi

Jumlah Kuesioner yang Terisi NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per

Mutu Layanan: A (Sangat Balk) = 81,26 - 100,00 B (Balk) = 62,51 - 81,25 C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 D (Tidak Balk) = 25 - 43,75

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RA
Aspe	rk Tanglables (Sarana Pendidikan, Alat Perkullahan, Media Pengajaran dan Pendidikan)	
U1	Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal	3.438
U2	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kullah (infocus, whiteboard, dii)	3.438
U3	Ketersediaan perpustakaan yang memadal	2.930
U4	Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom	3,688
US	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	3.963
Aspe	k Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)	•
US	Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan dosen	3,438
U10	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3.313
U11	Kemampuan dosen dalam penyampalan 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 penyelesalan pelaya	3.500
U1S	Kedisipilnan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3,500
Acpe	k Responsiveness (Sikap fanggap)	
U16	Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awai perkuliahan oleh do:	2.562
U17	Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.375
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaraninilai secara obyektif oleh dosen	3.500

J19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkulahan	3,438
J20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.500
J21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.750
J22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3.600
J23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3.688
J24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.625
J25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.500
Aspe	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
J26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3.688
J27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.625
J28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3.688
J29	Olkap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.500
J30	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3.500
J31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mah	3.563
Aspe	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
J32	Ketersediaan informasi mengenal sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.625
J33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.688
J34	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.438
138	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.313

IX. Rekap Analisis Prodi MPI S3

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN **TAMUN 2022** JENIS PELAYANAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PASCASARJANA TERHADAP MAHASISWA UNIT PELAYANAN PROGRAM STUDI : PROGRAM PADCADARJANA : MANJEMEN PENDIDIKAN ISLAM - DOKTOR NILAI PER UNSUR LAYANAN No Res JK Usia PS Semester Pekerlaan U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 U10 U11 U12 U13 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 51 MPI - S3 5 (Lima) Pegawai Pemerintah (F 41 MPI - S3 7 (Tujuh) Guru/Dosen Non PNS 43 MPI - S3 5 (Lima) Guru/Dosen PNS 41 MPI - S3 6 (Enam) Guru/Dosen PNS 49 MPI - S3 6 (Enam) Pegawai Pemerintah (F 36 MPI - S3 6 (Enam) Wiraswasta 32 MPI - S3 6 (Enam) Guru/Dosen Non PNS 32 MPI - S3 4 (Empat) Guru/Dosen Non PNS 48 MPI - S3 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 48 MPI - S3 4 (Empat) Pegawai Pemerintah (F 46 MPI - S3 5 (Lima) Guru/Dosen PNS 44 MPI - S3 6 (Enam) Pegawai Pemerintah (R 42 MPI - S3 6 (Enam) Guru/Dosen PNS 39 MPI - S3 5 (Lima) Guru/Dosen PNS 46 MPI - S3 5 (Lima) Pegawai Pemerintah (R 46 MPI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS 44 MPI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 59 MPI - S3 6 (Enam) Pegawai Swasta 7 MPI - 3.3 (Tiga) Guru/Dosen PNS (Tiga) Gur 3.4 3.3 3.7 122.86 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,028 IKM Unit Pelayanan - U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanan UNSUR PELAYANAN ek Tanglables (Sarana Pendidikan, Alat Perkullahan, Hadis Perkullahan, Ha NILAI RATA-RATA - NRR - NIai Bata-rata an. Media Pengalaran dan Pendidikan - IKM Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai 3.462 - Jml NRR IKM Tertimbang Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dil) 3.462 - "") = IKM Unit Layanan x 25 NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Ketersediaan perpustakaan yang memadal 3.038 Retersediaan sarana pembelajaran online yang memadal (LMD, Zoom, Google Meet, Google Cia 3.538 Jumlah Kuesioner yang Terisi 3.385 NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per 3.308 Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraar 3.231 Asnek Reliebility (kehandalan dosen, staf Akademik) Mutu Layanar U9 Ketersesualan mata kuliah dengan bidang keahilan dose 3.423 U10 Kejelasan materi perkullahan yang diberikan dosen 3.500

C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 D (Tidak Balk) = 25 - 43,75

U11	Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliahan	3,538
U12	Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik	3.300
U13	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.346
U14	Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pelaya	3.308
U15	Kedisipiinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja	3.308
Aspel	Responsiveness (Slkap tanggap)	
	Penyampalan kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awai perkuliahan oleh dos	3.615
U17	Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.385
U18	Pelaksanaan evaluasi pembelajaraninilai secara obyektif oleh dosen	3.538
U19	Ketepatan waktu pelaksanaan perkulahan	3.538
U20	Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan	3.615
U21	Kemudahan tahapan pelayanan administrasi	3.385
U22	Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	3,423
U23	Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi	3.423
U24	Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3.462
U25	Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku	3.231
Aspe	k Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
	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 maupur	3.500
U29	Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.500
U30	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3.423
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mah	3.462
Aspe	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.346
U33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.385
U34	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.423
U35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.300
U36	Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu	3.654

X. Rekap Analisis Prodi PAI S3

PENGGI AHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PED DESPONDEN DAN PED LINSUP PEI AYANAN DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN JENIS PELAYANAN : PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PASCASARJANA TERHADAP MAHASISWA LINIT PELAYANAN PROGRAM PARCADARJANA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM - DOKTOR NILAI PER UNSUR LAYANAN JK Usia PS Semester Pekerjaan 11 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 U10 U11 U12 U13 U14 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 U39 U39 U31 U32 U33 U34 U35 U36 37 PAI - S3 5 (Lima) Guru/Dosen Non PNS 44 PAI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 43 PAI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS 41 PAI - S3 6 (Enam) Guru/Dosen Non PNS 47 PAI - S3 4 (Empat) Pegawai Pemerintah (F 32 PAI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 56 PAI - S3 6 (Enam) Pegawai Pemerintah (F 47 PAI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS 41 PAI - S3 6 (Enam) Guru/Dosen Non PNS NRR per unsur - Jml nilal per unsur : Jml kuesioner vang teris 3.8 3.8 3.1 3.7 3.7 3.7 3.7 3.7 3.4 3.6 3.4 3.3 3.4 3.3 3.3 3.3 3.2 3.7 128.78 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,029 IKM Unit Pelayanan - U1 s.d. U36 - Unsur Pelayanar NILAI RATA-RATA NDD - Nilai Rata-rata - IKM U1 Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal - Indeks Kenuasan Mahasiswa 3.778 Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, whiteboard, dil) - Jml NRR IKM Tertimbang 3.778 Ketersediaan perpustakaan yang memadal - IKM Unit Lavanan x 25 3,111 U4 Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Clas NRR per unsur - Jumlah Nilai per Unsur dibagi 3,667 US Ketersediaan fasilitas kamar kecil Jumlah Kuesioner yang Terisi 2 667 NRR = NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per U6 Ketersediaan sarana ibadah 3.667 Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana IKM UNIT LAYANAN 3.667 Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) U9 | Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan dose A (Danget Balk) = 81.26 - 100.00 2.444 U10 Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen B (Balk) = 62 61 = 01 26 3.556 C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 U11 Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkullah: 3.556 U12 Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik D (Tidak Balk) - 36 - 43 76 3.222 U13 Kualitas lavanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa 3.222 U14 Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pela 3,444 U15 Kedisipilnan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja 3.333 Aspek Responsiveness (8lkap tanggap) U16 Penyampalan kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Demester (RPD) di awai perkuliahan oleh dor 3.444 U17 Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan 3.333 U18 Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen 2.444 2.667 U20 Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya lawab dalam perkuliahan 3.667 U21 Kemudahan tahapan pelayanan administrasi 2.444 U22 Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkar 3.222 U23 Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi 3.222 U24 Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan 3.556 U25 Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku 3.333

Asp	ek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)	
U26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3.000
J27	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.444
J28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3,111
J29	Sikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.444
130	Manajemen waktu pelayanan akademi sesual dengan aturan yang berlaku	3.333
U31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mahi	3.444
Asp	ek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
U32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupul	3.333
133	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.333
U34	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.333
J35	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.222
126	Dancarariana haruraha mandorono dan mamotivari maharinya untuk lukur tanat waktu	

XI. Rekap Analisis Prodi HKI S3

DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2022 JENIO PELAYANAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN PELAYANAN PADCAGARJANA TERHADAP MAHAGIGWA LINIT DEL AVANAN - DDOGDAM DAGGAGAD IANA PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM - DOKTOR No. Rea JK Usia PS Semester Pekerjaan 46 HKI - S3 2 (Dua) Guru/Dosen PNS 54 HKI - S3 2 (Dua) Guru/Dosen PNS 40 HKI - S3 3 (Tiga) Pegawai Pemerintah (F 48 HKI - S3 3 (Tiga) Pegawai Pemerintah (F 47 HKI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen Non PNS 54 HKI - S3 3 (Tiga) Pegawai Swasta 54 HKI - S3 2 (Dua) Guru/Dosen Non PNS 49 HKI - S3 3 (Tiga) Guru/Dosen PNS NRR per unsur - Jmi nilai per unsur : Jmi kuesioner vano teris 3.5 3.6 3.5 3.6 3.5 3.8 3.5 3.8 3.8 3.6 3.5 3.5 3.5 3.5 3.5 3.8 128.76 NES tertimbana per unaur - NES per unaur y 0.028 90.13 - U1 and U36 - Unaur Pelavanan NO UNSUR PELAYANAN Aspek Tangjables (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengalaran dan Pendidikan) NILAI RATA-RATA - NRR - Nijai Rata-rata U1 Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadal - IKM - Indeks Kepuasan Mahasiswa 3.750 Ketersediaan sarana pembelalaran di ruano kullah (infocus, whiteboard, dili - Jml NRR IKM Tertimbang 3.500 U3 Ketersediaan perpustakaan yang memadal - IKM Unit Layanan x 25 3.125 Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Cia 3.250 Jumlah Kuesioner yang Terisi US Ketersediaan fasilitas kamar kecil 3.750 NRR - NRR per Unsur x 0,028 tertimbang per U6 Ketersediaan sarana ibadah 3.625 3.625 3.500 U7 Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana UR Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan Asnet Bellebille (behandalan dosen staf Akademik) Mutu Lavanan US Ketersesualan mata kullah dengan bidang keahilan dose A (Cangat Balk) = 81.26 - 100.00 3.375 B (Balk) - 62,51 - 81,25 U10 Kelelasan materi perkulahan yang diberikan dosen 3,500 U11 Kemampuan dosen dalam penyampalan materi perkuliahan C (Kurang Balk) = 43,76 - 62,50 3.750 U12 Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik D (Tidak Balk) = 25 - 43,75 3.750 3,500 U14 Tanggung jawah petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesalan pela 3.625 U15 Kedisipilnan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu keria 3.375 Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

3.500

3.625

3.625

3,750

3.750

3.625

3.500

3.625

3.500

U16 Penyampalan kontrak belalar dan Rencana Pembelalaran Demester (RPD) di awal perkuliahan oleh di

U17 Penyampalan bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya lawah dalam perkuliahan

U22 Kesesualan persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkar

U24 Kesesualan pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkar

U18 Pelaksanaan evaluasi pembelalaraninilai secara obvektif oleh dosen

U19 Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan

U21 Kemudahan tahapan pelayanan administrasi

Penyelesalan pelayanan dari petugas administrasi

U25 Kesesualan biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

J26	Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa	3.500
127	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi	3.750
J28	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupur	3.500
J29	Sikap adii (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan	3.750
130	Manajemen waktu pelayanan akademi sesuai dengan aturan yang berlaku	3.750
J31	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana beriaku untuk semua mah	3.625
Aspe	k Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
J32	Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik balk dalam bentuk buku panduan akademik maupu	3.500
J33	Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun adr	3.500
134	Pascasarjana malakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau	3.500
135	Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkan	3.500