

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SEMESTER GASAL 2020/2021



**LEMBAGA
PENJAMINAN MUTU**
UIN SUNAN KALIJAGA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UIN SUNAN KALIJAGA 2021

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GASAL 2020/2021
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2021**

Tim Penyusun

1. M. Fakhri Husein
2. Nuristighfari Masri Khaerani
3. Epha Diana Supandi
4. M. Didik R Wahyudi

Susunan Kepengurusan Lembaga Penjamin Mutu (LPM)

Ketua LPM	: Dr. M Fakhri Husein, S.E., M.Si.
Sekretaris LPM	: Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Dr. Irsyadunnas, M.Ag.
Kepala Pusat Akreditasi dan Sertifikasi	: Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
Kepala Pusat Analisis Informasi, Publikasi Internasional	: M Didik R. Wahyudi, S.T., M.T.
Kepala Sub Bagian	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M.
Staff Administrasi	: Edy Purwanta, S.IP. : Asngadi, S.IP., M.Pd.I. : Zaim Shiddiq, S.Si : Dewi Dwi Utari, S.Pd : Tika Uswatun, S.E.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,



Muhammad Fakhri Husein

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	4
Daftar Isi	5
I. Pendahuluan	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Dasar Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
II. Metode Pengukuran	8
2.1. Ruang Lingkup.....	8
2.2. Jumlah Responden	8
2.4. Metode SerQual	9
2.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)	10
III. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan	11
IV. Kesimpulan dan Saran	25
Lampiran Hasil IKM per Prodi	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta Pasca Sarjana. Sedangkan jumlah program studi ada 60

2.2. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM

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

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 5477. Distribusi responden di setiap prodi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Distribusi responden berdasarkan prodi

Fakultas	Prodi	Jumlah Responden
Adab dan Ilmu Budaya	Magister Bahasa dan Sastra Arab	9
	Magister Sejarah Peradaban Islam	21
	Bahasa dan Sastra Arab (BSA)	102
	Sejarah Kebudayaan Islam (SKI)	169
	Ilmu Perpustakaan	81
	Sastra Inggris	148
Dakwah dan Komunikasi	Komunikasi dan Penyiaran Islam	78
	Bimbingan dan Konseling Islam	55
	Pengembangan Masyarakat Islam	132
	Manajemen Dakwah	87
	Ilmu Kesejahteraan Sosial	85
	Komunikasi dan Penyiaran Islam (S2)	26
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Pendidikan Agama Islam	149
	Manajemen Pendidikan Islam	134
	Pendidikan Bahasa Arab	141
	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	108
	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	93
	Pendidikan Matematika	92
	Pendidikan Fisika	48
	Pendidikan Biologi	115
	Pendidikan Kimia	100
	Magister PAI	17
	Magister MPI	2

	Magister PBA	10
	Magister PGMI	27
	Magister PIAUD	6
	Doktoral PAI	4
	Doktoral PBA	2
Syariah dan Hukum	Hukum Keluarga Islam	240
	Hukum Tata Negara	120
	Perbandingan Madzhab	135
	Hukum Ekonomi Syariah	195
	Ilmu Hukum (S1)	206
	Ilmu Syariah (S2)	48
	Ilmu Syariah (S3)	
Ushuludin dan Pemikiran Islam	Aqidah dan Filsafat Islam	79
	Studi Agama-agama	70
	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	107
	Ilmu Hadis	148
	Sosiologi Agama	137
	Magister Aqidah dan Filsafat Islam	12
	Magister Studi Agama-agama	4
	Magister Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	27
Sains dan Teknologi	Matematika	101
	Fisika	58
	Biologi	164
	Kimia	103
	Teknik Informatika	156
	Teknik Industri	116
	Magister Informatika	18
Ilmu Sosial dan Humaniora	Psikologi	150
	Sosiologi	78
	Ilmu Komunikasi	173
Ekonomi dan Bisnis Islam	Ekonomi Syariah	195
	Perbankan Syariah	118
	Manajemen Keuangan Syariah	197
	Akuntansi Syariah	134

	Magister Studi Ekonomi Syariah	30
Pascasarjana	Islamic Studies (Studi Islam) (12 konsentrasi)	2
	Interdisciplinary Islamic (12 konsentrasi)	115

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai IKM tingkat universitas dan fakultas.

3.1 Analisis Kepuasan Tingkat Universitas

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tingkat universitas per aspek

Tabel 3.2. IKM tingkat Universitas

NAMA ASPEK	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,76	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,89	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,86	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,83	B	BAIK
Tangible(Bukti fisik)	2,73	B	BAIK

Tabel diatas menunjukan bahwa nilai IKM aspek Assurance = 2,76, Empathy = 2,89, Reliability =2,86, Responsiveness = 2,83 dan Tangible = 2,73. Mutu layanan semua aspek masuk ke dalam kategori B, artinya kinerja pelayanan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah BAIK.

a. *Aspek Reliability*

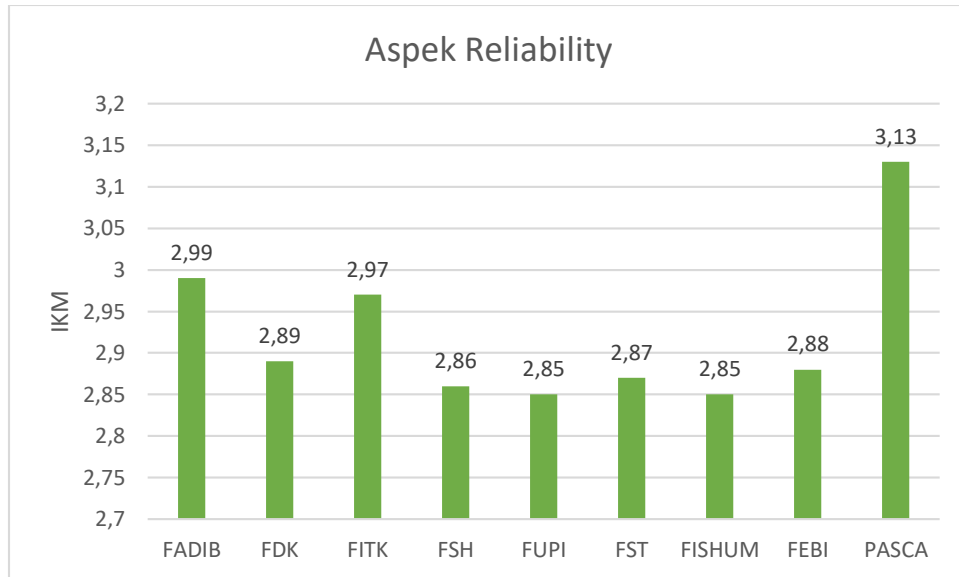
Dimensi *reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek reliability terdapat 10 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. IKM pada Aspek Keandalan

Aspek	No	Pertanyaan	Nilai	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Reliability (keandalan)					
	1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	2.86	B	BAIK
	2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2.89	B	BAIK
	3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	2.94	B	BAIK
	4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.00	B	BAIK
	5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2.86	B	BAIK
	6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2.86	B	BAIK
	7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	2.85	B	BAIK
	8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2.85	B	BAIK
	9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2.79	B	BAIK
	10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2.66	B	BAIK

Pada aspek ini, layanan fakultas/unit untuk menindaklanjuti setiap permasalahan mahasiswa perlu ditingkatkan.

Nilai IKM pada aspek reliability di setiap fakultas disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 3.1 Nilai IKM pada Aspek Reliability setiap fakultas

b. Aspek Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 10 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

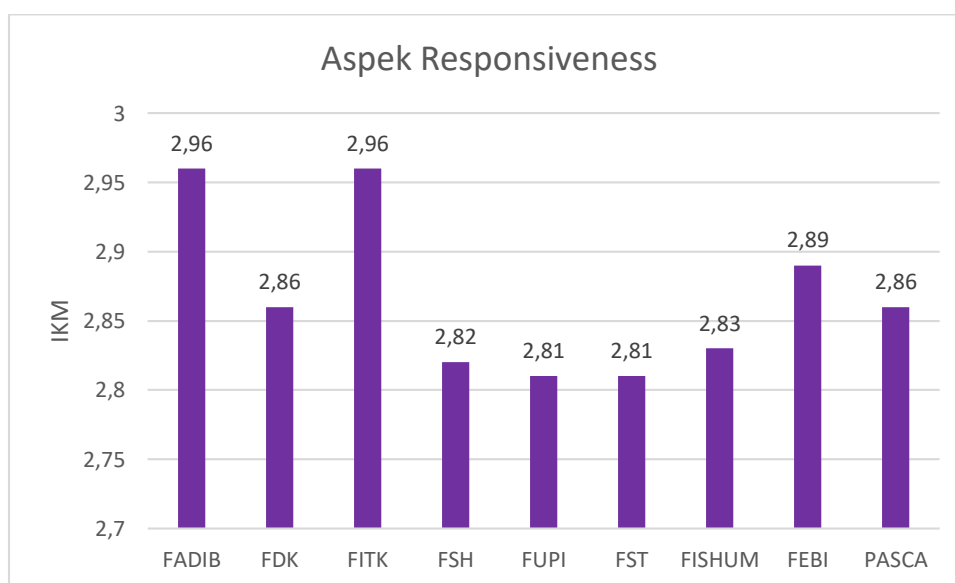
Tabel 3.3. IKM pada Aspek Daya Tanggap

Aspek	No	Pertanyaan	Nilai	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Responsiveness (Daya tanggap)					
	11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2.90	B	BAIK
	12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	2.99	B	BAIK
	13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2.86	B	BAIK

	14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2.81	B	BAIK
	15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2.81	B	BAIK
	16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2.80	B	BAIK
	17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2.82	B	BAIK
	18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2.85	B	BAIK
	19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	2.79	B	BAIK
	20	Kemudahan membayar UKT/SPP	2.71	B	BAIK

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kemudahan membayar UKT/SPP.

Nilai IKM pada aspek reliability di setiap fakultas disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 3.2. Nilai IKM pada Aspek Responsiveness di setiap Fakultas

c. Aspek Assurance

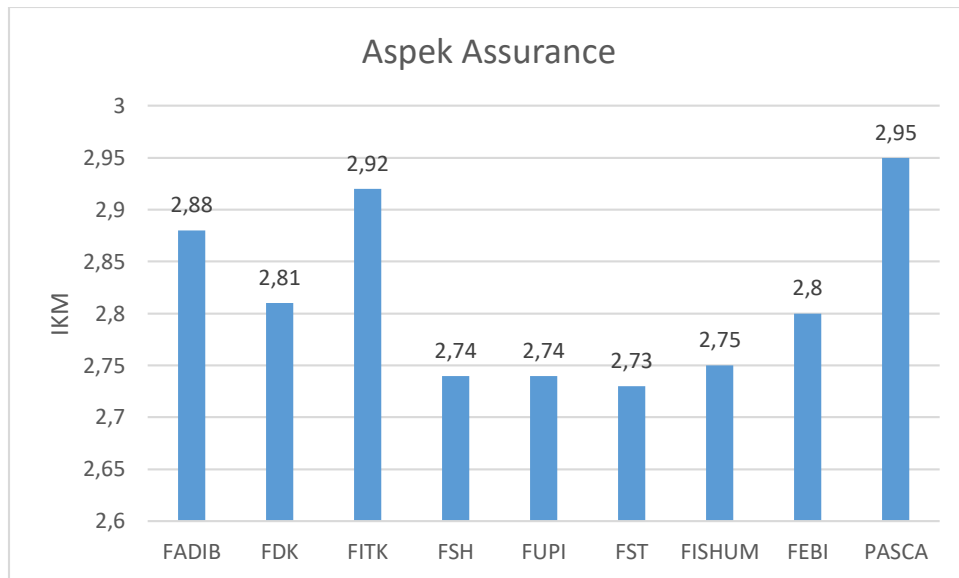
Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4. IKM pada Aspek Keandalan

Aspek	No	Pertanyaan	Nilai	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Assurance (kepastian)					
	21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	2.81	B	BAIK
	22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	2.67	B	BAIK
	23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2.76	B	BAIK
	24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2.80	B	BAIK

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa.

Nilai IKM pada aspek assurance di setiap fakultas disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 3.3. Nilai IKM pada Aspek Assurance di setiap Fakultas

d. Aspek *Empathy*

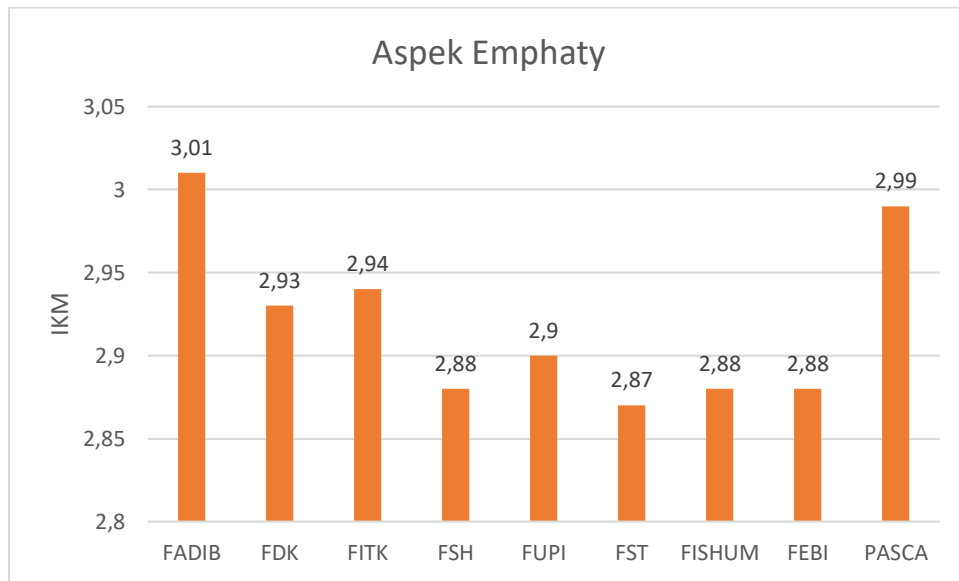
Aspek *Empathy* terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 4 indikator dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5. IKM pada Aspek Empati

Aspek	No	Pertanyaan	Nilai	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Empathy (Empati)					
	25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	2.92	B	BAIK
	26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	2.90	B	BAIK
	27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2.80	B	BAIK
	28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	2.96	B	BAIK

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa

Nilai IKM pada aspek emphaty di setiap fakultas disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 3.4. Nilai IKM pada Aspek Emphaty di setiap Fakultas

e. Aspek *Tangible*

Aspek *tangibles* mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 21 indikator, data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6. IKM pada Aspek *Tangible*

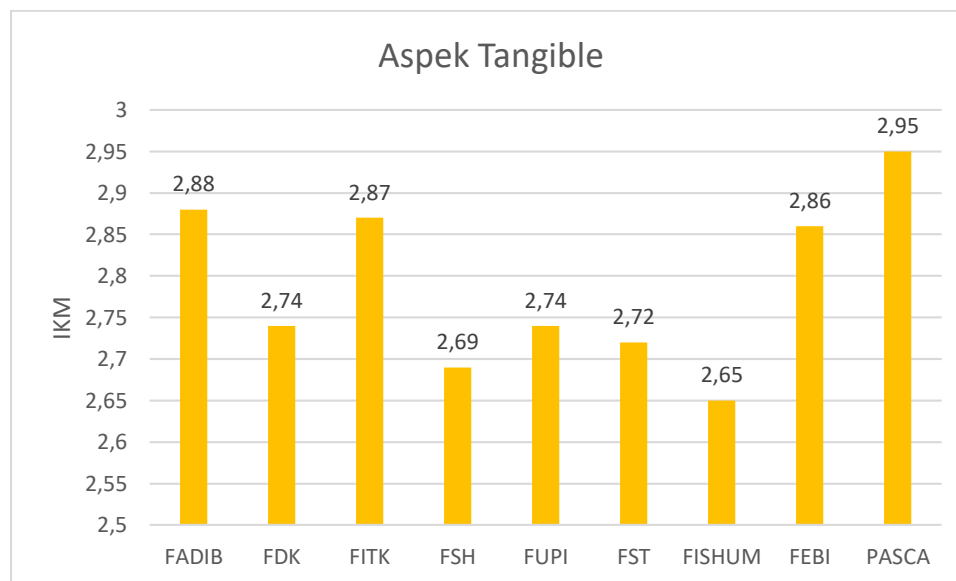
Aspek	No	Pertanyaan	Nilai	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Tangible (Bukti Fisik)					
	29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	2.98	B	BAIK

	30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2.69	B	BAIK
	31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.65	B	BAIK
	32	Keamanan tempat parkir	2.74	B	BAIK
	33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2.73	B	BAIK
	34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2.80	B	BAIK
	35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2.77	B	BAIK
	36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2.75	B	BAIK
	37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2.67	B	BAIK
	38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2.50	B	BAIK
	39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	2.74	B	BAIK
	40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	2.68	B	BAIK
	41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	2.88	B	BAIK
	42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	2.94	B	BAIK
	43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	2.76	B	BAIK
	44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2.75	B	BAIK
	45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2.83	B	BAIK
	46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2.72	B	BAIK
	47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2.71	B	BAIK
	48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2.79	B	BAIK

	49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2.31	C	KURANG BAIK
--	----	---	------	---	-------------

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa mutu lananan terkait Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan masuk kedalam kategori C. Artinya aspek pelayanan memiliki kinerja yang KURANG BAIK.

Nilai IKM pada aspek emphaty di setiap fakultas disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 3.5. Nilai IKM pada Aspek Tangible di setiap Fakultas

3.2 Indeks Kepuasan per Fakultas

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tiap fakultas di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

a. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Tabel 3.7 Nilai IKM di FADIB

NAMA ASPEK	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,88	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,01	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,99	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,96	B	BAIK
Tangible (Bukti fisik)	2,88	B	BAIK

b. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tabel 3.8 Nilai IKM di FDK

NAMA ASPEK	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,81	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,93	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,89	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,86	B	BAIK
Tangible(Bukti fisik)	2,74	B	BAIK

c. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Tabel 3.8 Nilai IKM di FDK

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,92	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,94	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,97	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,96	B	BAIK
Tangible (Bukti fisik)	2,87	B	BAIK

d. Fakultas Syariah dan Hukum

Tabel 3.9 Nilai IKM di FSH

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,74	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,88	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,86	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible (Bukti fisik)	2,69	B	BAIK

e. Fakultas Ushuludin dan Pemikiran Islam

Tabel 3.10 Nilai IKM di FUPI

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,74	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,90	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,85	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,81	B	BAIK
Tangible	2,74	B	BAIK

f. Fakultas Sains dan Teknologi

Tabel 3.11 Nilai IKM di FST

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,73	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,87	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,87	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,81	B	BAIK
Tangible	2,72	B	BAIK

g. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Tabel 3.12 Nilai IKM di FISHUM

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,88	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,85	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,83	B	BAIK
Tangible	2,65	B	BAIK

h. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Tabel 3.13 Nilai IKM di FEBI

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,80	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,96	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,88	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,89	B	BAIK
Tangible	2,86	B	BAIK

i. Pascasarjana

Tabel 3.14 Nilai IKM di Pascasarjana

NAMA SUB	NILAI BOBOT	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,95	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,99	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,13	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,99	B	BAIK
Tangible	2,95	B	BAIK

Selanjutnya dari hasil pengukuran dan analisis indeks kepuasan mahasiswa di setiap prodi (lihat pada lampiran), diperoleh hasil bahwa prodi yang memiliki kinerja yang paling baik adalah prodi Magister PIAUD. Berikut hasilnya:

Tabel 3.15. Nilai IKM di Prodi Magister PIAUD

NAMA SUB	NILAI BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,50	A	SANGAT BAIK
Empathy (Empati)	3,50	A	SANGAT BAIK
Reliability (keandalan)	3,50	A	SANGAT BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,50	A	SANGAT BAIK
Tangible	3,56	A	SANGAT BAIK

Nampak pada tabel diatas, semua aspek layanan memiliki mutu A artinya kinerja unit pelayanan di prodi Magister PIAUS sudah Sangat Baik.

Sedangkan, kinerja prodi yang paling rendah adalah prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Berikut hasil pengukurannya:

3.16 Nilai IKM di Prodi Magister MPI

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	1,75	D	TIDAK BAIK
Reliability (keandalan)	2,80	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,60	B	BAIK
Tangible	2,40	C	KURANG BAIK

Pada tabel 3.16, mutu layanan pada aspek Emphaty adalah D artinya aspek tersebut memiliki kinerja yang Tidak Baik. Aspek yang perlu ditingkatkan lagi adalah aspek Tangible karena kinerja pelayanan masih dinilai Kurang Baik (mutu layanan = C).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang skor IKM paling rendah:

- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan
- Kecepatan dan bandwidth WiFi
- Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan
- Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
- Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa
- Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)
- Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah
- Kemudahan membayar UKT/SPP
- Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling
- Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat

Sedangkan, sepuluh layanan yang memiliki nilai IKM yang paling tinggi adalah:

- Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran
- Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel
- Petugas melayani dengan sikap menghargai
- Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa
- Kemudahan mendapatkan informasi akademik
- Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi
- Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi
- Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa
- Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik

LAMPIRAN. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TIAP PRODI

A. PASCA SARJANA

1. PRODI INTERDISIPLINERY ISLAMIC STUDIES (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,89	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,98	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,01	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,98	B	BAIK
Tangible	2,90	B	BAIK

2. PRODI STUDI ISLAM (S3)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,00	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,00	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,25	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,00	B	BAIK
Tangible	3,00	B	BAIK

B. FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

1. PRODI BAHASA DAN SASTRA ARAB (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,96	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,87	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,85	B	BAIK
Tangible	2,79	B	BAIK

2. PRODI SEJARAH PERADABAN ISLAM (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,98	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,12	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,15	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,07	B	BAIK
Tangible	2,96	B	BAIK

3. PRODI SEJARAH DAN KEBUDAYAAN ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,81	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,89	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,92	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,87	B	BAIK
Tangible	2,80	B	BAIK

4. PRODI SASTRA INGGRIS (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,86	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,96	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,97	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,94	B	BAIK
Tangible	2,86	B	BAIK

5. PRODI ILMU PERPUSTKAAN (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,98	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,06	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,98	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,00	B	BAIK
Tangible	2,92	B	BAIK

6. PRODI BAHASA DAN SASTRA ARAB (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,92	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,06	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,03	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,02	B	BAIK
Tangible	2,95	B	BAIK

C. FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

1. PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,79	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,87	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,82	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,78	B	BAIK
Tangible	2,63	B	BAIK

2. PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,78	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,90	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,86	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,81	B	BAIK
Tangible	2,72	B	BAIK

3. PRODI PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,76	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,98	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,92	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,90	B	BAIK
Tangible	2,72	B	BAIK

4. PRODI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,87	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,97	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,90	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,88	B	BAIK
Tangible	2,77	B	BAIK

5. PRODI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,99	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,03	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,02	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,03	B	BAIK
Tangible	2,90	B	BAIK

6. PRODI MANAGEMEN DAKWAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,70	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,83	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,79	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,78	B	BAIK
Tangible	2,69	B	BAIK

D. FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

1. PRODI ILMU HUKUM (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,88	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,02	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,10	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,03	B	BAIK
Tangible	2,85	B	BAIK

2. PRODI PERBANDINGAN MAZHAB (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,71	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,86	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,83	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible	2,67	B	BAIK

3. PRODI ILMU HUKUM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,80	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,88	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,85	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,83	B	BAIK
Tangible	2,70	B	BAIK

4. PRODI ILMU SYARIAH (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,88	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,02	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,10	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,03	B	BAIK
Tangible	2,85	B	BAIK

5. PRODI HUKUM TATA NEGARA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,65	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,77	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,74	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,74	B	BAIK
Tangible	2,59	B	BAIK

6. PRODI HUKUM KELUARGA ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,71	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,87	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,79	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,76	B	BAIK
Tangible	2,66	B	BAIK

7. PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,70	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,88	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,82	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,78	B	BAIK
Tangible	2,65	B	BAIK

E. FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

1. PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB (S3)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,50	A	SANGAT BAIK
Empathy (Empati)	3,50	A	SANGAT BAIK
Reliability (keandalan)	3,25	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,25	B	BAIK
Tangible	3,36	A	SANGAT BAIK

2. PRODI MANAGEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	1,75	D	TIDAK BAIK
Reliability (keandalan)	2,80	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,60	B	BAIK
Tangible	2,40	C	KURANG BAIK

3. PRODI MANAGEMEN PENDIDIKAN ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,74	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,84	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,71	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,74	B	BAIK
Tangible	2,63	B	BAIK

4. PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S3)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,38	A	SANGAT BAIK
Empathy (Empati)	3,50	A	SANGAT BAIK
Reliability (keandalan)	3,38	A	SANGAT BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,40	A	SANGAT BAIK
Tangible	3,23	B	BAIK

5. PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,99	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,07	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,06	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,08	B	BAIK
Tangible	3,02	B	BAIK

6. PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,76	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,01	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,90	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,90	B	BAIK
Tangible	2,84	B	BAIK

7. PRODI PENDIDIKAN ISLAM ANAK USIA DINI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,69	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,73	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,79	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,75	B	BAIK
Tangible	2,64	B	BAIK

8. PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,77	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,91	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,81	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,84	B	BAIK
Tangible	2,70	B	BAIK

9. PRODI PENDIDIKAN KIMIA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,63	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,82	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,87	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible	2,66	B	BAIK

10. PRODI PENDIDIKAN ISLAM ANAK USIA DINI (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,50	A	SANGAT BAIK
Empathy (Empati)	3,50	A	SANGAT BAIK
Reliability (keandalan)	3,50	A	SANGAT BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,50	A	SANGAT BAIK
Tangible	3,56	A	SANGAT BAIK

11. PRODI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,90	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,88	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,95	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,95	B	BAIK
Tangible	2,96	B	BAIK

12. PRODI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,85	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,80	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible	2,70	B	BAIK

13. PRODI PENDIDIKAN FISIKA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,74	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,85	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,89	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,84	B	BAIK
Tangible	2,70	B	BAIK

14. PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,80	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,90	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,91	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,88	B	BAIK
Tangible	2,75	B	BAIK

15. PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,88	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,95	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,89	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,93	B	BAIK
Tangible	2,90	B	BAIK

16. PRODI PENDIDIKAN MATEMATIKA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,89	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,98	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,06	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,99	B	BAIK
Tangible	2,80	B	BAIK

F. FAKULTAS USHULUDDIN DAN PEMIKIRAN ISLAM

1. PRODI SOSIOLOGI AGAMA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,60	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,85	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,76	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,76	B	BAIK
Tangible	2,70	B	BAIK

2. PRODI ILMU AL'QURAN DAN TAFSIR (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,08	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,23	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,19	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,07	B	BAIK
Tangible	3,07	B	BAIK

3. PRODI STUDI AGAMA AGAMA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,51	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,73	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,70	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,63	B	BAIK
Tangible	2,47	C	KURANG BAIK

4. PRODI ILMU HADIS (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,77	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,94	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,84	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,84	B	BAIK
Tangible	2,78	B	BAIK

5. PRODI STUDI AGAMA AGAMA (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,75	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,75	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,88	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,80	B	BAIK
Tangible	2,76	B	BAIK

6. PRODI AQIDAH DAN FILSAFAT ILMU (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,62	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,72	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,61	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,64	B	BAIK
Tangible	2,52	B	BAIK

7. PRODI AQIDAH DAN FILSAFAT ILMU (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,69	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,96	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,85	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,81	B	BAIK
Tangible	2,72	B	BAIK

8. PRODI ILMU AL'QURAN DAN TAFSIR (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,91	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,00	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,99	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,96	B	BAIK
Tangible	2,90	B	BAIK

G. FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

1. PRODI TEKNIK INDUSTRI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,70	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,82	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,78	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,76	B	BAIK
Tangible	2,65	B	BAIK

2. PRODI MATEMATIKA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,72	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,83	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,83	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible	2,62	B	BAIK

3. PRODI KIMIA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,74	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,77	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,90	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,83	B	BAIK
Tangible	2,69	B	BAIK

4. PRODI MAGISTER INFORMATIKA (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	3,11	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,21	B	BAIK
Reliability (keandalan)	3,23	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,15	B	BAIK
Tangible	3,21	B	BAIK

5. PRODI FISIKA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,68	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,83	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,86	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,72	B	BAIK
Tangible	2,71	B	BAIK

6. PRODI BIOLOGI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,62	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,83	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,81	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,75	B	BAIK
Tangible	2,62	B	BAIK

7. PRODI TEKNIK INFORMATIKA (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,58	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,78	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,67	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,67	B	BAIK
Tangible	2,56	B	BAIK

H. FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

1. PRODI ILMU KOMUNIKASI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,73	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,90	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,85	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,82	B	BAIK
Tangible	2,60	B	BAIK

2. PRODI PSIKOLOGI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,68	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,78	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,82	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,80	B	BAIK
Tangible	2,63	B	BAIK

3. PRODI SOSIOLOGI (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,83	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,94	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,88	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,86	B	BAIK
Tangible	2,74	B	BAIK

I. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

1. PRODI PERBANKAN SYARIAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,81	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,02	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,88	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,89	B	BAIK
Tangible	2,92	B	BAIK

2. PRODI AKUNTANSI SYARIAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,82	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,96	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,90	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,85	B	BAIK
Tangible	2,87	B	BAIK

3. PRODI EKONOMI SYARIAH (S2)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,78	B	BAIK
Empathy (Empati)	3,06	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,96	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	3,04	B	BAIK
Tangible	2,89	B	BAIK

4. PRODI EKONOMI SYARIAH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,69	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,79	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,75	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,71	B	BAIK
Tangible	2,71	B	BAIK

5. PRODI MANAJEMEN KEUANGAN SYARI'AH (S1)

NAMA SUB	NILAI_BUTIR	MUTU_LAYANAN	Kinerja_Unit_Pelayanan
Assurance (kepastian)	2,89	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,98	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,93	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,94	B	BAIK
Tangible	2,94	B	BAIK



 (0274) 512474, 589621

 lpm.uin-suka.ac.id

 lpm@uin-suka.ac.id