

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM PASCASARJANA
SEMESTER GENAP 2021/2022
UIN ANTASARI BANJARMASIN**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UIN ANTASARI BANJARMASIN
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UIN Antasari Banjarmasin sebagai suatu Lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa hal ini disebabkan karena keberadaan para mahasiswa merupakan salah satu komponen utama demi keberlangsungan Pendidikan di UIN Antasari Banjarmasin.

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

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh mahasiswa adalah kenyamanan yang diperoleh oleh mahasiswa itu sendiri atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi/fakultas/prodi/unit.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada khususnya. 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 Antasari Banjarmasin/Fakultas/unit.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah :

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Antasari Banjarmasin/Fakultas
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan untuk meingkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Program Pascasarjana UIN Antasari memiliki 8 program studi (prodi), ada 6 prodi untuk program magister yakni S2 Hukum Keluarga, S2 Pendidikan Bahasa Arab, S2 Hukum Ekonomi Syariah, S2 Ilmu Akhlak Tasawuf, S2 Pendidikan Agama Islam, Manajemen Pendidikan Islam serta 2 prodi untuk program doktor yaitu prodi Ilmu Syariah dan prodi Pendidikan Agama Islam.

2.2 Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan tiga aspek, yaitu:

1. Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama dimana dalam aspek ini memuat beberapa dimensi pengukur kepuasan mahasiswa yaitu :
 - Tata pamong, indicator yang digunakan adalah kredibel, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan adil.
 - Kepemimpinan,
 - Sistem pengendalian mutu
 - Tata Kelola
 - Kerjasama.
2. Layanan Mahasiswa, pada aspek ini dimensi yang diukur adalah
 - kepuasan mahasiswa dalam hal penalaran, minat dan bakat
 - kesejahteraan, indicator yang digunakan bimbingan dan konseling, layanan beasiswa serta layanan kesehatan
 - Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan.
3. Layanan Pendidikan, dalam aspek ini kepuasan mahasiswa diukur dengan model serqual yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model Servqual:

- a) Tangibles: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
- b) Reliability: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
- c) Responsiveness: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d) Assurance: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
- e) Emphaty: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

2.3 Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa 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:

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

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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survey indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara online di laman Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin <https://siakad.uin-antasari.ac.id/>. Survey dilakukan secara berkala setiap semester dimana mahasiswa wajib mengisi survey ketika membuka laman SIAKAD.

Jumlah pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa sebanyak 115 item yang terbagi menjadi 7 dimensi aspek pelayanan yaitu Tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, kerjasama, layanan mahasiswa dan layanan pendidikan. Selanjutnya hasil pengolahan setiap dimensi disajikan sebagai berikut:

A. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S3 Ilmu Syariah

Aspek tata pamong terdiri dari 20 item pertanyaan yang terdiri dari 4 item indikator kredibel, 5 item indikator transparansi, 3 item indikator akuntabilitas, 4 item indikator tanggung jawab, dan 4 item indikator adil. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata pamong.

Tabel 2.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
Kredibel			
1.	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3,636	A
2.	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3,727	A
3.	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3,636	A
4.	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3,796	A
Transparansi			
5.	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3,773	A

6.	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3,750	A
7.	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3,727	A
8.	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3,659	A
9.	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3,614	A
Akuntabilitas			
10.	UIN memiliki sarana prasarana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3,682	A
11.	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3,682	A
12.	UIN memiliki sarana prasarana untuk kemudahan akses pembelajaran	3,659	A
Tanggung Jawab			
13.	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3,773	A
14.	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3,568	A
15.	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3,591	A
16.	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3,705	A
Adil			A
17.	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3,705	A
18.	Keadilan mengembangkan minat bakat	3,682	A
19.	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3,682	A
20.	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3,591	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,68. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,68 x 25 = 92,05

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata pamong di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kepemimpinan terdiri dari 3 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kepemimpinan.

Tabel 3.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21.	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3,591	A
22.	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3,773	A
23.	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3,727	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,70. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,70 \times 25 = 92,42$

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kepemimpinan di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek sistem penjaminan mutu terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek sistem penjaminan mutu.

Tabel 4.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Sistem Penjaminan Mutu

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24.	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3,682	A
25.	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3,659	A
26.	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3,636	A
27.	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3,705	A
28.	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3,636	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penjaminan mutu adalah 3,66. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,66 \times 25 = 91,59$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek sistem penjaminan mutu di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek tata kelola terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata kelola.

Tabel 5.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Tata Kelola

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
----	-----------------	-------------	--------------

Tata Kelola			
29.	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3,614	A
30.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3,614	A
31.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3,636	A
32.	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3,636	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata kelola adalah 3,625. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,625 \times 25 = 90,63$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata kelola di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kerjasama terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kerjasama.

Tabel 6.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kerjasama

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerjasama			
33.	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3,591	A
34.	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3,568	A
35.	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,659	A
36.	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,705	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kerjasama adalah 3,631. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,631 \times 25 = 90,77$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kerjasama di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Melihat hasil analisis per item pertanyaan di atas, maka perbandingan nilai indeks mutu layanan untuk aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama dapat diringkas dalam grafik di bawah ini.



Gambar 1.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama
Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama terlihat bahwa aspek kepemimpinan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,697 yang berarti

mahasiswa S3 Ilmu Syariah sudah menganggap pimpinan di UIN Antasari telah mampu menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin institusi, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek tata kelola dengan nilai indeks sebesar 3,625. Meskipun secara keseluruhan indikator tata kelola telah menunjukkan mutu layanan yang sangat baik, namun tetap perlu ditingkatkan terutama dalam hal kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan administrasi mahasiswa.

Layanan Kemahasiswaan

Aspek layanan kemahasiswaan terdiri dari item pertanyaan, yang terdiri dari 5 aspek yaitu penalaran, minat, dan bakat dengan 6 item pertanyaan, kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan, serta layanan pengembangan karir dan kewirausahaan) dengan 23 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek penalaran, minat, dan bakat.

Tabel 7.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Penalaran, Minat, dan Bakat

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Penalaran, Minat dan Bakat			
37.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3,727	A
38.	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3,682	A
39.	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3,705	A
40.	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3,591	A
41.	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3,636	A

42.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3,659	A
-----	---	--------------	---

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penalaran, minat, dan bakat adalah 3,67. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,67 \times 25 = 91,67$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penalaran, Minat, dan Bakat adalah **Sangat Baik.**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek penalaran, minat, dan bakat di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kesejahteraan terdiri dari 17 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhit

Tabel 8.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Bimbingan & Konseling)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Bimbingan dan Konseling			
43.	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3,682	A
44.	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,659	A
45.	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,636	A
46.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,636	A

47.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3,682	A
-----	---	-------	---

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 9.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Beasiswa)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Beasiswa			
48.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,705	A
49.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3,727	A
50.	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3,591	A
51.	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3,682	A
52.	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3,727	A
53.	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3,705	A

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 10.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Kesehatan)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Kesehatan			
54.	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3,636	A
55.	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3,659	A

56.	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3,591	A
57.	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3,705	A
58.	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3,682	A
59.	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3,705	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kesejahteraan adalah 3,671. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,671 \times 25 = 91,78$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kesejahteraan adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kesejahteraan mahasiswa di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan terdiri dari 6 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek pengembangan karir dan kewirausahaan.

Tabel 11.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan			
60.	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3,705	A
61.	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3,591	A

62.	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3,636	A
63.	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3,591	A
64.	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3,614	A
65.	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3,591	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan adalah 3,62. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,62 \times 25 = 90,53$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan mahasiswa di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.



Gambar 2.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Kemahasiswaan

Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek layanan kemahasiswaan terlihat bahwa aspek kesejahteraan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,671 yang berarti mahasiswa S3 Ilmu Syariah sudah menganggap aspek kesejahteraan mahasiswa yang meliputi ketersediaan dan akses bimbingan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan sudah memadai, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan dengan nilai indeks sebesar 3,621. Meskipun secara keseluruhan indikator layanan pengembangan karir dan kewirausahaan telah menunjukkan mutu layanan yang sangat baik, namun tetap perlu ditingkatkan terutama dalam hal akses bimbingan karir & kewirausahaan, pembinaan keterampilan, dan penyebaran informasi *job fair* bagi mahasiswa pascasarjana.

Layanan Pendidikan

Aspek layanan pendidikan terdiri dari 50 item pertanyaan, yang terdiri dari 5 aspek yaitu *reliability* dengan 9 item pertanyaan, *responsiveness* dengan 10 item pertanyaan, *assurance* dengan 5 item pertanyaan, *emphaty* dengan 4 item pertanyaan, dan *tangible* dengan 22 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *reliability*.

Tabel 12.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Reliability*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			

Reliability (Keandalan)			
66.	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,523	A
67.	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,614	A
68.	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,750	A
69.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,818	A
70.	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,682	A
71.	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,614	A
72.	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,591	A
73.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,636	A
74.	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,614	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *reliability* adalah 3,65. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,65 \times 25 = 91,22$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Reliability* (Keandalan) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *reliability* (keandalan) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *responsiveness* terdiri dari 10 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *responsiveness*.

Tabel 13.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Responsiveness)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Responsiveness (Daya Tanggap)			
75.	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,568	A
76.	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,659	A
77.	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,636	A
78.	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,500	B
79.	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,568	A
80.	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,523	A
81.	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,500	B
82.	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,727	A
83.	Kemudahan menyusun KRS	3,750	A
84.	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,636	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *responsiveness* adalah 3,61. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,61 x 25 = 90,17
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Reliability* (Keandalan) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *responsiveness* (daya tanggap) UIN Antasari

menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi. Namun jika melihat sajian nilai unsur dan mutu layanan di atas, terlihat bahwa ada 2 unsur yang dinilai **Baik** oleh mayoritas mahasiswa S3 Ilmu Syariah, yaitu untuk item pertanyaan monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester, dan untuk item pertanyaan kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi. Dua unsur ini kiranya perlu diberi perhatian lebih oleh pihak pengelola pascasarjana UIN Antasari agar mutu layanannya dapat ditingkatkan menjadi sangat baik, sama seperti unsur- unsur lain dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) ini.

Aspek *assurance* terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *assurance*.

Tabel 14.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Assurance)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Assurance (Kepastian)			
85.	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,682	A
86.	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,750	A
87.	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,705	A
88.	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,682	A
89.	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,568	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *assurance* adalah 3,68. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,68 x 25 = 91,93

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Assurance* (kepastian) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Assurance* (kepastian) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *emphaty* terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *emphaty*.

Tabel 15.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Emphaty*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Emphaty</i> (Empati)			
90.	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,636	A
91.	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,568	A
92.	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,636	A
93.	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,727	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *emphaty* adalah 3,64. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,64 x 25 = 91,05

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Emphaty* (Empati) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Emphaty* (empati) UIN Antasari menurut mahasiswa

S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *tangible* terdiri dari 22 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *tangible*.

Tabel 16.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Tangible*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)			
94.	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,614	A
95.	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,636	A
96.	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,636	A
97.	Keamanan tempat parkir	3,636	A
98.	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,591	A
99.	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,614	A
100.	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,636	A
101.	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,636	A
102.	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,682	A
103.	Kecepatan dan <i>bandwidth</i> WiFi	3,500	B
104.	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,591	A
105.	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,636	A
106.	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,682	A
107.	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,636	A

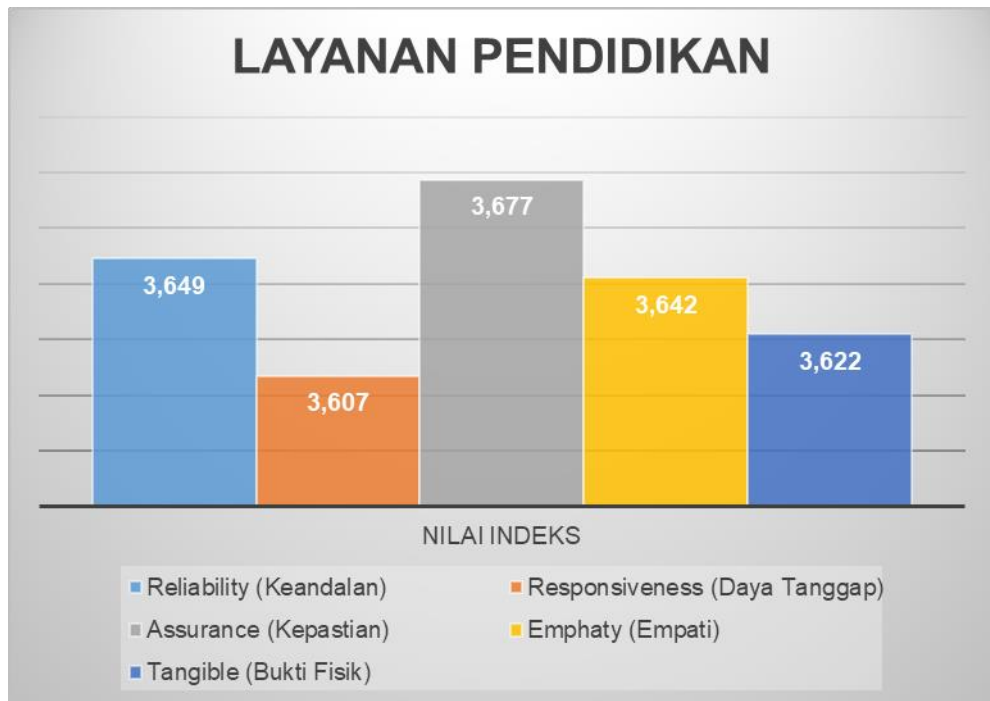
108.	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,659	A
109.	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,591	A
110.	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,682	A
111.	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,659	A
112.	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,591	A
113.	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,568	A
114.	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,591	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *tangible* adalah 3,62. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,62 \times 25 = 90,55$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Tangible* (Bukti Fisik) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *tangible* (bukti fisik) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi. Namun jika melihat sajian nilai unsur dan mutu layanan di atas, terlihat bahwa ada 1 unsur yang dinilai **Baik** oleh mayoritas mahasiswa S3 Ilmu Syariah, yaitu untuk item pertanyaan kecepatan dan *bandwidth* WiFi. Unsur ini kiranya perlu diberi perhatian lebih oleh pihak pengelola pascasarjana UIN Antasari agar mutu layanannya dapat ditingkatkan menjadi sangat baik, sama seperti unsur-unsur lain dalam aspek *tangible* (bukti fisik) ini.



Gambar 3.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Pendidikan

Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek layanan pendidikan terlihat bahwa aspek *assurance* (kepastian) memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,677 yang berarti mahasiswa S3 Ilmu Syariah sudah menganggap aspek kepatuhan dan ketepatan terhadap SOP dan aturan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perkuliahan sudah memadai, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai indeks sebesar 3,607. Meskipun secara keseluruhan indikator layanan pendidikan telah menunjukkan mutu layanan yang sangat baik, namun tetap perlu ditingkatkan terutama dalam item- item yang masih dinilai **Baik** oleh mahasiswa pascasarjana.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari secara umum sudah sangat baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan di UIN Antasari Banjarmasin menurut mahasiswa S3 Ilmu Syariah termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**, kecuali dalam aspek *responsiveness* untuk item monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester, dan untuk item kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi, serta aspek *tangible* untuk item kecepatan dan bandwidth WiFi yang berada pada skala 76,61 – 88,30 dan termasuk dalam kategori Baik.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis survei, ada beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, sehingga rekomendasi yang diberikan terkait dengan upaya untuk perbaikan aspek- aspek tersebut. Berikut rekomendasi yang kami sarankan:

- Dosen pembimbing akademik diminta melaporkan hasil monitoring pembelajaran bimbingannya pada akhir semester dalam bentuk rangkuman catatan konsultasi akademik, agar kegiatan pembimbingan dapat berjalan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- Menambah atau melakukan rekrutmen tenaga administrasi, sehingga pekerjaan administrasi dapat terselesaikan dengan cepat dan tuntas;
- Tenaga administrasi bukan diambil dari dosen tetap non-PNS atau calon

dosen PNS, sehingga pekerjaan administrasi tidak terganggu karena tumpang tindih dengan kewajiban sebagai dosen;

- Menambah anggaran pengadaan fasilitas WiFi untuk lingkungan kampus UIN Antasari.

B. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S3 Pendidikan Agama Islam

Aspek tata pamong terdiri dari 20 item pertanyaan yang terdiri dari 4 item indikator kredibel, 5 item indikator transparansi, 3 item indikator akuntabilitas, 4 item indikator tanggung jawab, dan 4 item indikator adil. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata pamong.

Tabel 2.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
Kredibel			
1.	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3.61	A
2.	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3.75	A
3.	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3.64	A
4.	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3.79	A
Transparansi			
5.	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3.68	A
6.	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3.79	A
7.	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3.61	A
8.	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3.71	A
9.	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3.57	A
Akuntabilitas			
10.	UIN memiliki sarana prasarana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3.68	A

11.	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3.57	A
12.	UIN memiliki sarana prasarana untuk kemudahan akses pembelajaran	3.61	A
Tanggung Jawab			
13.	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3.71	A
14.	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3.61	A
15.	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3.57	A
16.	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3.71	A
Adil			A
17.	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3.61	A
18.	Keadilan mengembangkan minat bakat	3.61	A
19.	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3.68	A
20.	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3.54	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah **3,65**, Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,65 \times 25 =$

91,29

b. Mutu pelayanan **A**.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata pamong di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kepemimpinan terdiri dari 3 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kepemimpinan.

Tabel 3.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
----	-----------------	-------------	--------------

Kepemimpinan			
21.	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3.61	A
22.	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3.75	A
23.	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3.68	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah **3,68**. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,68 \times 25 =$
91,96
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kepemimpinan di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek sistem penjaminan mutu terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek sistem penjaminan mutu.

Tabel 4.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Sistem Penjaminan Mutu

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24.	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3.64	A
25.	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3.61	A
26.	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3.50	B
27.	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3.61	A

28.	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3.43	B
-----	---	------	---

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penjaminan mutu adalah **3,56**. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,56 \times 25 =$
88,93
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah
Sangat Baik.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek sistem penjaminan mutu di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek tata kelola terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata kelola.

Tabel 5.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Tata Kelola

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29.	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3.43	B
30.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3.68	A
31.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3.57	A
32.	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3.61	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata kelola adalah **3,57**. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,29$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata kelola di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kerjasama terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kerjasama.

Tabel 6.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kerjasama

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerjasama			
33.	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3.39	B
34.	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3.36	B
35.	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.57	A
36.	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.46	B

Sumber: data diolah, 2022

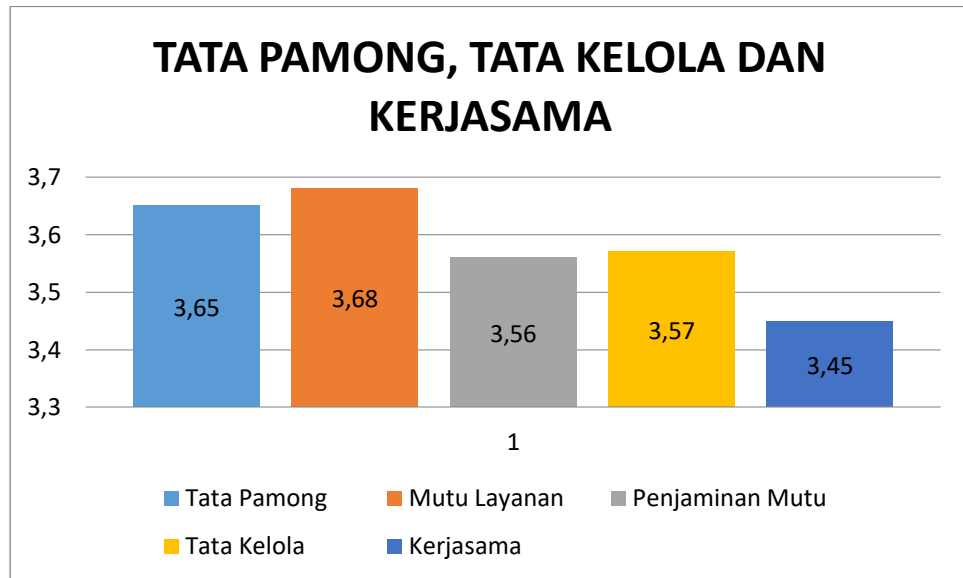
Nilai indeks pada aspek kerjasama adalah **3,45**. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,45 \times 25 = 86,16$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kerjasama di UIN Antasari menurut mahasiswa S3

Pendidikan Agama Islam tergolong baik.

Melihat hasil analisis per item pertanyaan di atas, maka perbandingan nilai indeks mutu layanan untuk aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama dapat diringkas dalam grafik di bawah ini.



Gambar 1.

Ringkasan Nilai Indeks Aspek Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama terlihat bahwa aspek kepemimpinan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar **3,68** yang berarti mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam sudah menganggap pimpinan di UIN Antasari telah mampu menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin institusi, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek tata kelola dengan nilai indeks sebesar 3,57. Meskipun secara keseluruhan indikator tata kelola telah menunjukkan mutu layanan yang sangat baik, namun dari segi kerjasama masih dalam kategori Baik hal ini tentu saja perlu peningkatan lagi.

Layanan Kemahasiswaan

Aspek layanan kemahasiswaan terdiri dari item pertanyaan, yang

terdiri dari 5 aspek yaitu penalaran, minat, dan bakat dengan 6 item pertanyaan, kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan, serta layanan pengembangan karir dan kewirausahaan) dengan 23 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek penalaran, minat, dan bakat.

Tabel 7.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Penalaran, Minat, dan Bakat

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Penalaran, Minat dan Bakat			
37.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3.54	A
38.	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3.46	B
39.	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3.39	B
40.	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3.50	B
41.	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3.50	B
42.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3.50	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penalaran, minat, dan bakat adalah **3,48**.

Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,48 \times 25 = 87.05$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penalaran, Minat, dan Bakat adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek penalaran, minat, dan bakat di UIN Antasari

menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong baik.

Aspek kesejahteraan terdiri dari 17 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kesejahteraan yang terbagi dalam bentuk bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan.

Tabel 8.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Bimbingan & Konseling)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Bimbingan dan Konseling			
43.	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3.71	A
44.	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3.57	A
45.	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3.43	B
46.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3.39	B
47.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3.46	B

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 9.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Beasiswa)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Beasiswa			
48.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3.54	A
49.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3.50	B
50.	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3.50	B

51.	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3.57	A
52.	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3.50	B
53.	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3.50	B

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 10.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Kesehatan)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Kesehatan			
54.	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3.39	B
55.	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3.46	B
56.	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3.46	B
57.	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3.57	A
58.	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3.43	B
59.	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3.36	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kesejahteraan adalah **3,49**. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,49 \times 25 =$
87.29
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kesejahteraan adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kesejahteraan mahasiswa di UIN Antasari menurut

mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong.

Aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan terdiri dari 6 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek pengembangan karir dan kewirausahaan.

Tabel 11.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan			
60.	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3.50	B
61.	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3.46	B
62.	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3.46	B
63.	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3.43	B
64.	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3.50	B
65.	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3.54	A

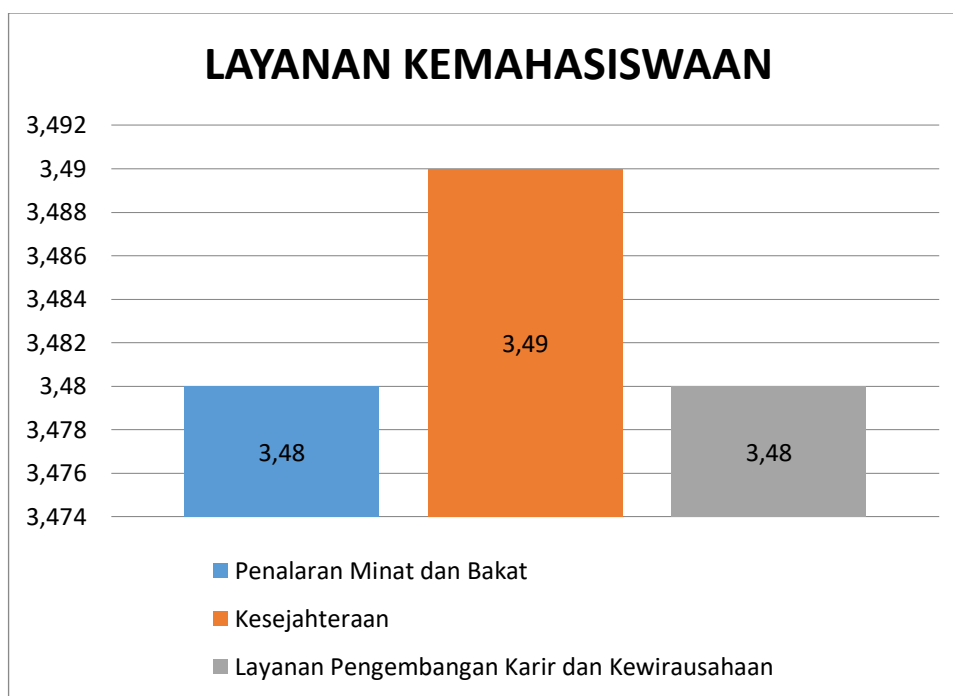
Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan adalah 3,48. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,48 \times 25 = 87.05$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Layanan Pengembangan Karir dan

Kewirausahaan adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan mahasiswa di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong baik



Gambar 2.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Kemahasiswaan
Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek layanan kemahasiswaan terlihat bahwa aspek kesejahteraan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,49 lebih tinggi 0,01 dari penalaran Minat dan Bakat serta pengembangan karir dan kewirausahaan dengan nilai indeks sebesar 3,48.

Layanan Pendidikan

Aspek layanan pendidikan terdiri dari 50 item pertanyaan, yang terdiri dari 5 aspek yaitu *reliability* dengan 9 item pertanyaan, *responsiveness* dengan 10 item pertanyaan, *assurance* dengan 5 item pertanyaan, *emphaty* dengan 4 item pertanyaan, dan *tangible* dengan 22 item pertanyaan. Berikut adalah

sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *reliability*.

abel 12.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Reliability)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Reliability (Keandalan)			
66.	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3.43	B
67.	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3.50	B
68.	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3.64	A
69.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.54	A
70.	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3.57	A
71.	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3.54	A
72.	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3.64	A
73.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3.64	A
74.	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3.46	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *reliability* adalah 3,55. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,55 x 25 = 88.79

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Reliability* (Keandalan) adalah **Sangat Baik.**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *reliability* (keandalan) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi

ekspektasi.

Aspek *responsiveness* terdiri dari 10 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *responsiveness*.

Tabel 13.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Responsiveness*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>			
75.	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3.46	B
76.	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3.57	A
77.	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3.46	B
78.	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3.43	B
79.	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3.46	B
80.	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3.57	A
81.	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3.64	A
82.	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.64	A
83.	Kemudahan menyusun KRS	3.75	A
84.	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3.75	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *responsiveness* adalah 3,58. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,58 x 25 = 89.38

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Reliability* (Keandalan) adalah

Sangat Baik.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan

bahwa secara umum aspek *responsiveness* (daya tanggap) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi. Namun jika melihat sajian nilai unsur dan mutu layanan di atas, terlihat bahwa ada 2 unsur yang dinilai **Baik** oleh mayoritas mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam, yaitu untuk item pertanyaan monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester, dan untuk item pertanyaan kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi. Dua unsur ini kiranya perlu diberi perhatian lebih oleh pihak pengelola pascasarjana UIN Antasari agar mutu layanannya dapat ditingkatkan menjadi sangat baik, sama seperti unsur- unsur lain dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) ini.

Aspek *assurance* terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *assurance*.

Tabel 14.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Assurance)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Assurance (Kepastian)			
85.	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3.61	A
86.	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3.61	A
87.	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3.61	A
88.	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3.61	A
89.	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3.64	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *assurance* adalah 3,68. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,61 x 25 = 90,36
- b. Mutu pelayanan A.

- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Assurance* (kepastian) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Assurance* (kepastian) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *emphaty* terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *emphaty*.

Tabel 15.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Emphaty*)

No	Item Pertanyaan	Nili Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Emphaty</i> (Empati)			
90.	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.68	A
91.	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.61	A
92.	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3.64	A
93.	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3.64	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *emphaty* adalah 3,64. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,64 \times 25 = 91,07$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek *Emphaty* (Empati) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Emphaty* (empati) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik.

Aspek *tangible* terdiri dari 22 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *tangible*.

Tabel 16.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek
Tangible)

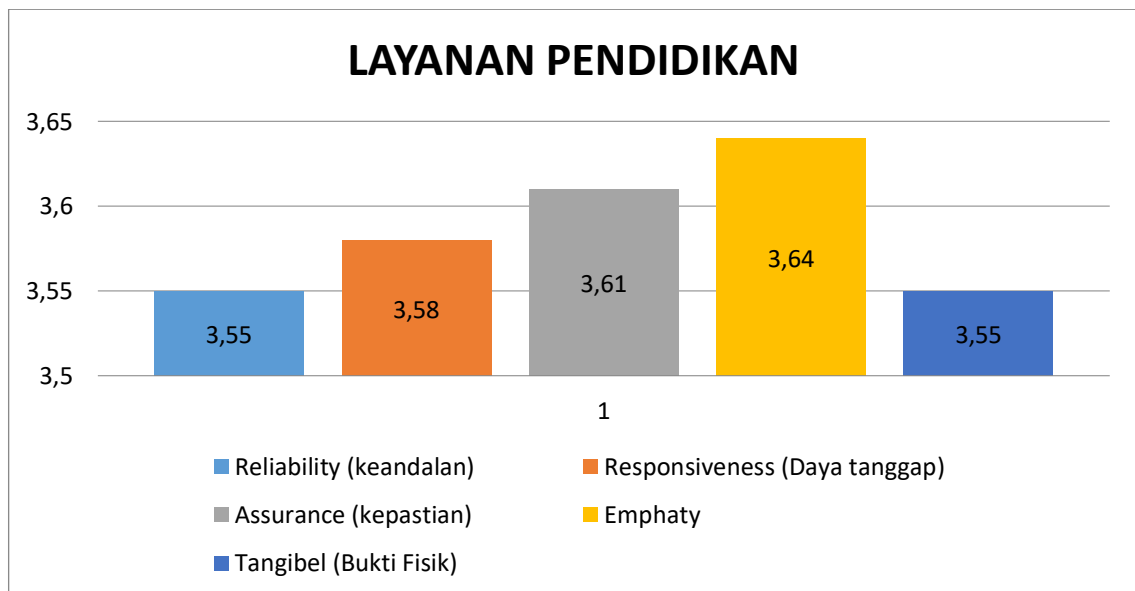
No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Tangible (Bukti Fisik)			
94.	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3.43	B
95.	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3.61	A
96.	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3.57	A
97.	Keamanan tempat parkir	3.64	A
98.	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3.46	B
99.	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3.54	A
100.	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3.46	B
101.	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3.68	A
102.	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3.68	A
103.	Kecepatan dan <i>bandwidth</i> WiFi	3.39	B
104.	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3.54	A
105.	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3.50	B
106.	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3.68	A
107.	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3.61	A
108.	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3.61	A
109.	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3.46	B
110.	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3.43	B
111.	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3.68	A
112.	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3.46	B
113.	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3.61	A
114.	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3.50	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *tangible* adalah 3,55. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,55 x 25 = 88.72
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Tangible* (Bukti Fisik) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *tangible* (bukti fisik) UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi. Namun jika melihat sajian nilai unsur dan mutu layanan di atas, terlihat beberapa unsur yang dinilai **Baik** oleh mayoritas mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam.



Gambar 3.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Pendidikan

Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek layanan pendidikan terlihat bahwa aspek *assurance* (kepastian) memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,61 yang berarti mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam sudah menganggap aspek kepatuhan dan

ketepatan terhadap SOP dan aturan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perkuliahan sudah memadai, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek responsiveness (daya tanggap) dengan nilai indeks sebesar 3,58. Meskipun secara keseluruhan indikator layanan pendidikan telah menunjukkan mutu layanan yang sangat baik, namun tetap perlu ditingkatkan terutama dalam item-item yang masih dinilai **Baik** oleh mahasiswa pascasarjana.

DIMENSI/ASPEK		INDIKATOR	IKM	IKM Konversi	Mutu layanan	Kinerja
Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	Tata Pamong	Kredibel	3.65	91.29	A	Sangat Baik
		Transparansi				
		Akuntabilitas				
		Tanggung Jawab				
		Adil				
	Kepemimpinan	3.68	91.96	A	Sangat Baik	
	Sistem Penjaminan Mutu	3.56	88.93	A	Sangat Baik	
Tata Kelola	3.57	89.29	A	Sangat Baik		
Kerjasama	3.45	86.16	B	Baik		
Layanan Kemahasiswaan	Penalaran, Minat dan Bakat		3.48	87.05	B	Baik
	Kesejahteraan	Bimbingan dan Konseling	3.49	87.29	B	Baik
		Layanan Beasiswa				
		Layanan Kesehatan				
Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan		3.48	87.05	B	Baik	
Layanan Pendidikan	Reliability		3.55	88.79	A	Sangat Baik
	Responsiveness		3.58	89.38	A	Sangat Baik
	Assurance		3.61	90.36	A	Sangat Baik
	Emphaty		3.64	91.07	A	Sangat Baik
	Tangibel		3.55	88.72	A	Sangat Baik

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari secara umum berkisar antara kategori baik dan sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

DIMENSI/ASPEK		INDIKATOR	IKM	IKM Konversi	Mutu layanan	Kinerja
Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	Tata Pamong	Kredibel	3.65	91.29	A	Sangat Baik
		Transparansi				
		Akuntabilitas				
		Tanggung Jawab				
		Adil				
	Kepemimpinan		3.68	91.96	A	Sangat Baik
	Sistem Penjaminan Mutu		3.56	88.93	A	Sangat Baik
Tata Kelola		3.57	89.29	A	Sangat Baik	
Kerjasama		3.45	86.16	B	Baik	
Layanan Kemahasiswaan	Penalaran, Minat dan Bakat		3.48	87.05	B	Baik
	Kesejahteraan	Bimbingan dan Konseling	3.49	87.29	B	Baik
		Layanan Beasiswa				
		Layanan Kesehatan				
Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan		3.48	87.05	B	Baik	
Layanan Pendidikan	Reliability		3.55	88.79	A	Sangat Baik
	Responsiveness		3.58	89.38	A	Sangat Baik
	Assurance		3.61	90.36	A	Sangat Baik
	Emphaty		3.64	91.07	A	Sangat Baik
	Tangibel		3.55	88.72	A	Sangat Baik

Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**, kecuali dalam aspek kerjasama (keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dosen, pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen, Penelitian yang dilakukan mahasiswa yang melibatkan dosen dan Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa yang melibatkan melibatkan dosen), dan seluruh unsur pada layanan kemahasiswaan (Penalaran minat dan bakat, Kesejahteraan, meliputi: Bimbingan dan Konseling, Layanan Beasiswa Layanan Kesehatan, dan Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan)

termasuk dalam kategori **Baik**.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis survei, ada beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, sehingga rekomendasi yang diberikan terkait dengan upaya untuk perbaikan aspek- aspek tersebut. Berikut rekomendasi yang kami sarankan:

- Perlunya peningkatan kerjasama seperti keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dosen, pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen, Penelitian yang dilakukan mahasiswa yang melibatkan dosen dan Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa yang melibatkan melibatkan dosen
- Perlu meningkatkan layanan kemahasiswaan, yang meliputi:
 - a. Penalaran minat dan bakat
 - b. Kesejahteraan, meliputi:
 - 1) Bimbingan dan Konseling
 - 2) Layanan Beasiswa
 - 3) Layanan Kesehatan
 - c. Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

C. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Agama Islam

Aspek tata pamong terdiri dari 20 item pertanyaan yang terdiri dari 4 item indikator kredibel, 5 item indikator transparansi, 3 item indikator akuntabilitas, 4 item indikator tanggung jawab, dan 4 item indikator adil. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata pamong.

Tabel 2.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
Kredibel			
1.	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3,59	A
2.	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3,65	A
3.	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3,51	A
4.	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3,64	A
Transparansi			
5.	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3,63	A
6.	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3,68	A
7.	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3,56	A
8.	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3,64	A
9.	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3,43	A
Akuntabilitas			
10.	UIN memiliki sarana prasarana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3,52	A
11.	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3,45	A
12.	UIN memiliki sarana prasarana untuk kemudahan akses pembelajaran	3,55	A
Tanggung Jawab			
13.	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3,62	A
14.	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3,57	A
15.	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3,56	A
16.	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3,54	A
Adil			A

17.	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3,65	A
18.	Keadilan mengembangkan minat bakat	3,58	A
19.	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3,58	A
20.	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3,56	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,57. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,36$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata pamong di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 PAI tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kepemimpinan terdiri dari 3 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kepemimpinan.

Tabel 3.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21.	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3,53	A
22.	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3,55	A
23.	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3,58	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,55. Dengan

demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,55 \times 25 = 8,82$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kepemimpinan di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 PAI tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek sistem penjaminan mutu terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek sistem penjaminan mutu.

Tabel 4.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Sistem Penjaminan Mutu

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24.	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3,44	B
25.	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3,57	B
26.	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3,48	B
27.	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3,52	B
28.	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3,51	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penjaminan mutu adalah 3,50. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,50 x 25 = 87.58

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek sistem penjaminan mutu di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 PAI tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Aspek tata kelola terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek tata kelola.

Tabel 5.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Tata Kelola

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29.	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3,55	A
30.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3,53	A
31.	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3,57	A
32.	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3,53	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek tata kelola adalah 3,54. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,54 x 25 = 88,59

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek tata kelola di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek kerjasama terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek kerjasama.

Tabel 6.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kerjasama

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerjasama			
33.	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3,42	B
34.	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3,36	B
35.	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,42	B
36.	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,37	B

Sumber: data diolah, 2022

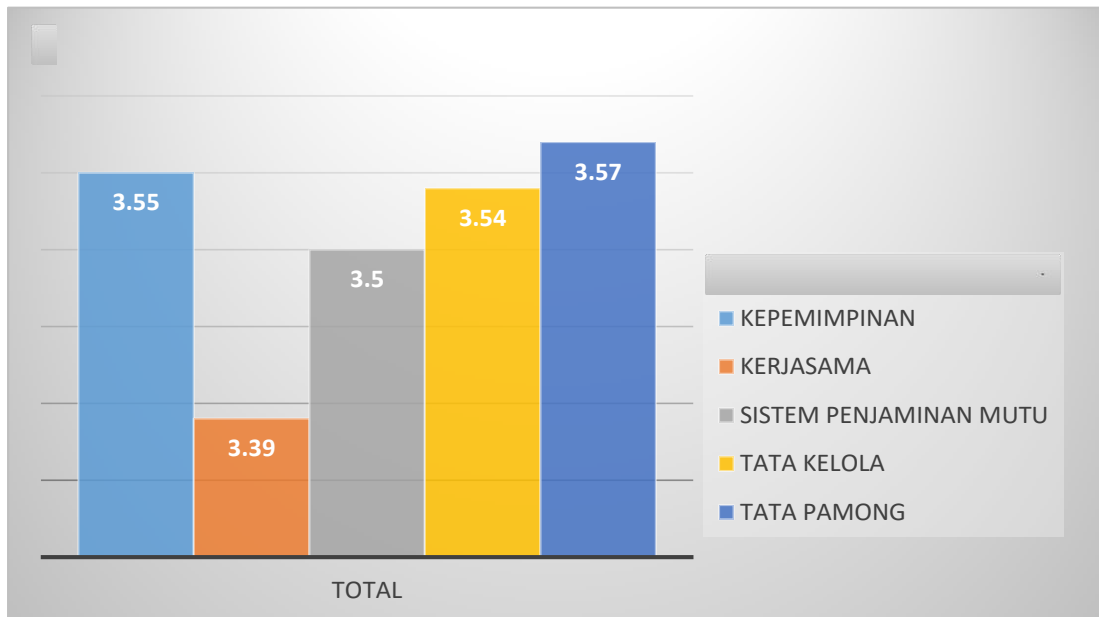
Nilai indeks pada aspek kerjasama adalah 3,39. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,39 \times 25 = 84,82$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Kelola adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kerjasama di UIN Antasari menurut mahasiswa S3 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Melihat hasil analisis per item pertanyaan di atas, maka perbandingan

nilai indeks mutu layanan untuk aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama dapat diringkas dalam grafik di bawah ini.



Gambar 1.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu, Tata Kelola, dan Kerjasama

Sumber: data diolah, 2022

Pada aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerjasama terlihat bahwa mutu layanan kelima aspek tersebut telah memenuhi ekspektasi mahasiswa. Aspek tata pamong memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 3,57 yang berarti mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam sudah menganggap tata pamong di UIN Antasari telah dilaksanakan dengan sangat baik dan melebihi ekspektasi mahasiswa, sementara nilai indeks terendah ada pada aspek kerjasama dengan nilai indeks sebesar 3,39. Meskipun secara keseluruhan indikator tata kelola telah menunjukkan mutu layanan yang baik, namun kerjasama atau kolaborasi antara dosen dan mahasiswa dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Layanan Kemahasiswaan

Aspek layanan kemahasiswaan terdiri dari item pertanyaan, yang terdiri dari 5 aspek yaitu penalaran, minat, dan bakat dengan 6 item pertanyaan, kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan, serta layanan pengembangan karir dan kewirausahaan) dengan 23 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek penalaran, minat, dan bakat.

Tabel 7.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Penalaran, Minat, dan Bakat

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Penalaran, Minat dan Bakat			
37.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3,51	B
38.	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3,53	B
39.	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3,59	B
40.	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3,43	B
41.	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3,56	B
42.	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3,54	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek penalaran, minat, dan bakat adalah 3,509. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,509 \times 25 =$

87,729

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penalaran, Minat, dan Bakat adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek penalaran, minat, dan bakat di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Aspek kesejahteraan terdiri dari 17 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhit

Tabel 8.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Bimbingan & Konseling)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Bimbingan dan Konseling			
43.	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3,62	B
44.	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,57	B
45.	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,45	B
46.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,45	B
47.	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3,46	B

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 9.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Beasiswa)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Beasiswa			
48.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,55	A
49.	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3,49	A
50.	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3,48	A
51.	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3,47	A
52.	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3,48	A
53.	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3,44	A

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 10.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Kesejahteraan (Layanan Kesehatan)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Kesejahteraan			
Layanan Kesehatan			
54.	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3,46	B
55.	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3,48	B
56.	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3,45	B
57.	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3,48	B

58.	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3,43	B
59.	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3,46	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek kesejahteraan adalah 3,48. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,48 \times 25 = 87,11$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kesejahteraan adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek kesejahteraan mahasiswa di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan terdiri dari 6 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek pengembangan karir dan kewirausahaan.

Tabel 11.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Kemahasiswaan			
Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan			
60.	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3,49	B
61.	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3,51	B
62.	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3,51	B

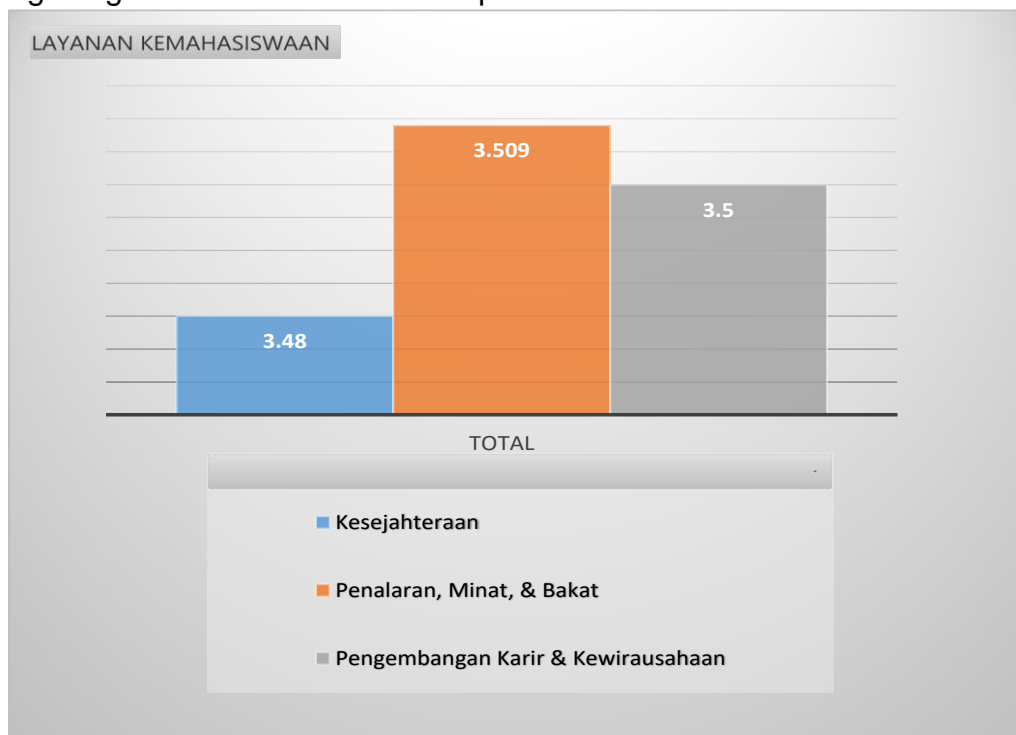
63.	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3,48	B
64.	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3,53	B
65.	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3,48	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan adalah 3,5. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,5 \times 25 = 87,5$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan mahasiswa di UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.



Gambar 2.
Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Kemahasiswaan

Sumber: data diolah, 2022

Pada aspek layanan kemahasiswaan, terlihat bahwa masing-masing unsur memiliki nilai indeks dengan perbedaan yang tidak signifikan dan mutu layanan masing-masing unsur dalam aspek layanan kemahasiswaan dalam kategori baik. Hal ini berarti mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam sudah menganggap unsur penalaran, minat, dan bakat mahasiswa, kesejahteraan, dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan telah memadai. Namun demikian, indikator kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan, kepenasehatan akademik, fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang professional, dan layanan pembinaan keterampilan serta ketersediaan informasi dunia kerja bagi mahasiswa pascasarjana tetap perlu ditingkatkan.

Layanan Pendidikan

Aspek layanan pendidikan terdiri dari 50 item pertanyaan, yang terdiri dari 5 aspek yaitu *reliability* dengan 9 item pertanyaan, *responsiveness* dengan 10 item pertanyaan, *assurance* dengan 5 item pertanyaan, *emphaty* dengan 4 item pertanyaan, dan *tangible* dengan 22 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *reliability*.

Tabel 12.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Reliability*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			

Reliability (Keandalan)			
66.	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,49	B
67.	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,47	B
68.	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,57	B
69.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,56	B
70.	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,52	B
71.	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,52	B
72.	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,56	B
73.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,46	B
74.	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,49	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *reliability* adalah 3,516. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,516 \times 25 = 87,91$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Reliability* (Keandalan) adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *reliability* (keandalan) UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Aspek *responsiveness* terdiri dari 10 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *responsiveness*.

Tabel 13.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Responsiveness)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Responsiveness (Daya Tanggap)			
75.	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,51	B
76.	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,46	B
77.	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,52	B
78.	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,51	B
79.	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,52	B
80.	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,49	B
81.	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,51	B
82.	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,62	B
83.	Kemudahan menyusun KRS	3,56	B
84.	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,60	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *responsiveness* adalah 3,528. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,528 \times 25 = 88,21$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan

bahwa secara umum aspek *responsiveness* (daya tanggap) UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.

Aspek *assurance* terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *assurance*.

Tabel 14.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek Assurance)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
Assurance (Kepastian)			
85.	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,60	A
86.	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,60	A
87.	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,62	A
88.	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,57	A
89.	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,56	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *assurance* adalah 3,59. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,59 \times 25 = 89,78$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Assurance* (kepastian) adalah **Sangat Baik.**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Assurance* (kepastian) UIN Antasari menurut

mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *emphaty* terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut adalah sajian hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *emphaty*.

Tabel 15.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Emphaty*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Emphaty</i> (Empati)			
90.	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,58	A
91.	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,57	A
92.	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,55	A
93.	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,56	A

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *emphaty* adalah 3,565. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,565 \times 25 = 89,14$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek *Emphaty* (Empati) adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *Emphaty* (empati) UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong sangat baik atau melebihi ekspektasi.

Aspek *tangible* terdiri dari 22 item pertanyaan. Berikut adalah sajian

hasil perhitungan mutu layanan untuk aspek *tangible*.

Tabel 16.
Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Layanan Pendidikan (Aspek *Tangible*)

No	Item Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan Pendidikan			
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)			
94.	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,42	B
95.	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,53	B
96.	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,52	B
97.	Keamanan tempat parkir	3,54	B
98.	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,44	B
99.	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,46	B
100.	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,47	B
101.	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,58	B
102.	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,54	B
103.	Kecepatan dan <i>bandwidth</i> WiFi	3,34	B
104.	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,42	B
105.	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,51	B
106.	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,52	B
107.	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,52	B
108.	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,53	B
109.	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,47	B

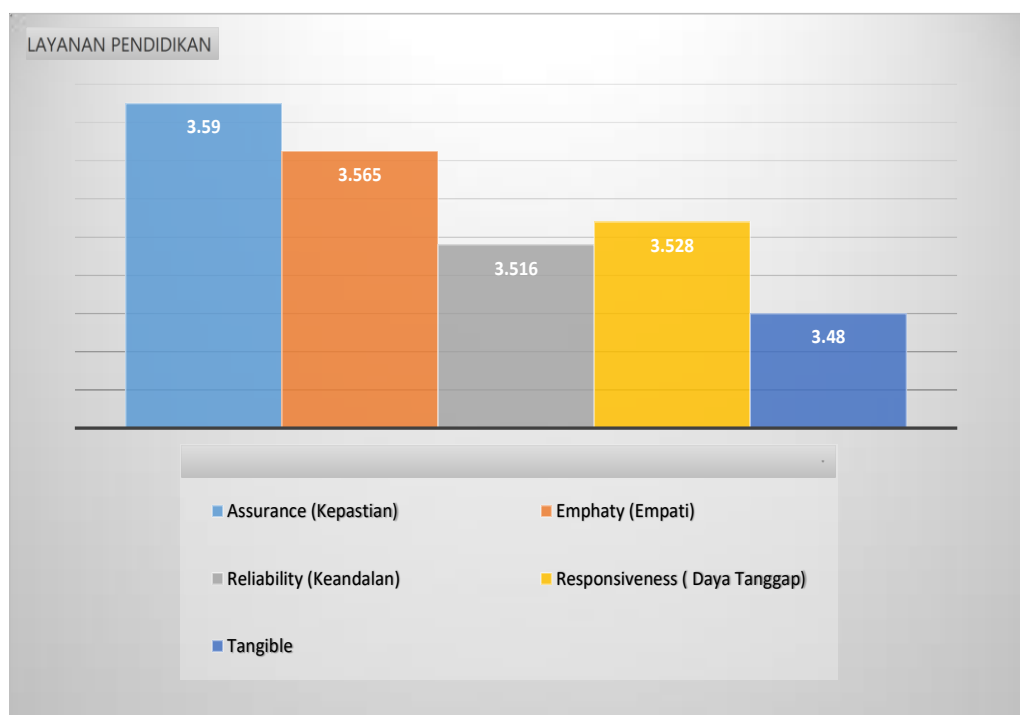
110.	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,45	B
111.	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,55	B
112.	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,49	B
113.	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,53	B
114.	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,48	B
115.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,42	B

Sumber: data diolah, 2022

Nilai indeks pada aspek *tangible* adalah 3,48. Dengan demikian hasil nilai indeks unit pelayanan dapat dirangkum sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,48 \times 25 = 87,17$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek *Tangible* (Bukti Fisik) adalah **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum aspek *tangible* (bukti fisik) UIN Antasari menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam tergolong baik atau memenuhi ekspektasi.



Ringkasan Nilai Indeks Aspek Layanan Pendidikan

Sumber: data diolah, 2022

Untuk aspek layanan pendidikan terlihat bahwa unsur *assurance* (kepastian) dan *emphaty* memiliki nilai indeks tertinggi berturut-turut sebesar 3,59 dan 3,56 yang berarti mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam sudah menganggap aspek kepatuhan dan ketepatan terhadap SOP dan aturan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perkuliahan sudah memadai, serta seluruh pimpinan, tenaga pendidik dan kependidikan telah mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa dengan sikap penuh empati (ramah, sabar dan menghargai). Sementara, aspek *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya anggap), *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai indeks lebih rendah dari 2 aspek sebelumnya namun masih dalam kategori mutu pelayanan yang baik. Meskipun secara keseluruhan indikator layanan pendidikan telah menunjukkan mutu layanan yang baik, usaha peningkatan mutu layanan pendidikan tetap perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari secara umum sudah sangat baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 76,61 – 88,30 dan skala 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan di UIN Antasari Banjarmasin menurut mahasiswa S2 Pendidikan Agama Islam termasuk ke dalam kategori **BAIK** dan **SANGAT BAIK**. Aspek sistem penjaminan mutu, kerjasama, semua unsur dalam aspek layanan kemahasiswaan, serta unsur reliability (keandalan), responsiveness (daya tangap), dan tangible (bukti fisik) dalam aspek layanan mahasiswa merupakan item-item yang sudah dinilai BAIK namun tetap perlu.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis survei, ada beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, sehingga rekomendasi yang diberikan terkait dengan upaya untuk perbaikan aspek- aspek tersebut. Berikut rekomendasi yang kami sarankan:

- Dosen pembimbing akademik diminta melaporkan hasil monitoring pembelajaran bimbingannya pada akhir semester dalam bentuk rangkuman catatan konsultasi akademik, agar kegiatan pembimbingan dapat berjalan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- Dosen penasihat akademik agar lebih proaktif dalam memfasilitasi bimbingan konseling dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalah atau kendala studinya;

- Meggiatkan program kerjasama atau kolaborasi antara dosen dengan mahasiswa dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- Menambah atau melakukan rekrutmen tenaga administrasi, sehingga pekerjaan administrasi dapat terselesaikan dengan cepat dan tuntas;
- Tenaga administrasi bukan diambil dari dosen tetap non-PNS atau calon dosen PNS, sehingga pekerjaan administrasi tidak terganggu karena tumpang tindih dengan kewajiban sebagai dosen;
- Menambah atau memperkuat alokasi anggaran pengadaan fasilitas WiFi untuk lingkungan kampus UIN Antasari, pengadaan fasilitas/sarana prasarana yang dapat mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.

D. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Bahasa Arab

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman di Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin. Survei dilakukan secara berkala setiap semester dimana dosen wajib mengisi survei sebagai persyaratan untuk menginput data untuk BKD (Beban Kinerja Dosen). Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan pada semester gasal TA 2021/2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Dosen	38	38	100%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

Tata Kelola, Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3,68	A
2	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3,71	A
3	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3,74	A
4	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3,87	A

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
5	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3,66	A
6	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3,71	A
7	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3,58	A
8	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3,71	A
9	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3,53	A
10	UIN memiliki sarana prasana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3,53	A
11	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3,42	A
12	UIN memiliki sarana prasana untuk kemudahan akses pembelajaran	3,66	A
13	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3,61	A
14	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3,63	A
15	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3,61	A
16	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3,63	A
17	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3,61	A
18	Keadilan mengembangkan minat bakat	3,61	A
19	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3,5	A
20	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3,5	A

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,62. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,58 \times 25 = 90,6$
- b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3,47	A
22	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3,58	A
23	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3,55	A

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,54. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,54 \times 25 = 88,4$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3,58	A
25	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3,71	A
26	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3,55	A
27	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3,58	A
28	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3,55	A

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3,59. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,59 \times 25 = 89,85$
- b. Mutu pelayanan A
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Sangat Baik**.

Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Kelola

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3,61	A
30	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3,66	A
31	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3,66	A
32	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3,66	A

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,65. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,61 \times 25 = 91,18$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Sangat Baik**.

Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerja Sama

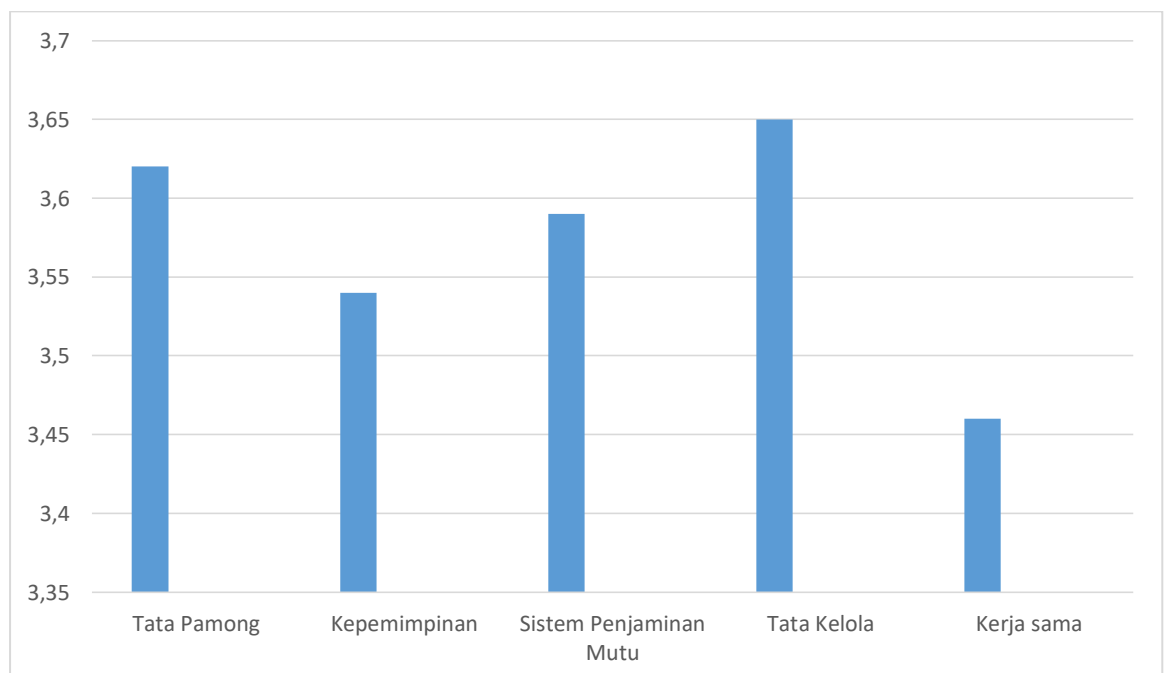
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerja Sama			
33	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3,42	B

34	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3,45	B
35	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,5	B
36	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,5	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,45 . Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,45 \times 25 = 86,68$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait tata pamong, tata kelola dan penjaminan mutu.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu Tata Kelola

dan Kerjasama

Pada gambar 1, menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kerja sama, memiliki nilai indeks paling rendah. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait. Berbeda dengan aspek lainnya seperti tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan tata kelola yang telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Penalaran, Minat dan Bakat

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Penalaran, Minat dan Bakat

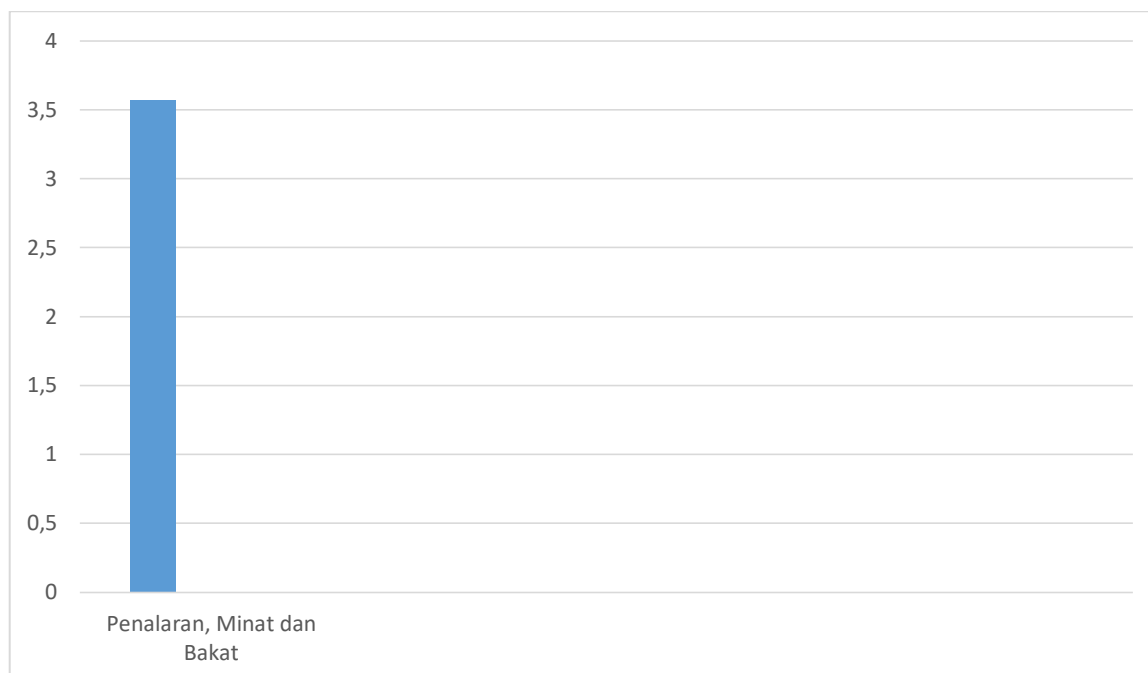
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3,55	A
2	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya.	3,61	A
3	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3,45	A
4	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3,55	A
5	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3,63	A
6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3,61	A

Nilai indeks pada aspek Kebijakan Penetapan Standar Dosen adalah 3,57. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,16$

- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek penalaran minat dan bakat



Gambar 2. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek penalaran minat dan bakat

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek penalaran minat dan bakat masuk pada kategori sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Kesejahteraan, Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Kesejahteraan

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3,63	B

2	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,58	B
3	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,53	B
4	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,55	B
5	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3,45	B
6	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,63	B
7	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3,55	B
8	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3,55	B
9	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3,45	B
10	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3,45	B
11	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3,55	B
12	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3,61	B
13	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3,5	B
14	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3,47	B
15	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3,47	B
16	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3,39	B
17	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3,45	B

Nilai indeks pada aspek Keuangan adalah 3,51. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,51 \times 25 = 87,95$

b. Mutu pelayanan B.

- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori BAIK.

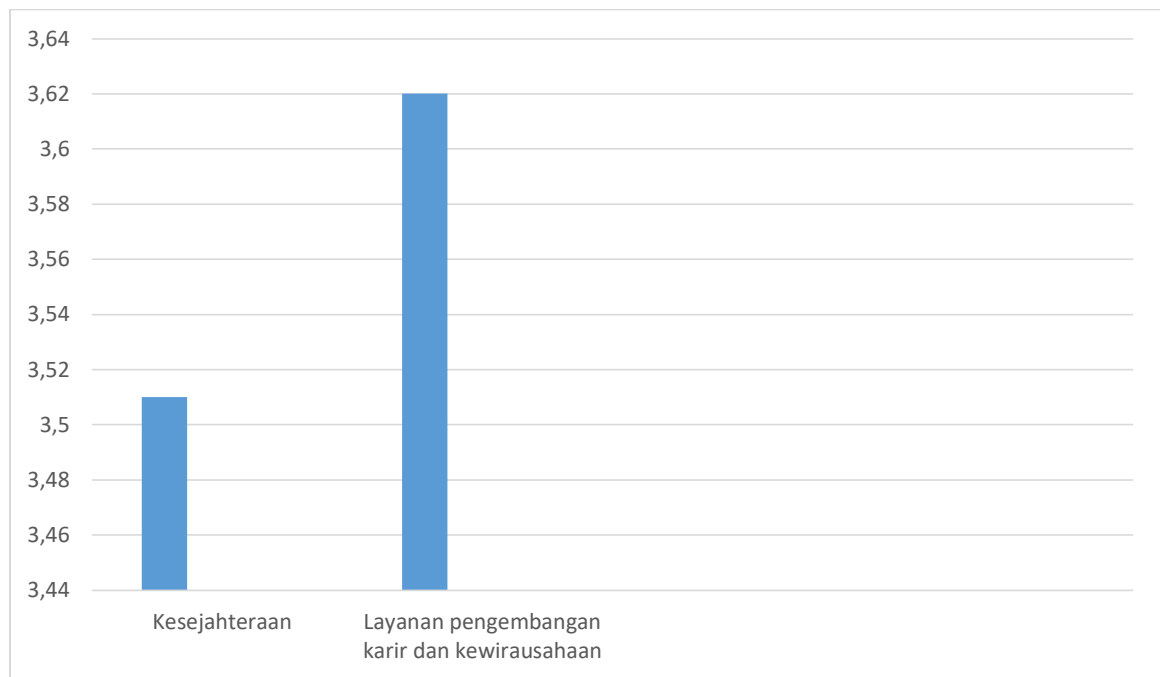
Tabel 10. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan			
18	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3,58	B
19	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3,61	B
20	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3,63	B
21	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3,61	B
22	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3,63	B
23	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3,66	B

Nilai indeks pada aspek Prasarana adalah 3,62. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,62 \times 25 = 90,5$
- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait ...



Gambar 3. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kesejahteraan memiliki kategori yang sama dengan aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan yakni kategori baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Reliability dan Responsiveness

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Reliability (keandalan):

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Reliability (keandalan)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,61	A
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,63	A

3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,68	A
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,68	A
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,71	A
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,68	A
7	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,63	A
8	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,71	A
9	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,68	A

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,67. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,67 \times 25 = 91,69$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Responsiveness (Daya tanggap).

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

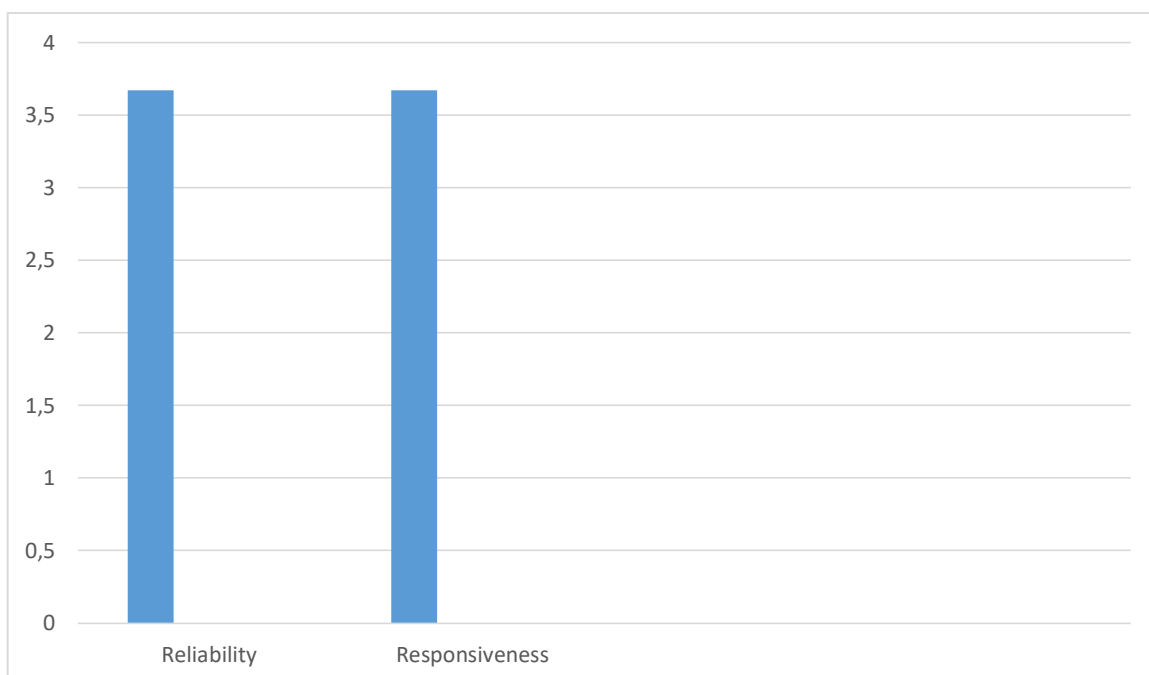
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,63	A
11	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,63	A
12	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,68	A
13	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,61	A

14	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,55	A
15	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,68	A
16	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,63	A
17	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,71	A
18	Kemudahan menyusun KRS	3,76	A
19	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,79	A

Nilai indeks pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) adalah 3,67. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,67 \times 25 = 91,67$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait Reliability dan responsiveness



Gambar 4. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Reliability dan Responsiveness

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek Reliability dan Responsiveness telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

B. Assurance (kepastian), Emphaty, dan Tangibel (Bukti Fisik)

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance (kepastian)

Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Assurance (kepastian)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,76	A
2	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,71	A
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,66	A
4	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,68	A
5	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,61	A

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,66. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,68 \times 25 = 92,1$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Emphaty

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Emphaty

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
6	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,68	A
7	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,63	A
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,66	A
9	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,61	A

Nilai indeks pada aspek Emphaty adalah 3,65. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,65 \times 25 = 91,12$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Tangibel (Bukti Fisik)

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tangibel (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,34	A
11	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,55	A
12	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,58	A
13	Keamanan tempat parkir	3,42	A
14	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,45	A
15	Ketersediaan fasilitas	3,55	A

	laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik		
16	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,39	A
17	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,55	A
18	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,45	A
19	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3,26	A
20	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,47	A
21	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,55	A
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,71	A
23	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,76	A
24	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,68	A
25	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,58	A
26	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,26	A
27	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,53	A
28	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,53	A
29	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,63	A
30	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,63	A
31	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,58	A

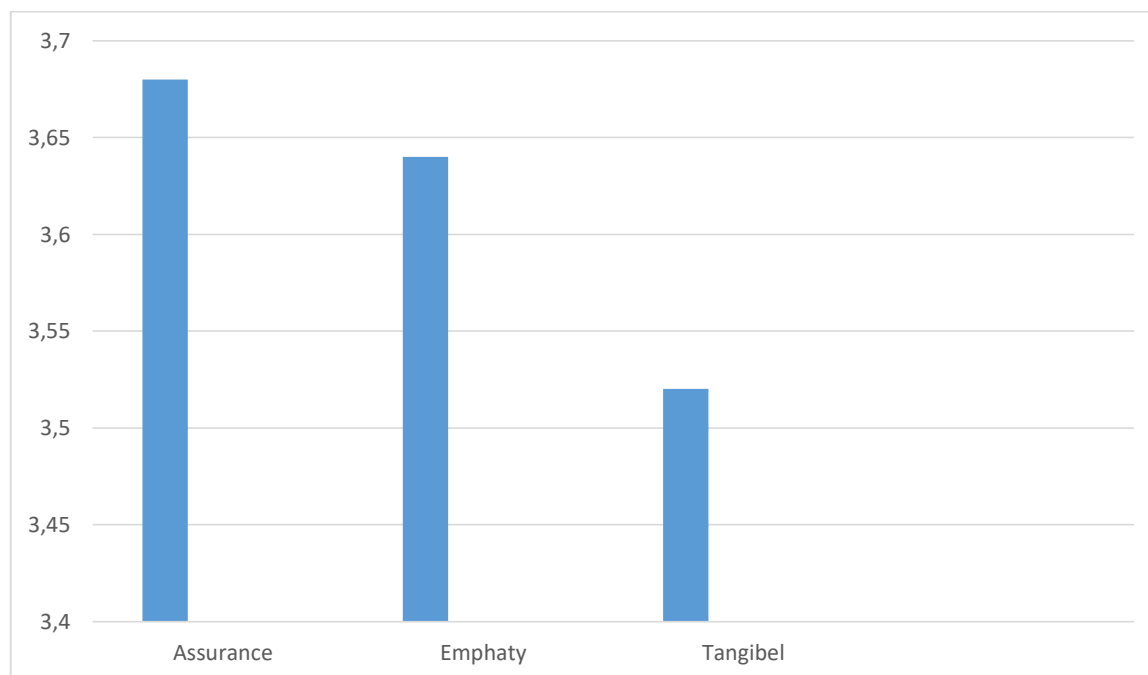
Nilai indeks pada aspek Pengabdian kepada Masyarakat adalah 3,52. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,52 \times 25 = 88,01$

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel



Gambar 5. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa aspek yang terkait Assurance, Emphaty dan Tangibel telah mendapat predikat Sangat Baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 88,31 – 100,00, artinya Kinerja pelayanan di Prodi S2 Pendidikan Bahasa Arab UIN Antasari Banjarmasin masuk ke dalam kategori SANGAT BAIK, kecuali dimensi pada aspek kerja sama, kesejahteraan dan Tangibel yang berada pada skala 76,61 – 88,30 masuk dalam kategori B.

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

- Aspek kerja sama pada indeks kepuasan;

- Sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran dapat ditingkatkan;
- Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen.
- Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen;
- Kecepatan dan bandwidth WiFi;
- Kesejahteraan dan layanan pengembangan karir serta kewirausahaan.

E. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Hukum Ekonomi Syariah

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman di Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin. Survei dilakukan secara berkala setiap semester dimana dosen wajib mengisi survei sebagai persyaratan untuk menginput data untuk BKD (Beban Kinerja Dosen). Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan pada semester gasal TA 2021/2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	34	34	100%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

Tata Kelola, Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3.26	B
2	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3.5	B
3	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3.44	B

4	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3.68	B
---	---	------	---

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
5	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3.47	B
6	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3.53	B
7	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3.5	B
8	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3.59	B
9	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3.26	B
10	UIN memiliki sarana prasana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3.5	B
11	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3.29	B
12	UIN memiliki sarana prasana untuk kemudahan akses pembelajaran	3.35	B
13	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3.56	B
14	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3.44	B
15	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3.44	B
16	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3.35	B
17	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3.5	B
18	Keadilan mengembangkan minat bakat	3.47	B
19	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3.44	B
20	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3.44	B

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,58. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,45 \times 25 = 86,2$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3.44	B
22	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3.44	B
23	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3.53	B

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,47. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,47 \times 25 = 86,75$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3.47	B
25	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3.5	B
26	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3.24	B
27	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3.53	B
28	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3.44	B

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3,43. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,43 \times 25 = 85,9$
- Mutu pelayanan B
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Baik**.

Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Kelola

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3.5	B
30	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3.32	B
31	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3.38	B
32	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3.35	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,38. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,38 \times 25 = 84,68$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerja Sama

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerja Sama			
33	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3.24	B
34	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3.12	B
35	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.18	B
36	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.18	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,18 . Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,18 \times 25 = 79,5$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Berikut indeks kepuasan mahasiswa terkait tata pamong, kepemimpinan dan sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu Tata Kelola dan Kerjasama.

Pada gambar 1, menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kerja sama, memiliki nilai indeks paling rendah. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait. Berbeda dengan aspek lainnya seperti tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan tata kelola yang telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

C. Penalaran, Minat dan Bakat

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Penalaran, Minat dan Bakat

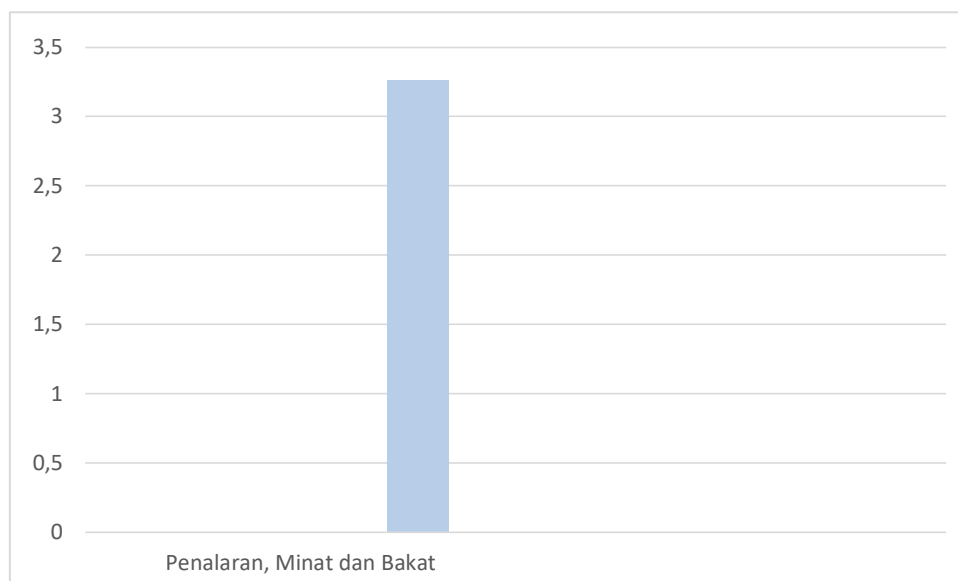
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3.21	B
2	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3.24	B
3	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3.24	B
4	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3.26	B

5	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3.32	B
6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3.32	B

Nilai indeks pada aspek Penalaran, Minat dan Bakat adalah 3,26. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,26 \times 25 = 81,6$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek penalaran minat dan bakat



Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek penalaran minat dan bakat

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek penalaran minat dan bakat masuk pada kategori sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Kesejahteraan, Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Kesejahteraan

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
----	------------	-------------	--------------

		ur	
1	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3.41	B
2	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3.38	B
3	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3.35	B
4	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3.35	B
5	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3.32	B
6	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3.24	B
7	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3.18	B
8	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3.26	B
9	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3.21	B
10	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3.26	B
11	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3.12	B
12	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3.18	B
13	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3.09	B
14	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3.12	B
15	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3.15	B
16	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3.24	B
17	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3.03	B

Nilai indeks pada aspek Kesejahteraan adalah 3,22. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

d. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,22 x 25 = 80,7

e. Mutu pelayanan B.

f. Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori BAIK.

Tabel 10. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada layanan pengembangan karir dan

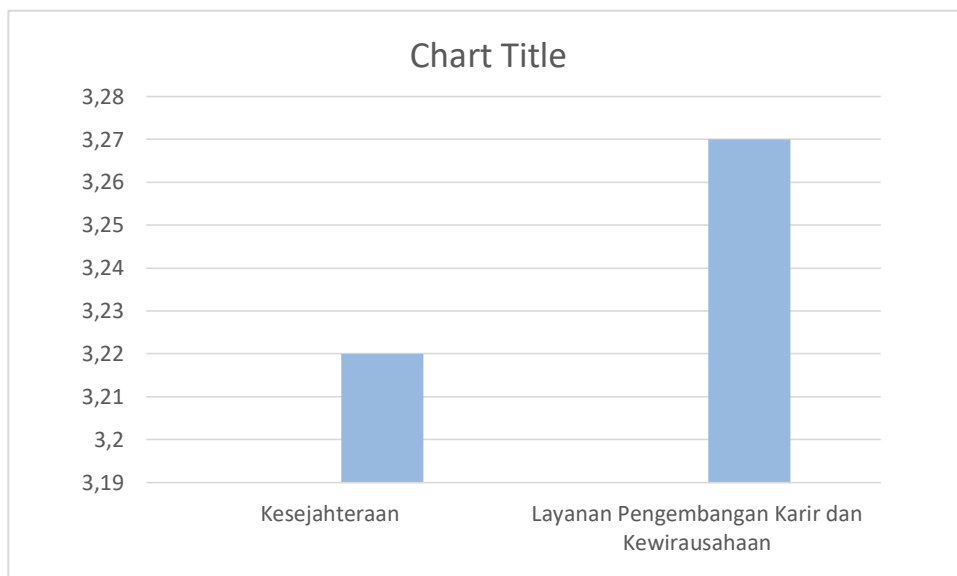
kewirausahaan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan			
18	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3.26	B
19	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3.26	B
20	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3.29	B
21	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3.29	B
22	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3.29	B
23	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3.26	B

Nilai indeks pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan adalah 3,27. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,27 \times 25 = 81,8$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori BAIK.

Berikut indeks kepuasan Mahasiswa terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan



Gambar 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan.

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kesejahteraan memiliki kategori yang sama dengan aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan yakni kategori baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Reliability dan Responsiveness

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Reliability (keandalan):

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Reliability (keandalan)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,29	B
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,35	B
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,35	B
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,38	B
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,38	B
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,29	B
7	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,38	B
8	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,38	B
9	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,32	B

Nilai indeks pada aspek Reliability (keandalan) adalah 3,34. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,34 \times 25 = 83,6$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori BAIK. Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Responsiveness (Daya tanggap).

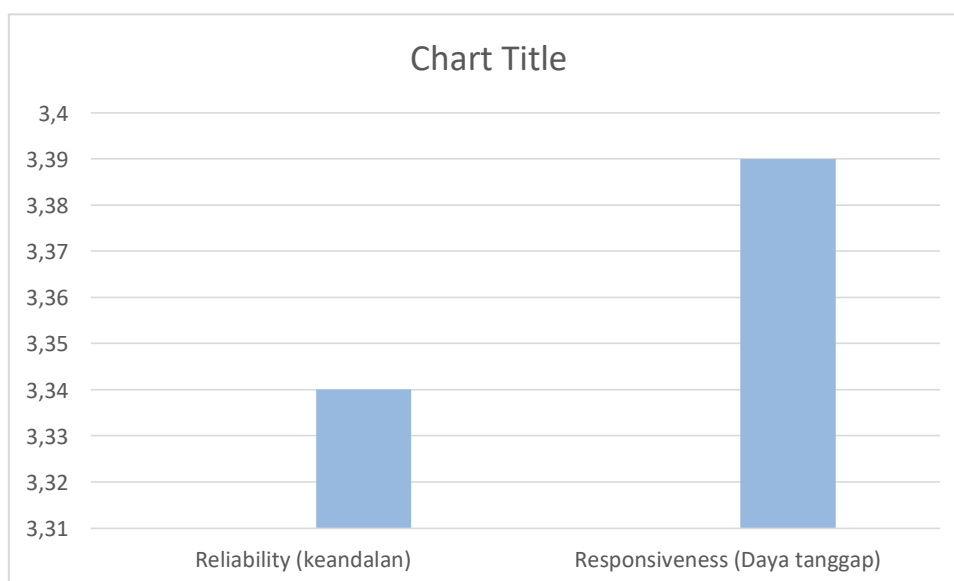
Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,44	B
11	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,47	B
12	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,32	B
13	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,38	B
14	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,41	B
15	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,26	B
16	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,26	B
17	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,47	B
18	Kemudahan menyusun KRS	3,44	B
19	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,53	B

Nilai indeks pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) adalah 3,39. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,39 \times 25 = 84,9$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait Reliability dan responsiveness



Gambar 4. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Reliability dan Responsiveness

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek Reliability dan Responsiveness telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Assurance (kepastian), Emphaty, dan Tangibel (Bukti Fisik)

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance (kepastian)

Tabel 13. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Assurance (kepastian)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,59	B
2	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,53	B
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,53	B
4	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,41	B
5	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,44	B

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,5. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,5 \times 25 = 87,5$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Emphaty

Tabel 14. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Emphaty

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
6	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,53	B
7	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,38	B
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,41	B

9	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,44	B
---	--	------	---

Nilai indeks pada aspek Emphaty adalah 3,44. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,44 x 25 = 86
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Tangibel (Bukti Fisik)

Tabel 15. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tangibel (Bukti Fisik)

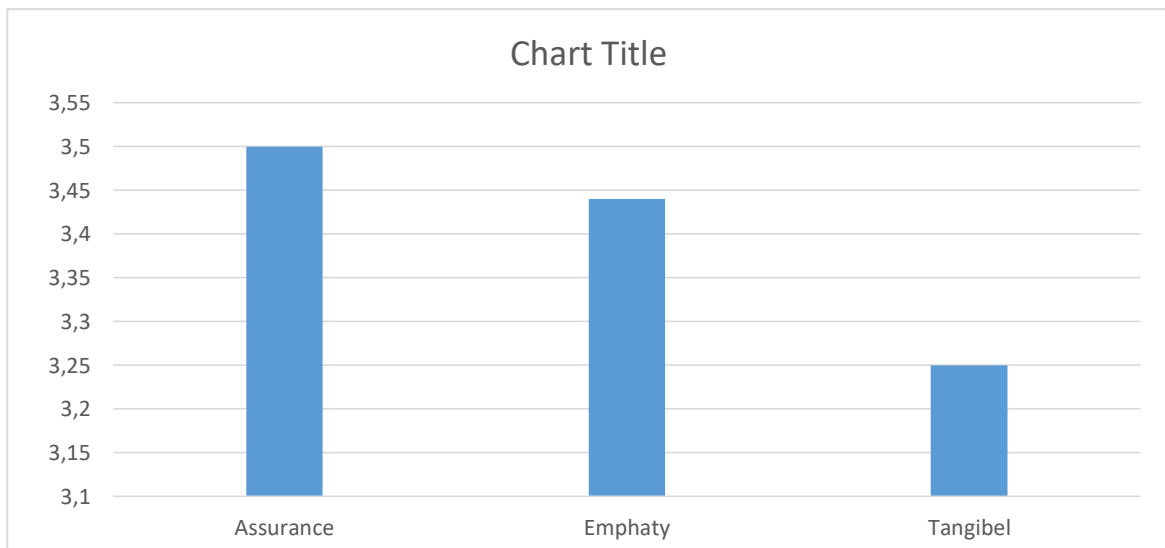
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,15	B
11	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,29	B
12	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,29	B
13	Keamanan tempat parkir	3,29	B
14	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,18	B
15	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,21	B
16	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,21	B
17	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,26	B
18	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,12	B
19	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2,85	B
20	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,26	B
21	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,24	B
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,5	B
23	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,32	B
24	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,35	B
25	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,26	B
26	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,21	B

27	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,26	B
28	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,29	B
29	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,41	B
30	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,32	B
31	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,24	B

Nilai indeks pada aspek Pengabdian kepada Masyarakat adalah 3,25. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,25 \times 25 = 81,2$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel



Gambar 5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa aspek yang terkait Assurance, Emphaty dan Tangibel telah mendapat predikat Sangat Baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 76,61 – 88,30, artinya Kinerja pelayanan di UIN Antasari Banjarmasin masuk ke dalam kategori BAIK, kecuali dimensi pada aspek kerja sama, kesejahteraan dan layanan pengembangan karir yang berada pada skala 76,61 – 88,30 masuk dalam kategori BAIK.

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

- Aspek kerja sama pada indeks kepuasan;
- Sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran dapat ditingkatkan;
- Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen.
- Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen;
- Kecepatan dan bandwidth WiFi;
- Kesejahteraan dan layanan pengembangan karir serta kewirausahaan.

F. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Hukum Keluarga

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman di Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin. Survei dilakukan secara berkala setiap semester dimana dosen wajib mengisi survei sebagai persyaratan untuk menginput data untuk BKD (Beban Kinerja Dosen). Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan pada semester gasal TA 2021/2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	58	58	100%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

Tata Kelola, Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3.71	A
2	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3.79	A
3	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3.78	A
4	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3.86	A

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
5	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3.81	A
6	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3.83	A
7	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3.76	A
8	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3.69	A
9	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3.64	A
10	UIN memiliki sarana prasana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3.64	A
11	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3.64	A
12	UIN memiliki sarana prasana untuk kemudahan akses pembelajaran	3.64	A
1	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung	3.83	A

3	jawab		
14	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3.74	A
15	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3.78	A
16	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3.74	A
17	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3.78	A
18	Keadilan mengembangkan minat bakat	3.72	A
19	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3.76	A
20	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3.74	A

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

g. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,74 x 25 = 93,5

h. Mutu pelayanan A.

i. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3.72	A
22	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3.72	A
23	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3.81	A

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,75. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,75 \times 25 = 93,8$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3.74	A
25	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3.79	A
26	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3.67	A
27	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3.72	A
28	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3.69	A

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3,72. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,72 \times 25 = 93,10$
- b. Mutu pelayanan A
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Sangat Baik**.

Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Kelola

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3.74	A
30	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3.69	A
31	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3.71	A
32	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3.69	A

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,70. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,70 \times 25 = 92,67$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Sangat Baik**.

Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerja Sama

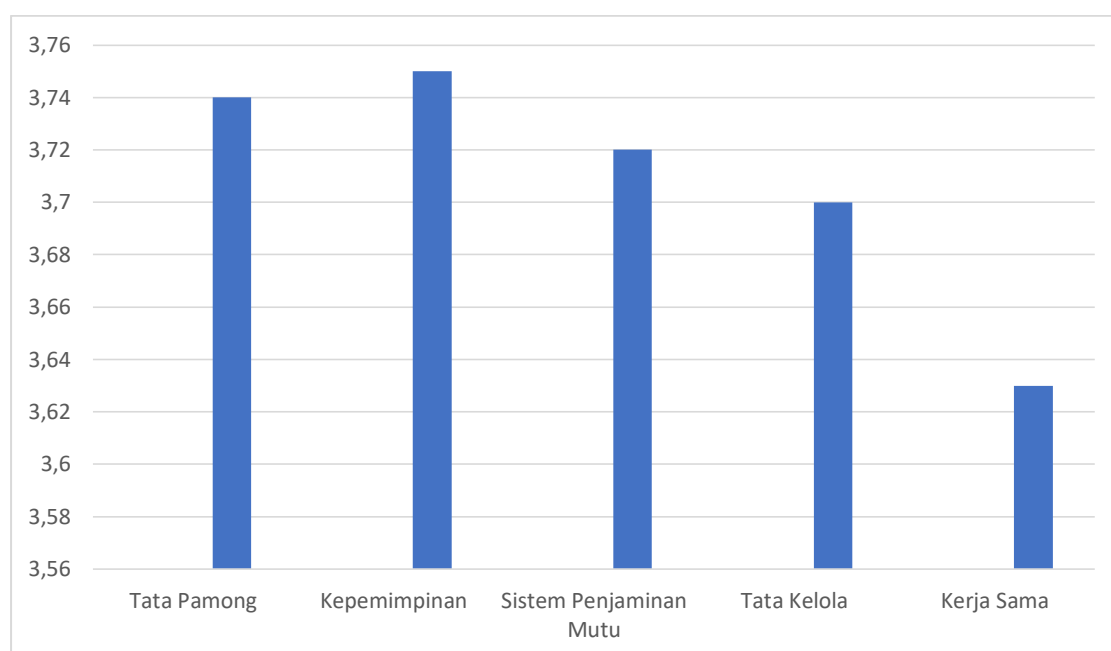
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerja Sama			
33	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3.66	A
34	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3.64	A
35	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.64	A
36	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.60	A

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,63 . Dengan demikian nilai

indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,63 \times 25 = 90,8$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Sangat Baik**.

Berikut indeks kepuasan Mahasiswa terkait tata pamong, tata kelola dan penjaminan mutu.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu Tata Kelola dan Kerjasama

Pada gambar 1, menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kerja sama, memiliki nilai indeks Sangat Baik. Capaian ini dapat menjadi bahan motivasi perguruan tinggi dalam mempertahankan pelayanan pada aspek terkait. sejalan dengan aspek lainnya seperti tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan tata kelola yang telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Penalaran, Minat dan Bakat

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Penalaran, Minat dan

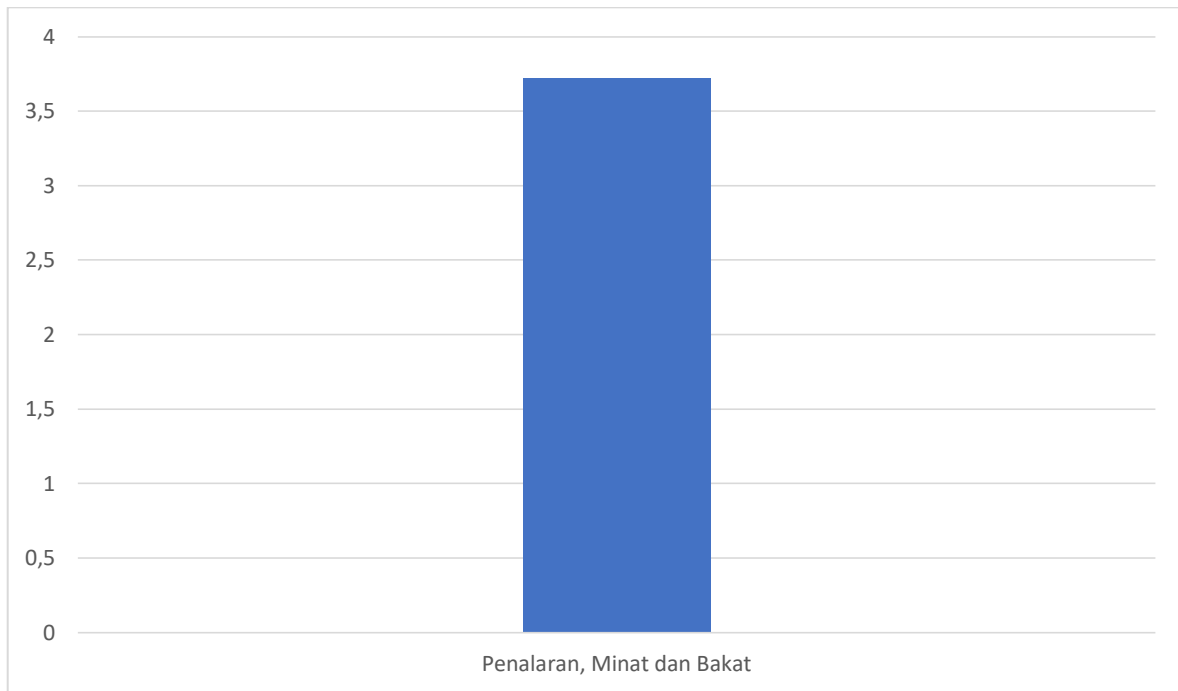
Bakat

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3.76	A
2	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3.74	A
3	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3.66	A
4	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3.74	A
5	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3.74	A
6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3.71	A

Nilai indeks pada aspek Kebijakan Penetapan Standar Dosen adalah 3,72. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,72 \times 25 = 93,10$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek penalaran minat dan bakat



Gambar 2. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek penalaran minat dan bakat

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek penalaran minat dan bakat masuk pada kategori sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Kesejahteraan, Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Kesejahteraan

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3,81	A
2	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,72	A
3	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,64	A
4	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,71	A
5	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali	3,66	A

	mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.		
6	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,66	A
7	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3,71	A
8	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3,71	A
9	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3,69	A
10	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3,71	A
11	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3,69	A
12	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3,72	A
13	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3,62	A
14	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3,64	A
15	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3,60	A
16	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3,62	A
17	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3,59	A

Nilai indeks pada aspek Kesejahteraan adalah 3,67. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,67 \times 25 = 91,8$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

Tabel 10. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

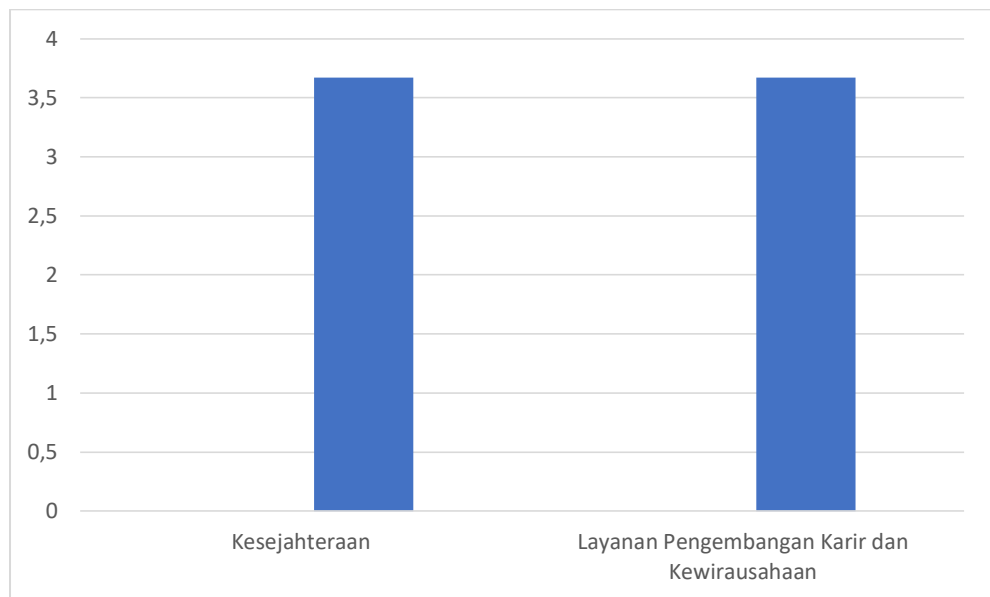
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan			

18	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3,62	A
19	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3,67	A
20	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3,76	A
21	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3,69	A
22	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3,67	A
23	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3,66	A

Nilai indeks pada aspek Layanan Pengembangan Karir dan Kewirausahaan adalah 3,67. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,67 \times 25 = 91,9$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

Berikut indeks kepuasan Mahasiswa terkait ...



Gambar 3. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kesejahteraan memiliki kategori yang sama dengan aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan yakni kategori baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Reliability dan Responsiveness

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan Mahasiswa terkait aspek Reliability (keandalan):

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Reliability (keandalan)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,71	A
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,79	A

3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,74	A
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,79	A
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,78	A
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,74	A
7	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,76	A
8	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,71	A
9	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,67	A

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,74 \times 25 = 93,5$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan Mahasiswa terkait aspek Responsiveness (Daya tanggap).

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

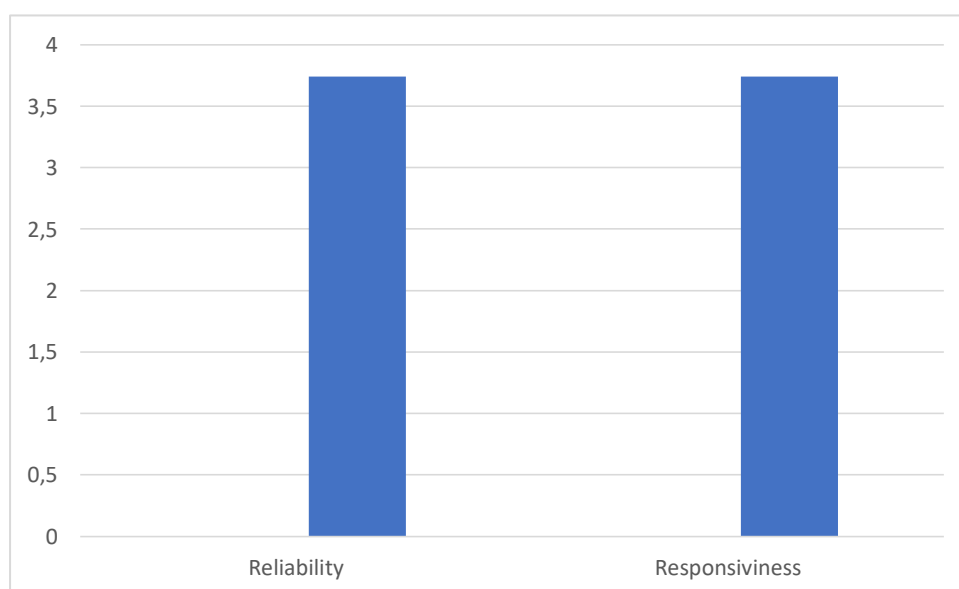
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,74	A
11	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,76	A
12	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,74	A
13	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap	3,74	A

	semester		
14	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,72	A
15	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,69	A
16	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,74	A
17	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,78	A
18	Kemudahan menyusun KRS	3,76	A
19	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,76	A

Nilai indeks pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) adalah 3,74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,74 \times 25 = 93,5$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait Reliability dan responsiveness



Gambar 4. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Reliability dan Responsiveness

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek Realibility dan Responsiveness telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Assurance (kepastian), Emphaty, dan Tangibel (Bukti Fisik)

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance (kepastian)

Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Assurance (kepastian)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,79	A
2	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,78	A
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,78	A
4	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,76	A
5	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,76	A

Nilai indeks pada aspek Assurance (kepastian) adalah 3,77. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,77 \times 25 = 94,3$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Emphaty

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Emphaty

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
6	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,83	A
7	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,79	A
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,76	A
9	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,76	A

Nilai indeks pada aspek Emphaty adalah 3,78. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,78 \times 25 = 94,6$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Tangibel (Bukti Fisik)

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tangibel (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,59	A
11	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,66	A
12	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,72	A
13	Keamanan tempat parkir	3,66	A
14	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,67	A

15	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,59	A
16	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,59	A
17	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,72	A
18	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,53	A
19	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3,47	A
20	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,71	A
21	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,71	A
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,71	A
23	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,72	A
24	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,74	A
25	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,69	A
26	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,52	A
27	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,72	A
28	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,69	A
29	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,69	A
30	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,69	A
31	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,69	A

Nilai indeks pada aspek Tangibel (Bukti Fisik) adalah 3,65. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

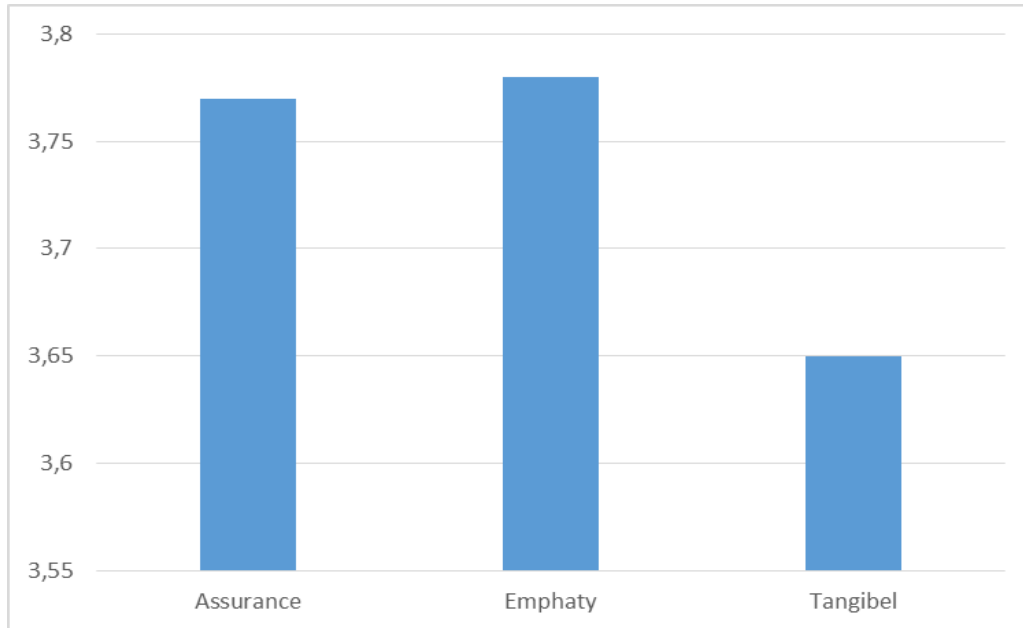
a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,65 x 25 =

91,4

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel



Gambar 5. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa aspek yang terkait Assurance, Emphaty dan Tangibel telah mendapat predikat Sangat Baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 88,31 – 100,00, artinya Kinerja pelayanan di UIN Antasari Banjarmasin masuk ke dalam kategori SANGAT BAIK, kecuali dimensi pada aspek kerja sama, kesejahteraan dan layanan pembangan karir yang berada pada skala 76,61 – 88,30 masuk dalam kategori Baik.

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

- Aspek kerja sama pada indeks kepuasan;
- Sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran dapat ditingkatkan;
- Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen.
- Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen;
- Kecepatan dan bandwidth WiFi;
- Kesejahteraan dan layanan pengembangan karir serta kewirausahaan.

G. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Ilmu Tasawuf

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman di Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin. Survei dilakukan secara berkala setiap semester dimana dosen wajib mengisi survei sebagai persyaratan untuk menginput data untuk BKD (Beban Kinerja Dosen). Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan pada semester gasal TA 2021/2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	11%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

Tata Kelola, Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3,36	A
2	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3,36	A
3	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3,27	A
4	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3,82	A

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
5	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3.47	B
6	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3.53	B
7	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3.5	B
8	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3.59	B
9	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3.26	B
10	UIN memiliki sarana prasana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3.5	B
11	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3.29	B
12	UIN memiliki sarana prasana untuk kemudahan akses pembelajaran	3.35	B
13	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3.56	B
14	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3.44	B
15	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3.44	B
16	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3.35	B
17	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3.5	B
18	Keadilan mengembangkan minat bakat	3.47	B
19	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3.44	B
20	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3.44	B

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,55. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,55 \times 25 = 88,75$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3,64	A
22	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3,73	A
23	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3,55	A

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,64. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,64 \times 25 = 90,91$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3,55	B
25	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3,45	B
26	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3,45	B
27	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3,73	B
28	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3,45	B

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3,53. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,53 \times 25 = 88,18$.
- Mutu pelayanan B
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Sangat Baik**.

Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Kelola

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3,45	B
30	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3,55	B
31	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3,45	B
32	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3,64	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,52. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,52 \times 25 = 88,07$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

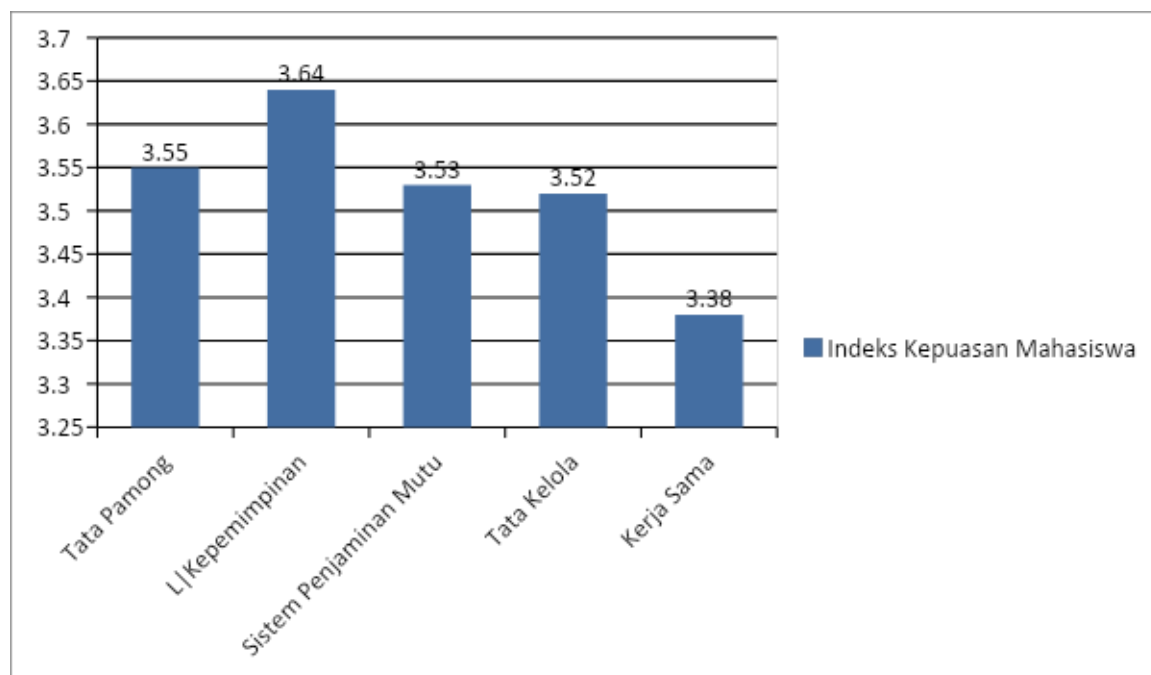
Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerja Sama

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerja Sama			
33	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3,36	B
34	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3,45	B
35	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,36	B
36	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3,36	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,38 . Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,38 \times 25 = 84,66$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Berikut indeks kepuasan mahasiswa terkait tata pamong, kepemimpinan dan sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu Tata Kelola dan Kerjasama.

Pada gambar 1, menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kerja sama, memiliki nilai indeks paling rendah. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Penalaran, Minat dan Bakat

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Penalaran, Minat dan Bakat

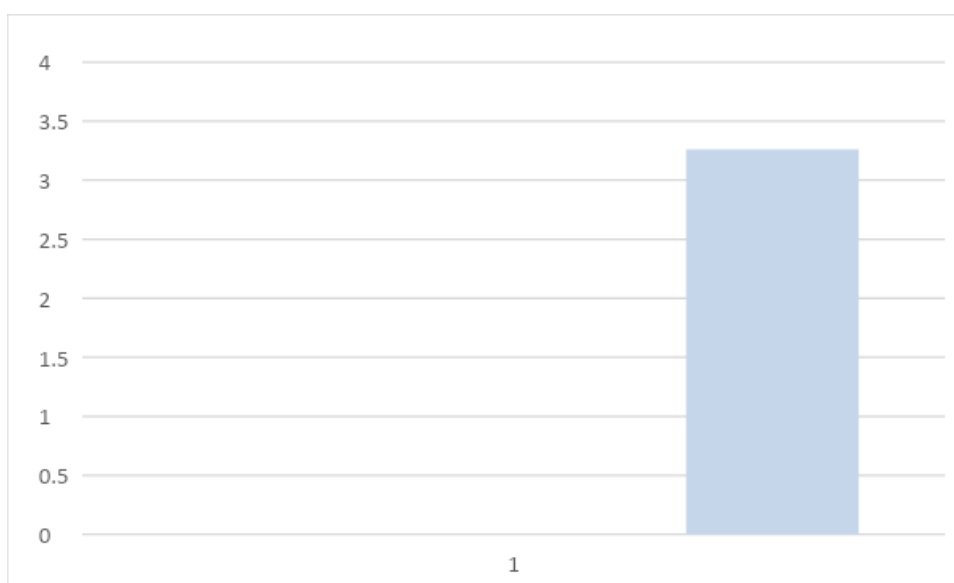
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3,45	B
2	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan dab bakatnya.	3,36	B
3	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3,36	B
4	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3,36	B
5	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3,73	B

6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3,45	B
---	---	------	---

Nilai indeks pada aspek Penalaran, Minat dan Bakat adalah 3,47. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- d. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,47 \times 25 = 86,74$
- e. Mutu pelayanan B.
- f. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek penalaran minat dan bakat



Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek penalaran minat dan bakat

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek penalaran minat dan bakat masuk pada kategori sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Kesejahteraan, Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Kesejahteraan

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3,45	B

2	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,45	B
3	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,36	B
4	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,27	B
5	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3,27	B
6	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,45	B
7	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3,45	B
8	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3,36	B
9	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3,36	B
10	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3,45	B
11	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3,45	B
12	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3,55	B
13	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3,36	B
14	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3,36	B
15	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3,27	B
16	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang professional	3,45	B
17	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3,45	B

Nilai indeks pada aspek Kesejahteraan adalah 3,4. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

g. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,4 x 25 = 85,03

h. Mutu pelayanan B.

i. Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Tabel 10. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

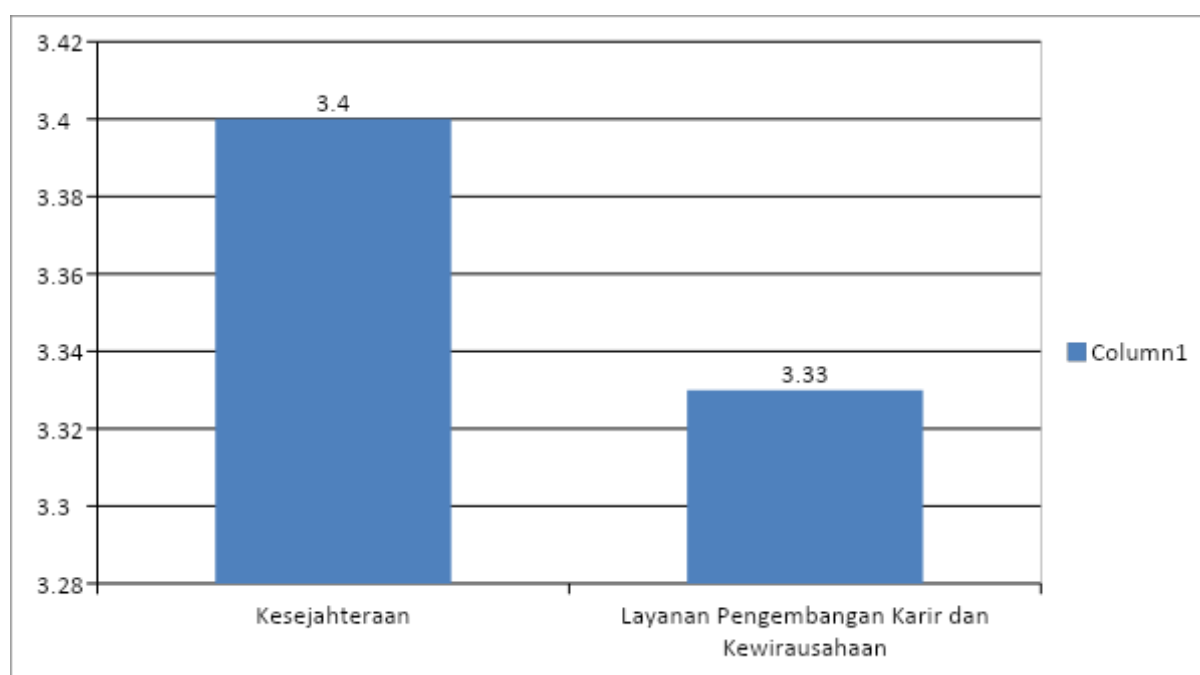
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
----	------------	-------------	--------------

Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan			
18	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3,27	B
19	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3,18	B
20	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3,36	B
21	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3,36	B
22	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3,36	B
23	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3,45	B

Nilai indeks pada aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan adalah 3,33. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,33 \times 25 = 83,33$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Berikut indeks kepuasan Mahasiswa terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan



Gambar 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek kesejahteraan dan layanan

pengembangan karir dan kewirausahaan.

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kesejahteraan memiliki kategori yang sama dengan aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan yakni kategori baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Reliability dan Responsiveness

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Reliability (keandalan):

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Reliability (keandalan)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3,36	B
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,27	B
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,64	B
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,64	B
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,55	B
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,45	B
7	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,36	B
8	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,36	B
9	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,36	B

Nilai indeks pada aspek Reliability (keandalan) adalah 3,44. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,44 \times 25 = 86,11$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek reliability termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Responsiveness (Daya tanggap).

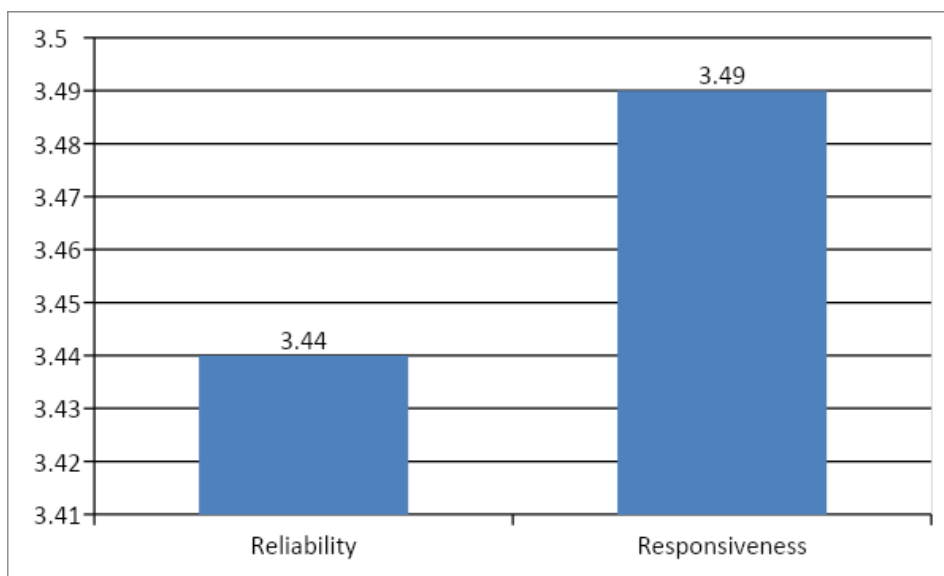
Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,27	B
11	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,36	B
12	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,55	B
13	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,55	B
14	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,55	B
15	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3,45	B
16	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,36	B
17	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3,45	B
18	Kemudahan menyusun KRS	3,64	B
19	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3,73	B

Nilai indeks pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) adalah 3,49. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,49 \times 25 = 87,27$
- Mutu pelayanan B.
- Kinerja unit pelayanan aspek responsiveness termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait Reliability dan responsiveness



Gambar 4. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Reliability dan Responsiveness

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek Reliability dan Responsiveness baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Assurance (kepastian), Emphaty, dan Tangibel (Bukti Fisik)

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance (kepastian)

Tabel 13. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Assurance (kepastian)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3,73	B
2	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3,82	B
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3,73	B
4	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3,55	B
5	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3,45	B

Nilai indeks pada aspek Assurance adalah 3,65. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,65 \times 25 = 91,36$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Assurance termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Emphaty

Tabel 14. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Emphaty

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
6	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,45	B
7	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3,45	B
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,64	B
9	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3,64	B

Nilai indeks pada aspek Emphaty adalah 3,55. Dengan demikian nilai

indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,55 \times 25 = 88,64$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek empathy termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Tangibel (Bukti Fisik)

Tabel 15. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tangibel (Bukti Fisik)

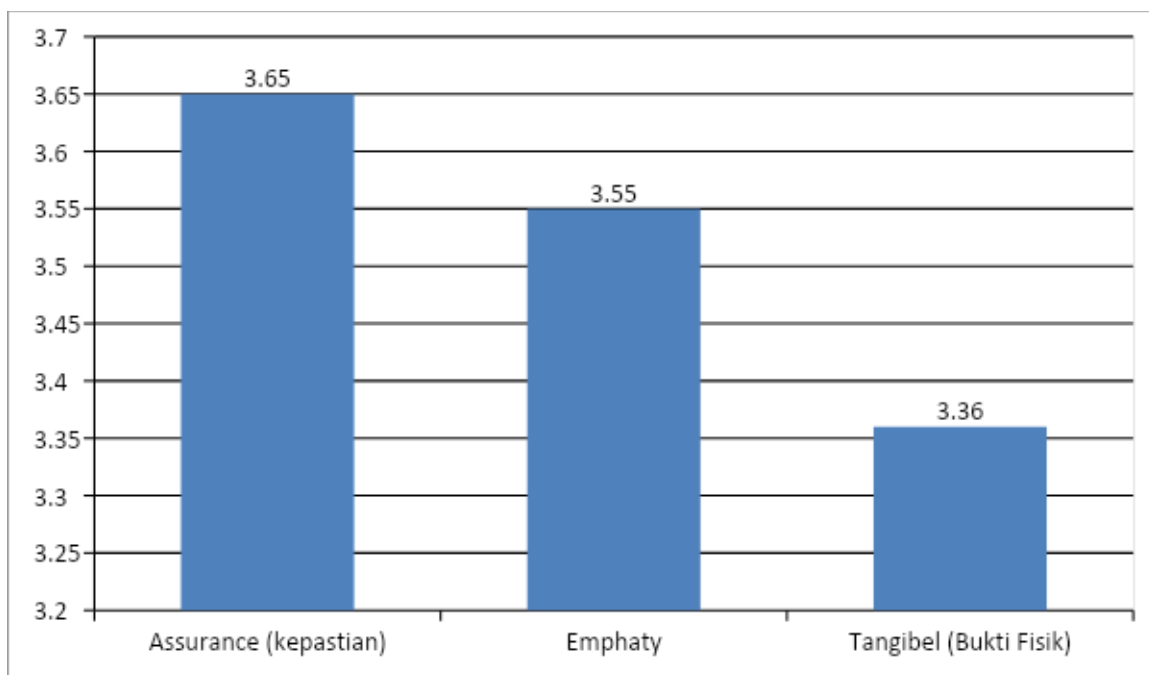
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,45	B
11	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3,18	B
12	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,27	B
13	Keamanan tempat parkir	3,36	B
14	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,45	B
15	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,45	B
16	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3,27	B
17	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,45	B
18	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,09	B
19	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3,00	B
20	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3,36	B
21	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,27	B
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,36	B
23	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,55	B
24	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3,45	B
25	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,18	B
26	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3,36	B
27	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,27	B
28	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3,55	B

29	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3,55	B
30	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3,45	B
31	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,55	B

Nilai indeks pada aspek Tangibel (Bukti Fisik) adalah 3,36. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,36 \times 25 = 83,99$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tangibel (Bukti Fisik) termasuk ke dalam kategori **BAIK**.

Berikut indeks kepuasan mahasiswa terkait aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel



Gambar 5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa aspek yang terkait Assurance dan Emphaty telah mendapat predikat Sangat Baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan. Adapun aspek Tangibel masuk dalam kategori Baik sehingga capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 83,33 – 91,36 yang terbagi dalam dua kategori yaitu Baik dan Sangat Baik.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan, terapat 4 aspek yang termasuk dalam kategori sangat baik yaitu tata pamong, kepemimpinan, assurance kepastian, dan empathy.

Sedangkan aspek lainnya yang perlu ditingkatkan lagi adalah aspek yang masuk dalam kategori Baik. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- Aspek kerja sama pada indeks kepuasan;
- Sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran dapat ditingkatkan;
- Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen.
- Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen;
- Kecepatan dan bandwidth WiFi;
- Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.
- Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya.
- Kesejahteraan dan layanan pengembangan karir serta kewirausahaan.

H. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Manajemen Pendidikan Islam

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman di Sistem Informasi Akademik UIN Antasari Banjarmasin. Survei dilakukan secara berkala setiap semester dimana dosen wajib mengisi survei sebagai persyaratan untuk menginput data untuk BKD (Beban Kinerja Dosen). Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan pada semester gasal TA 2021/2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Dosen	43	43	100%

Hasil pengolahan setiap kriteria disajikan berikut ini:

Tata Kelola, Tata Pamong, Kepemimpinan dan Kerjasama

Tabel 3. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Pamong			
1	Universitas/Fakultas/Prodi merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa	3.53	A
2	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai perencanaan	3.60	A
3	Ada kejelasan tata tertib dalam setiap kegiatan mahasiswa	3.58	A
4	UIN Antasari memiliki prosedur pembayaran UKT/SPP	3.67	A

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
5	Prodi memiliki profil lulusan yang jelas yang akan dicapai mahasiswa	3.60	A
6	Prodi memiliki jadwal perkuliahan yang jelas	3.65	A
7	UIN memiliki prosedur layanan akademik yang jelas sehingga mempermudah mahasiswa	3.51	A
8	UIN memiliki akses informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa	3.58	A
9	Ada kejelasan penggunaan UKT/SPP	3.47	A
10	UIN memiliki sarana prasana dalam membangun iklim yang kondusif bagi kegiatan akademik	3.58	A
11	UIN memiliki sarana prasana dalam mengembangkan minat bakat mahasiswa	3.42	A

12	UIN memiliki sarana prasana untuk kemudahan akses pembelajaran	3.49	A
13	Setiap kegiatan pembelajaran dilaksanakan penuh tanggung jawab	3.67	A
14	Bimbingan penelitian untuk mahasiswa dilakukan dengan tanggung jawab	3.60	A
15	Bimbingan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tanggung jawab	3.60	A
16	Pemberian layanan akademik kepada mahasiswa penuh tanggung jawab	3.53	A
17	Keadilan dalam memperoleh pengetahuan	3.70	A
18	Keadilan mengembangkan minat bakat	3.60	A
19	Keadilan dalam menerima layanan akademik	3.63	A
20	Keadilan dalam menerima penghargaan dan hukuman	3.63	A

Nilai indeks pada aspek tata pamong adalah 3,58. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,58 \times 25 = 89,5$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Tata Pamong adalah **Sangat Baik**.

Tabel 4. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kepemimpinan			
21	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan universitas/fakultas/prodi.	3.58	A
22	Pimpinan memiliki kebijakan dalam meningkatkan layanan kepada mahasiswa	3.58	A
23	Pengelola Prodi memberikan kemudahan layanan dalam pengambilan mata kuliah.	3.60	A

Nilai indeks pada aspek kepemimpinan adalah 3,59. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,59 \times 25 = 89,8$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kepemimpinan adalah **Sangat Baik**.

Tabel 5. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Sistem Penjaminan Mutu

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Sistem Penjaminan Mutu			
24	UIN Antasari melaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan kemahasiswaan	3.60	A
25	Survei monev pembelajaran memberikan kemudahan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat atas pembelajaran yang dilaksanakan	3.60	A
26	Tersedianya layanan aduan untuk mahasiswa	3.63	A
27	Ada feedback dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran	3.53	A
28	Adanya publikasi hasil monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran	3.49	A

Nilai indeks pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah 3,57. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- d. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,25$
- e. Mutu pelayanan A
- f. Kinerja unit pelayanan pada aspek Sistem Penjaminan Mutu adalah **Sangat Baik**.

Tabel 6. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tata Kelola

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Tata Kelola			
29	Setiap layanan untuk mahasiswa ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas	3.60	A
30	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus surat menyurat.	3.58	A
31	Adanya kemudahan bagi mahasiswa dalam menerima informasi	3.70	A
32	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3.56	A

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,61. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,61 \times 25 = 90,25$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Sangat Baik**.

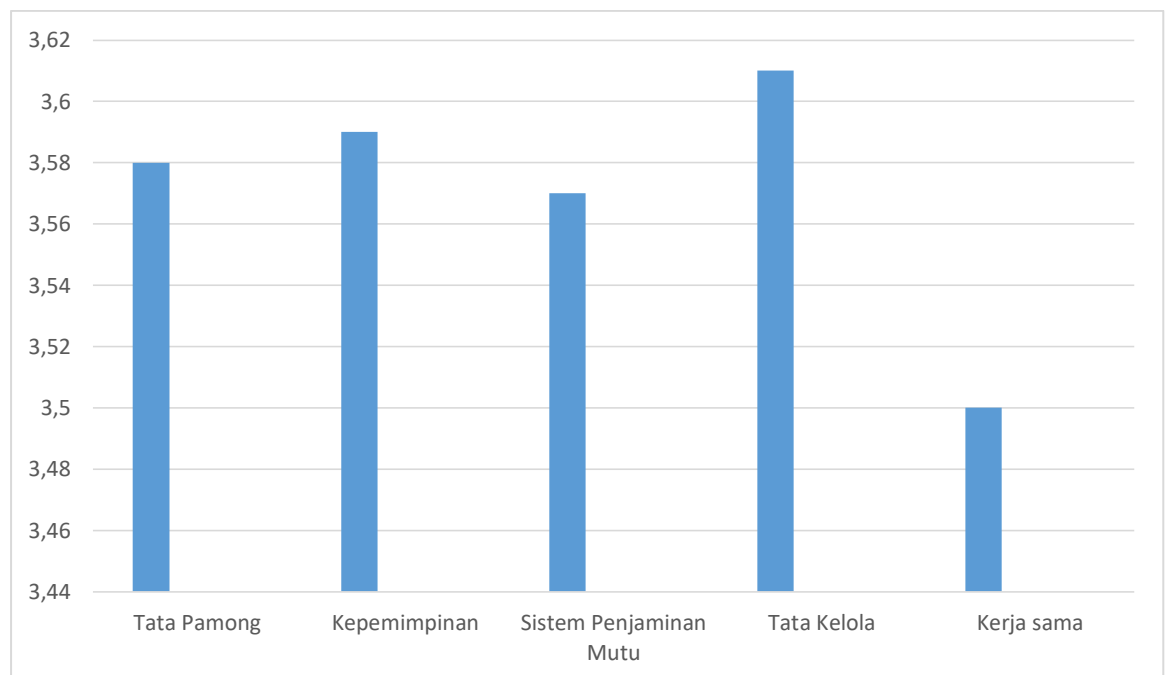
Tabel 7. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kerja Sama

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Kerja Sama			
33	Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen	3.51	B
34	Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	3.49	B
35	Penelitian yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.44	B
36	Pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa pernah melibatkan dosen	3.53	B

Nilai indeks pada aspek Kerjasama adalah 3,50 . Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,50 \times 25 = 87,5$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kerjasama adalah **Baik**.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait tata pamong, tata kelola dan penjaminan mutu.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Penjaminan Mutu Tata Kelola dan Kerjasama

Pada gambar 1, menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kerja sama, memiliki nilai indeks paling rendah. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait. Berbeda dengan aspek lainnya seperti tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan tata kelola yang telah

mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Penalaran, Minat dan Bakat

Tabel 8. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Penalaran, Minat dan Bakat

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3.65	A
2	UIN menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya.	3.65	A
3	UIN menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat dan bakat mahasiswa	3.58	A
4	Adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3.53	A
5	Mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3.65	A
6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetisi di dalam dan di luar kampus	3.56	A

Nilai indeks pada aspek Kebijakan Penetapan Standar Dosen adalah 3,60. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,60 \times 25 = 90$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Penetapan Standar Dosen masuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan untuk aspek penalaran minat dan bakat



Gambar 2. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek penalaran minat dan bakat

Pada gambar 2 nampak bahwa indeks kepuasan aspek penalaran minat dan bakat masuk pada kategori sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Kesejahteraan, Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Kesejahteraan

Tabel 9. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Universitas/Fakultas menyediakan Dosen Penasihat Akademik bagi mahasiswa	3.67	B
2	Dosen Penasihat Akademik membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3.60	B
3	Dosen Penasihat Akademik memonitor kemajuan studi mahasiswa	3.49	B
4	Dosen Penasihat Akademik/Konseling membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3.47	B
5	Dosen Penasihat Akademik/Konseling menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan.	3.47	B
6	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3.47	B
7	UIN Antasari menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	3.44	B
8	Mahasiswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik mendapatkan penghargaan sesuai kriteria	3.53	B
9	Pimpinan di universitas/fakultas/prodi menyebarluaskan informasi terkait pemberian beasiswa	3.53	B
10	Seleksi penerimaan beasiswa mudah, objektif, dan transparan	3.47	B
11	Ada monitoring dan evaluasi terhadap setiap pengeluaran dana bagi penerima beasiswa	3.51	B
12	UIN Antasari memiliki unit layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen, dan staf	3.65	B
13	Mahasiswa difasilitasi berobat di Poliklinik UIN Antasari	3.49	B
14	Mahasiswa memanfaatkan layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari	3.40	B
15	Layanan kesehatan di Poliklinik UIN Antasari mudah dan nyaman	3.44	B

16	Poliklinik UIN Antasari memiliki tenaga kesehatan yang profesional	3.42	B
17	Poliklinik UIN Antasari memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	3.40	B

Nilai indeks pada aspek Keuangan adalah 3,50. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,50 \times 25 = 87,5$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Perencanaan Keuangan termasuk ke dalam kategori BAIK.

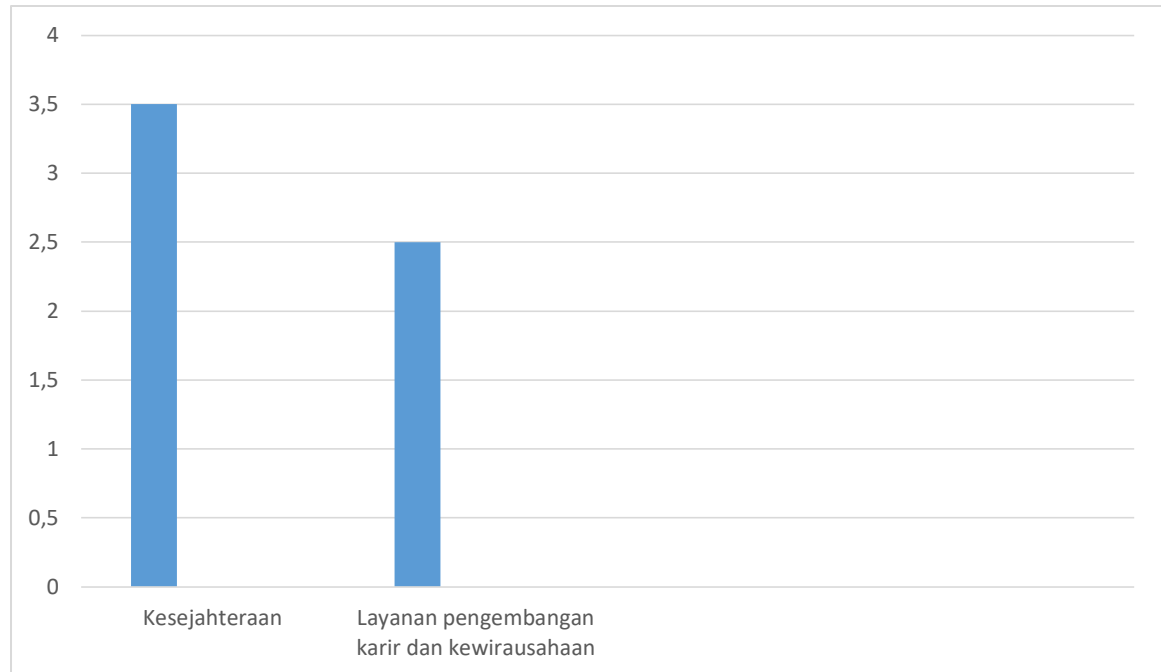
Tabel 10. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
Layanan pengembangan karir dan kewirausahaan			
18	UIN Antasari memberikan berbagai keterampilan yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengembangkan diri	3.58	B
19	UIN Antasari memberikan akses bimbingan karir dan kewirausahaan	3.53	B
20	UIN Antasari membekali mahasiswa keterampilan dalam pengembangan potensi diri mahasiswa	3.51	B
21	Pembinaan keterampilan diberikan melalui berbagai teknik seperti simulasi, role play, dan diskusi	3.49	B
22	Dalam setiap pembinaan UIN Antasari selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi seperti materi, waktu, dan jumlah peserta	3.53	B
23	UIN Antasari memberikan informasi dunia kerja dalam bursa kerja (job fair)	3.51	B

Nilai indeks pada aspek Prasarana adalah 3,53. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- i. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,53 \times 25 = 88,3$
- ii. Mutu pelayanan B.
- iii. Kinerja unit pelayanan pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan termasuk ke dalam kategori BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait ...



Gambar 3. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek kesejahteraan dan layanan pengembangan karir dan kewirausahaan

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek kesejahteraan memiliki kategori yang sama dengan aspek layanan pengembangan karir dan kewirausahaan yakni kategori baik. Capaian ini dapat menjadi bahan evaluasi perguruan tinggi dalam meningkatkan kembali pelayanan pada aspek terkait.

Reliability dan Responsiveness

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Reliability (keandalan):

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Reliability (keandalan)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan pengambilan matakuliah dalam KRS	3.56	A
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3.56	A
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3.63	A
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.63	A
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3.56	A
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3.56	A
7	Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3.58	A
8	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3.51	A
9	Tindak lanjut fakultas terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3.58	A

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,57. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,3$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Responsiveness (Daya tanggap).

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Responsiveness (Daya

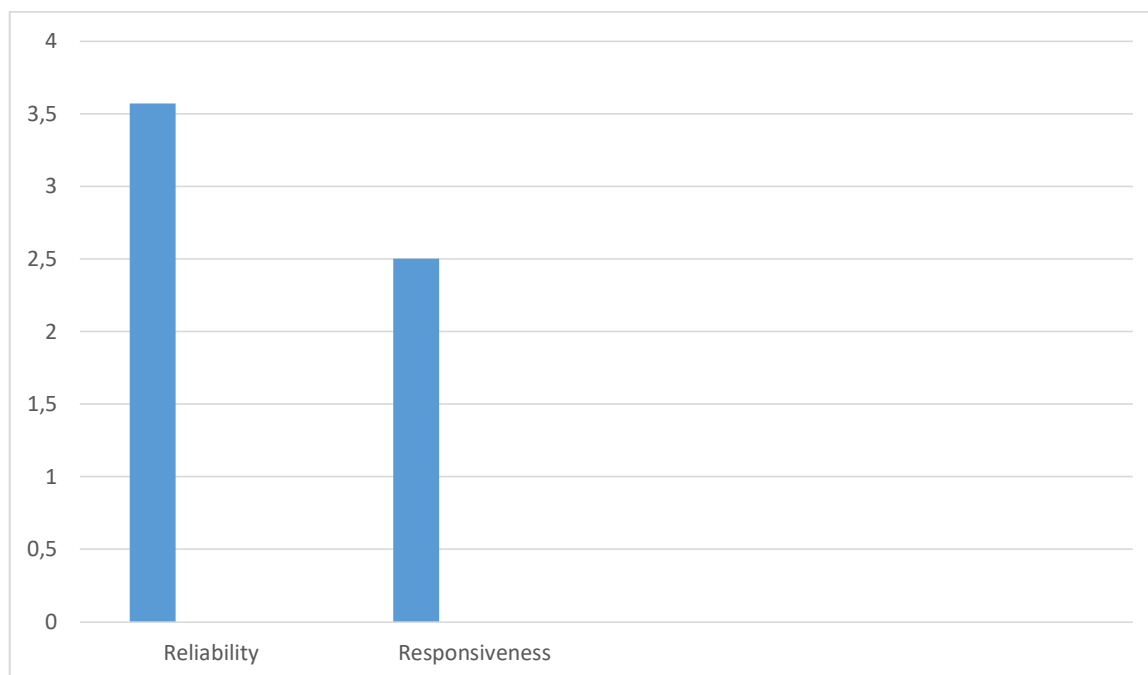
tanggap)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3.58	A
11	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3.58	A
12	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3.58	A
13	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3.56	A
14	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3.58	A
15	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	3.58	A
16	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3.65	A
17	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.63	A
18	Kemudahan menyusun KRS	3.67	A
19	Kemudahan mahasiswa mengakses nilai	3.72	A

Nilai indeks pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) adalah 3,61. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,61 \times 25 = 90,3$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait Reliability dan responsiveness



Gambar 4. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Reliability dan Responsiveness

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa layanan terkait aspek Reliability dan Responsiveness telah mendapat predikat sangat baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

Assurance (kepastian), Emphaty, dan Tangibel (Bukti Fisik)

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance (kepastian)

Tabel 12. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Assurance (kepastian)

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Dosen menyampaikan RPS pada awal perkuliahan	3.72	A
2	Dosen menyampaikan sistem penilaian dalam perkuliahan	3.65	A
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPS	3.67	A
4	Lama waktu layanan yang diberikan Staf akademik telah sesuai dengan aturan	3.60	A

5	Layanan yang diberikan Staff Akademi sesuai dengan aturan	3.65	A
---	---	------	---

Nilai indeks pada aspek Penelitian adalah 3,66. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,66 \times 25 = 91,5$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Emphaty

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Emphaty

No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
6	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.65	A
7	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.65	A
8	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3.65	A
9	Staf akademik melayani dengan sikap menghargai	3.67	A

Nilai indeks pada aspek Emphaty adalah 3,66. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,66 \times 25 = 91,5$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan dosen terkait aspek Tangibel (Bukti Fisik)

Tabel 11. Nilai per Unsur dan Mutu Layanan pada Aspek Tangibel (Bukti Fisik)

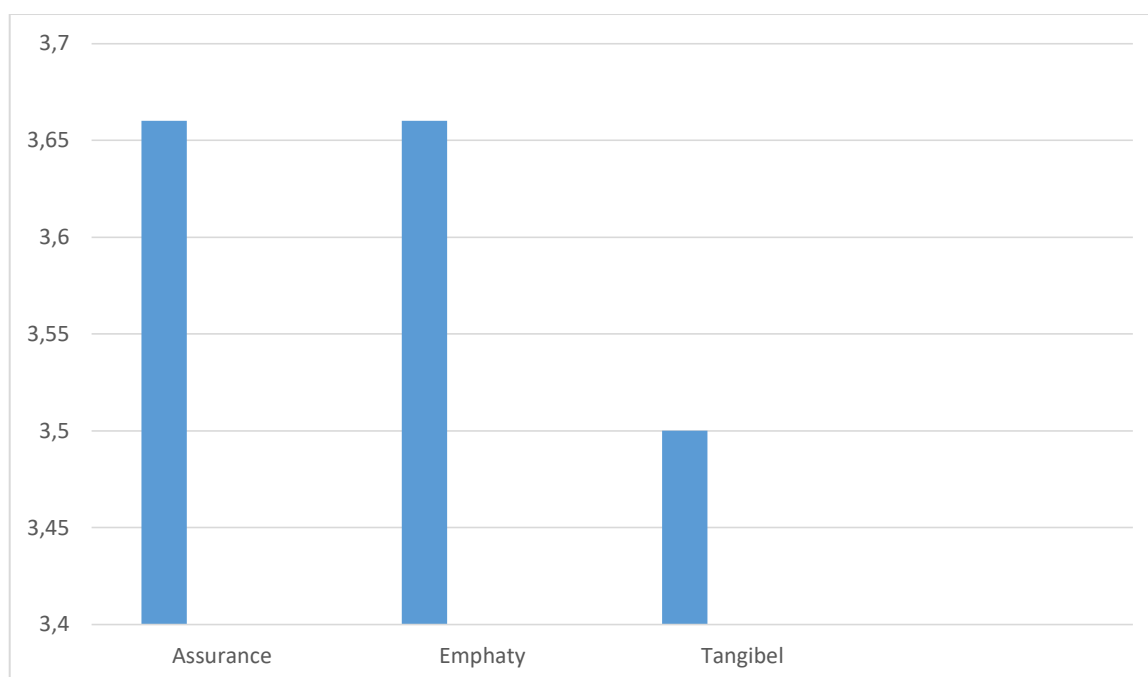
No	Pertanyaan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
10	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3.49	A
11	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3.56	A
12	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3.58	A
13	Keamanan tempat parkir	3.56	A
14	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3.44	A
15	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3.53	A
16	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3.44	A
17	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3.53	A
18	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3.51	A
19	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3.30	A
20	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3.42	A
21	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3.56	A
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3.63	A
23	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3.60	A
24	Ketersediaan tempat diskusi mahasiswa	3.65	A
25	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3.65	A
26	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3.49	A
27	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3.67	A

28	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3.60	A
29	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3.56	A
30	Terlaksananya kegiatan ilmiah di luar kegiatan pembelajaran terstruktur	3.65	A
31	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3.65	A

Nilai indeks pada aspek Pengabdian kepada Masyarakat adalah 3,55. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,55 \times 25 = 88,8$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan pada aspek Kurikulum termasuk ke dalam kategori SANGAT BAIK.

Berikut indeks kepuasan dosen terkait aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel



Gambar 5. Indeks Kepuasan Dosen Terkait Aspek Assurance, Emphaty, dan Tangibel

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa aspek yang terkait Assurance, Emphaty dan Tangibel telah mendapat predikat Sangat Baik sehingga dapat menjadi capaian yang wajib dipertahankan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Antasari sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan sudah berada pada skala 88,31 – 100,00, artinya Kinerja pelayanan di UIN Antasari Banjarmasin masuk ke dalam kategori SANGAT BAIK, kecuali dimensi pada aspek kerja sama, kesejahteraan dan layanan pengembangan karir yang berada pada skala 76,61 – 88,30 masuk dalam kategori Baik.

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

- Aspek kerja sama pada indeks kepuasan;
- Sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran dapat ditingkatkan;
- Mahasiswa pernah terlibat dalam penelitian dosen.
- Mahasiswa pernah terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen;
- Kecepatan dan bandwidth WiFi;
- Kesejahteraan dan layanan pengembangan karir serta kewirausahaan.