



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022

---

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SJECH M. DJAMIL DJAMBEK  
BUKITTINGGI

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TAHUN 2022**



**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI  
2022**

## **TIM PENYUSUN**

Prof.Dr. Syafwan Rozi, M.Ag

Dr. Junaidi, M. Pd

Doni Nofra, M.Hum

Adlan Sanur Torihoran, M. Ag

Nelmaya, MA

Noor Fadhl Marh, M. Hum

Abdul Halim, S. Th.I, M.Ag

Tomi Hendra, M.Sos

Dedi Arsa, M.Hum

Muhammad Taufik, MA

Hasbi Abdul Jamal, S. Kom

## **SUSUNAN KEPENGURUSAN TIM SURVEY KEPUASAN FUAD UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI**

Dekan	: Prof. Dr. Syafwan Rozi, M. Ag.
Wakil Dekan I	: Dr. Junaidi, M. Pd
Gugus Kendali Mutu FUAD	: Doni Nofra, M.Hum
Gugus Kendali Mutu	: Adlan Sanur Torihoran, M. Ag
	: Nelmaya, MA
	: Noor Fadhl Marh, M.Hum
	: Abdul Halim, S. Th.I, M.Ag
	: Tomi Hendra, M.Sos
	: Dedi Arsa, M.Hum
	: Muhammad Taufik, MA
Staf IT	: Hasbi Abdul Jamal, S. Kom

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FUAD UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dapat diselesaikan.

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

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

*Wassalammualaikum*

Dekan



Prof. Dr. Syafwan Rozi, M. Ag.

## DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	ii
SUSUNAN KEPENGURUSAN TIM SURVEY KEPUASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Kegiatan .....	1
C. Manfaat Kegiatan .....	2
BAB II .....	3
METODE PENGUKURAN .....	3
A. Ruang Lingkup .....	3
B. Operasionalisasi Variabel.....	3
C. Indeks Kepuasan Layanan .....	6
BAB III .....	7
HASIL KEGIATAN.....	7
A. Analisis Kepuasan Tingkat Prodi.....	7
B. Indeks Kepuasan per Prodi .....	12
1. Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir .....	12
2. Prodi Sejarah Peradaban Islam .....	13
3. Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam.....	13
4. Prodi Ilmu Hadis .....	13
5. Prodi Sosiologi Agama .....	14
6. Prodi Aqidah Filsafat Islam.....	14
7. Prodi Magister Aqidah Filsafat Islam .....	14
BAB IV.....	15
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
A. Kesimpulan .....	15
B. Kendala dan Rekomendasi .....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek .....	4
Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM .....	6
Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) tingkat Prodi.....	7
Tabel 4. IKM pada Aspek Keandalan.....	8
Tabel 5. IKM pada Aspek Daya Tanggap .....	9
Tabel 6. IKM pada Aspek Kepastian .....	10
Tabel 7. IKM pada Aspek Empati.....	10
Tabel 8. IKM pada Aspek Bukti Fisik.....	11
Tabel 9. Nilai IKM di IAT.....	12
Tabel 10. Nilai IKM di SPI.....	13
Tabel 11. Nilai IKM di KPI.....	13
Tabel 12. Nilai IKM di ILHA .....	13
Tabel 13. Nilai IKM di SA.....	14
Tabel 14. Nilai IKM di AFI.....	14
Tabel 15. Nilai IKM di S2 AFI .....	14
Tabel 16. Butir Pertanyaan yang masuk Kategori Sangat Baik .....	16
Tabel 17. Tiga Indeks Kepuasan Dosen yang Paling Rendah .....	16
Tabel 18. Rekomendasi Aspek IKM yang masih rendah .....	17

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Tingkat Prodi.. .....	7
Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Per-Prodi .....	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

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

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh FUAD UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. 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 dosen terhadap layanan yang diberikan oleh FUAD UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

### **C. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh FUAD UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

FUAD UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi memiliki 7 prodi yang terdiri dari Program Studi Ilmu Al-Quran dan Tafsir, Ilmu Hadis, Komunikasi dan Penyiaran Islam, Sosiologi Agama, Sejarah Peradaban Islam, Aqidah dan Filsafat Islam, dan Program Studi Magister Aqidah dan Filsafat Islam dengan jumlah mahasiswa 1513 orang dengan sample 20% (303 orang). Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan pada akhir tahun 2022 pada tanggal 1-15 Desember 2022.

#### **B. Operasionalisasi Variabel**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

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

Indikator untuk setiap aspek di atas dijelaskan pada table di bawah ini:

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek

No.	Pertanyaan
<i>Reliability (Keandalan)</i>	
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP
20	Kemudahan membayar UKT/SPP
<i>Assurance (Kepastian)</i>	
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan / permasalahan mahasiswa
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan

<i>Empathy (Empati)</i>	
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan
32	Keamanan tempat parkir
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas
49	Kesesuain antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu: 1=Tidak Puas; 2 = Kuang Puas; 3 = Puas dan 4 = Sangat Puas.

### C. Indeks Kepuasan Layanan

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRRT)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut 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 2. Nilai Interval Konversi IKM

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

## BAB III HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara online melalui *googleform* yang dibagikan kepada mahasiswa. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 303 orang.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *emphaty*, *reliability* dan *assurance*. Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### A. Analisis Kepuasan Tingkat Prodi

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tingkat prodi per aspek

Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) tingkat Prodi

No.	Instrumen	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3,498	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3,470	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,445	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,490	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3,426	A	Sangat Baik

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai IKM aspek Reliability (Keandalan) = 3,498; Responsiveness (Daya Tanggap) = 3,470; Assurance (Kepastian) = 3,445; Emphaty (Empati) = 3,490 dan Tangible (Bukti Fisik) = 3,426. Mutu layanan semua aspek masuk ke dalam kategori A, artinya kinerja pelayanan di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi sudah Sangat Baik.

Apabila dilihat pada tabel 3, Nampak bahwa IKM yang paling rendah yaitu aspek Tangible (Bukti Fisik) dan IKM paling tinggi yaitu aspek Reliability (Keandalan).

Indeks kepuasan per butir pernyataan di dalam setiap aspek diuraikan berikut ini:

1. Aspek *Reliability* (Keandalan)

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

Tabel 4. IKM pada Aspek Keandalan

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Reliability (Keandalan)</i>				
1.	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3.374	A	Sangat Baik
2.	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3.249	B	Baik
3.	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3.259	B	Baik
4.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.315	A	Sangat Baik
5.	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3.318	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3.292	A	Sangat Baik
7.	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3.321	A	Sangat Baik
8.	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3.321	A	Sangat Baik
9.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3.295	A	Sangat Baik
10.	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3.239	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3.298. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Tindak Lanjut Unit dalam Menangani Permasalahan Mahasiswa.

## 2. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

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

Tabel 5. IKM pada Aspek Daya Tanggap

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
11.	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3.325	A	Sangat Baik
12.	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3.305	A	Sangat Baik
13.	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3.236	B	Baik
14.	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3.160	B	Baik
15.	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3.282	A	Sangat Baik
16.	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3.312	A	Sangat Baik
17.	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3.285	A	Sangat Baik
18.	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3.265	A	Sangat Baik
19.	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.272	A	Sangat Baik
20.	Kemudahan membayar UKT/SPP	3.262	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel di atas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3.270. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester.

### 3. Aspek Assurance (Kepastian)

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

Tabel 6. IKM pada Aspek Kepastian

No.	Pertanyaan	NilaiButir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Assurance (Kepastian)</i>				
21.	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3.322	A	Sangat Baik
22.	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3.209	B	Baik
23.	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3.285	A	Sangat Baik
24.	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3.265	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel di atas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Assurance (Kepastian), semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3.265. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa.

### 4. Aspek Empathy (Empati)

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

Tabel 7. IKM pada Aspek Empati

No.	Pertanyaan	NilaiButir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Empathy (Empati)</i>				
25.	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.272	A	Sangat Baik
26.	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.312	A	Sangat Baik
27.	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3.142	B	Baik
28.	Petugas melayani dengan sikap menghargai	3.253	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel di atas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3.285. Dari 4 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa.

5. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

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

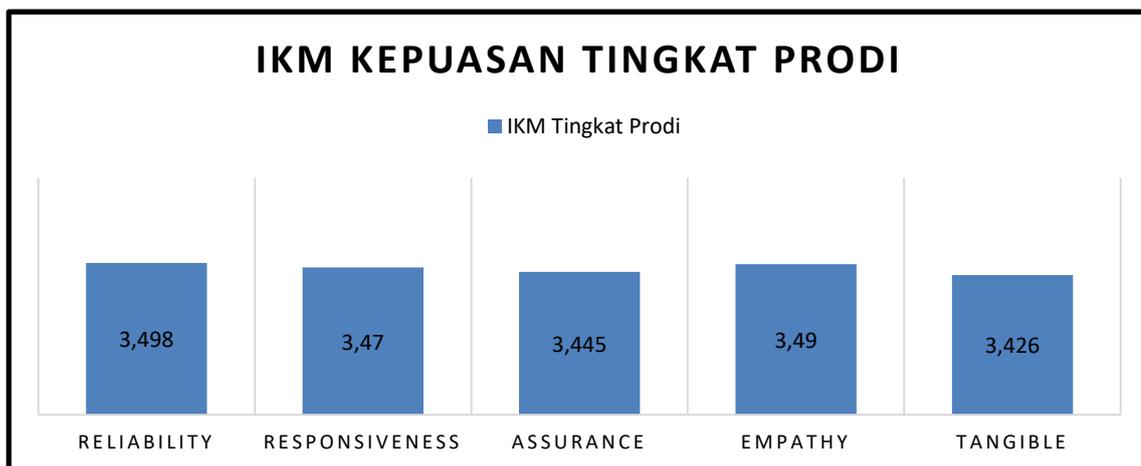
Tabel 8. IKM pada Aspek Bukti Fisik

No.	Pertanyaan	NilaiButir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
29.	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3.203	B	Baik
30.	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3.180	B	Baik
31.	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3.114	B	Baik
32.	Keamanan tempat parkir	3.31	A	Sangat baik
33.	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3.36	A	Sangat Baik
34.	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3.279	A	Sangat Baik
35.	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3.232	B	Baik
36.	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3.355	A	Baik
37.	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol,lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3.309	A	Baik
38.	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3.028	B	Baik
39.	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3.199	B	Baik
40.	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3.279	A	Sangat Baik
41.	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3.265	A	Sangat Baik
42.	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3.318	A	Baik
43.	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	3.275	A	Sangat Baik
44.	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3.298	A	Sangat Baik
45.	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3.208	B	Baik

46.	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3.373	A	Sangat Baik
47.	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3.172	B	Baik
48.	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3.295	A	Sangat Baik
49.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3.388	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel di atas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek tangible semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3.273. Dari 21 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kecepatan dan bandwidth WiFi.

Gambarannya dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Tingkat Prodi

## B. Indeks Kepuasan per Prodi

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tiap Prodi di FUAD UIN Sjech

M. Djamil Djambek Bukittinggi

### 1. Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir

Tabel 9. Nilai IKM di IAT

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.354	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.115	B	Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.370	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3.317	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.350	A	Sangat Baik

## 2. Prodi Sejarah Peradaban Islam

Tabel 10. Nilai IKM di SPI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.248	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.253	B	Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.200	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3.200	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.237	A	Sangat Baik

## 3. Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Tabel 11. Nilai IKM di KPI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.380	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.306	A	Sangat Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.311	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3.309	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.296	A	Sangat Baik

## 4. Prodi Ilmu Hadis

Tabel 12. Nilai IKM di ILHA

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.160	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.205	B	Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.187	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3.225	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.142	A	Sangat Baik

## 5. Prodi Sosiologi Agama

Tabel 13. Nilai IKM di SA

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.311	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.288	A	Sangat Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.320	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3.286	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.225	B	Baik

## 6. Prodi Aqidah Filsafat Islam

Tabel 14. Nilai IKM di AFI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.312	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.087	B	Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.012	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3.381	A	Sangat Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.373	A	Sangat Baik

## 7. Prodi Magister Aqidah Filsafat Islam

Tabel 15. Nilai IKM di S2 AFI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (Keandalan)	3.580	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	2.993	B	Baik
3.	Assurance (Kepastian)	3.300	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3.233	B	Baik
5.	Tangible (Bukti Fisik)	3.320	A	Sangat Baik

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis per butir pertanyaan, kriteria yang menghasilkan kinerja layanan Sangat Baik adalah Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS; Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa dan Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik.

Tabel 16. Butir Pertanyaan yang masuk Kategori Sangat Baik

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3.374	A	Sangat Baik
2.	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3.325	A	Sangat Baik
3.	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3.21	A	Sangat Baik

Selanjutnya, berdasarkan analisis per butir pertanyaan yang masuk ke dalam urutan tiga terbawah disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 17. Tiga Indeks Kepuasan Dosen yang Paling Rendah

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3.028	B	Baik
2	Keamanan tempat parkir	3.111	B	Baik
3	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.96	B	Baik

## B. Kendala dan Rekomendasi

Berikut rekomendasi terkait dengan aspek-aspek yang IKM masih rendah:

Tabel 18. Rekomendasi Aspek IKM yang masih rendah

No.	Pertanyaan	Faktor Kendala/ Penghambat	Tindak Lanjut/ Rekomendasi
1	Kecepatan dan bandwidth WiFi	Belum semua lokasi di kampus yang mendapat akses internet	Menambah access point di beberapa lokasi yang masih lemah akses internetnya.
2	Keamanan tempat parkir	Belum optimalnya system keamanan di FUAD UIN BUKITTINGGI	Mengoptimalkan kinerja Satpam dan memasang CCTV di lahan parkir
3	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	Jumlah kendaraan (motor/mobil) sudah melebihi luas lahan parkir yang tersedia	Segera dibuka area tempat parkir baru dan penataan tempat parkir



**UIN**

SJEC H. DJAMIL DJAMBEK  
BUKITTINGGI

