

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

SEMESTER GENAP 2020/2021



UIN Suka untuk Bangsa
UIN Suka Mendunia



UIN Sunan Kalijaga
Builds the Nation and Goes Global



جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية
من أجل الوطن ولعالم

UIN SUNAN KALIJAGA
Yogyakarta

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



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

TIM PENYUSUN

1. M. Fakhri Husein
2. Epha Diana Supandi
3. M. Didik R Wahyudi
4. Zaim Siddiq
5. Dewi Dwi Utari

SUSUNAN KEPENGURUSAN LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

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

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

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

Wassalammualaikum

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,



M. Fakhri Husein

DAFTAR ISI

Contents

TIM PENYUSUN	iii
SUSUNAN KEPENGURUSAN.....	iv
LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan	1
C. Manfaat Kegiatan	2
BAB II METODE PENGUKURAN.....	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Operasionalisasi Variabel	3
C. Indeks Kepuasan Layanan	6
BAB III HASIL KEGIATAN.....	8
A. Analisis Kepuasan Tingkat Universitas.....	10
B. Indeks Kepuasan per Fakultas	15
BAB IV REKOMENDASI / TINDAK LANJUT.....	27
A. Rekomendasi.....	27
LAMPIRAN. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TIAP PRODI ..	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek	4
Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM	7
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Prodi	8
Tabel 4. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) tingkat Universitas.....	10
Tabel 5. IKM pada Aspek Keandalan.....	11
Tabel 6. IKM pada Aspek Daya Tanggap.....	12
Tabel 7. IKM pada Aspek Kepastian	13
Tabel 8. IKM pada Aspek Empati	14
Tabel 9. IKM pada Aspek Tangible.....	14
Tabel 10. Nilai IKM di FADIB	16
Tabel 11. Nilai IKM di FDK.....	16
Tabel 12. Nilai IKM di FITK	16
Tabel 13. Nilai IKM di FSH.....	17
Tabel 14. Nilai IKM di FUPI.....	17
Tabel 15. Nilai IKM di FST	17
Tabel 16. Nilai IKM di FISHUM	18
Tabel 17. Nilai IKM di FEBI.....	18
Tabel 18. Nilai IKM di Pascasarjana.....	18
Tabel 19. Peringkat IKM Prodi dengan Kualitas Layanan Sangat Baik.....	24
Tabel 20. Peringkat Prodi dengan IKM Lima Terkecil	25
Tabel 21. Aspek – aspek layanan yang mempunyai skor IKM dengan urutan 10 tertinggi.....	25
Tabel 22. 10 aspek yang skor IKM paling rendah	26
Tabel 23. Rekomendasi Aspek IKM yang masih rendah	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa per fakultas	19
Gambar 2. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di Pascasarjana.....	20
Gambar 3. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FADIB	20
Gambar 4. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FDK	21
Gambar 5. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FSH.....	21
Gambar 6. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FITK	22
Gambar 7. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FUPI.....	22
Gambar 8. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FST	23
Gambar 9. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FISHUM.....	23
Gambar 10. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FEBI.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

B. Tujuan Kegiatan

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

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

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

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

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

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 pelangganya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada table di bawah ini:

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek

No.	Pertanyaan
Reliability (keandalan)	
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 mahasiswa terkait administrasi akademik
9.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa
10.	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
Responsiveness (Daya tanggap)	
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

Assurance (kepastian)

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

Empathy (Empati)

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

Tangible

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. Ketersediaan 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. | Kesesuaian 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 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:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

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

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 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 di laman <http://sia.uin-suka.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 8956 orang . Distribusi responden di setiap prodi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Prodi

Fakultas	Prodi	Jumlah Responden
Adab dan Ilmu Budaya	Magister Bahasa dan Sastra Arab	32
	Magister Sejarah Peradaban Islam	16
	Bahasa dan Sastra Arab (BSA)	220
	Sejarah Kebudayaan Islam (SKI)	198
	Ilmu Perpustakaan	279
	Sastra Inggris	200
Dakwah dan Komunikasi	Komunikasi dan Penyiaran Islam	148
	Bimbingan dan Konseling Islam	180
	Pengembangan Masyarakat Islam	190
	Manajemen Dakwah	221
	Ilmu Kesejahteraan Sosial	171
	Komunikasi dan Penyiaran Islam (S2)	33
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Pendidikan Agama Islam	247
	Manajemen Pendidikan Islam	170
	Pendidikan Bahasa Arab	160
	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	141
	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	163
	Pendidikan Matematika	158
	Pendidikan Fisika	121
	Pendidikan Biologi	103
	Pendidikan Kimia	126

Fakultas	Prodi	Jumlah Responden
	Magister PAI	101
	Magister MPI	22
	Magister PBA	17
	Magister PGMI	43
	Magister PIAUD	53
	Doktoral PAI	11
	Doktoral PBA	-
Syariah dan Hukum	Hukum Keluarga Islam	258
	Hukum Tata Negara	229
	Perbandingan Madzhab	166
	Hukum Ekonomi Syariah	228
	Ilmu Hukum (S1)	388
	Ilmu Syariah (S2)	174
	Ilmu Syariah (S3)	13
Ushuludin dan Pemikiran Islam	Aqidah dan Filsafat Islam	135
	Studi Agama-agama	160
	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	281
	Ilmu Hadis	214
	Sosiologi Agama	177
	Magister Aqidah dan Filsafat Islam	21
	Magister Studi Agama-agama	16
	Magister Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	61
Sains dan Teknologi	Matematika	98
	Fisika	83
	Biologi	157
	Kimia	140
	Teknik Informatika	127
	Teknik Industri	120
	Magister Informatika	15
Ilmu Sosial dan Humaniora	Psikologi	288
	Sosiologi	163
	Ilmu Komunikasi	304
Ekonomi dan Bisnis Islam	Ekonomi Syariah	223

Fakultas	Prodi	Jumlah Responden
	Perbankan Syariah	312
	Manajemen Keuangan Syariah	301
	Akuntansi Syariah	278
	Magister Studi Ekonomi Syariah	67
Pascasarjana	Islamic Studies (Studi Islam) (12 konsentrasi)	12
	Interdisciplinary Islamic (12 konsentrasi)	225

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

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

A. Analisis Kepuasan Tingkat Universitas

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tingkat universitas per aspek

Tabel 4. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) tingkat Universitas

No.	Instrumen	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,009	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,020	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,965	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,028	B	Baik
5.	Tangible	2,901	B	Baik

Tabel diatas menunjukan bahwa nilai IKM aspek Reliability (Keandalan) = 3,009; Responsiveness (Daya TanggaP = 3,020; Assurance (Kepastian) = 2,965; Emphaty (Empati) = 3,028 dan Tangible (Bukti Fisik) = 2,901. Mutu layanan semua aspek masuk ke dalam kategori B, artinya kinerja pelayanan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah BAIK.

Apabila dilihat pada table 3.2, Nampak bahwa IKM yang paling rendah yaitu aspek Tangible (Bukti Fisik) dan IKM paling tinggi yaitu aspek Emphaty.

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

a. 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 sebaga berikut:

Tabel 5. 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	2.964	B	Baik
2.	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2.995	B	Baik
3.	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3.023	B	Baik
4.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.138	B	Baik
5.	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3.013	B	Baik
6.	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2.999	B	Baik
7.	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3.025	B	Baik
8.	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3.021	B	Baik
9.	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2.991	B	Baik
10.	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2.923	B	Baik

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

b. 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 6. 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	3.044	B	Baik
12.	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3.113	B	Baik
13.	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3.000	B	Baik
14.	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2.945	B	Baik
15.	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2.948	B	Baik
16.	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2.974	B	Baik
17.	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2.992	B	Baik
18.	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3.012	B	Baik
19.	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.087	B	Baik
20.	Kemudahan membayar UKT/SPP	3.082	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Responsiveness semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester.

c. Aspek *Assurance* (Kepastian)

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

Tabel 7. IKM pada Aspek Kepastian

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Assurance (kepastian)</i>				
21.	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3.005	B	Baik
22.	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	2.917	B	Baik
23.	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2.948	B	Baik
24.	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2.992	B	Baik

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

d. Aspek *Empathy*

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

Tabel 8. IKM pada Aspek Empati

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Empathy (Empati)</i>				
25.	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.039	B	Baik
26.	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.022	B	Baik
27.	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2.986	B	Baik
28.	Petugas melayani dengan sikap menghargai	3.063	B	Baik

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

e. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

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

Tabel 9. IKM pada Aspek Tangible

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Tangible</i>				
29.	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3.087	B	Baik
30.	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2.877	B	Baik
31.	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.859	B	Baik
32.	Keamanan tempat parkir	2.901	B	Baik

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
33.	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2.878	B	Baik
34.	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2.942	B	Baik
35.	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2.930	B	Baik
36.	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2.914	B	Baik
37.	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2.859	B	Baik
38.	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2.714	B	Baik
39.	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	2.909	B	Baik
40.	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	2.844	B	Baik
41.	Kemudahan akses layanan perpustakaan	2.996	B	Baik
42.	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3.055	B	Baik
43.	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	2.916	B	Baik
44.	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2.868	B	Baik
45.	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2.960	B	Baik
46.	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2.907	B	Baik
47.	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2.880	B	Baik
48.	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2.952	B	Baik
49.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2.667	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Bukti Fisik semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 21 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan.

B. Indeks Kepuasan per Fakultas

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

a. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Tabel 10. Nilai IKM di FADIB

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,993	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,010	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,960	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,013	B	Baik
5.	Tangible	2,900	B	Baik

b. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tabel 11. Nilai IKM di FDK

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,982	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,995	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,937	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,013	B	Baik
5.	Tangible	2,890	B	Baik

c. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Tabel 12. Nilai IKM di FITK

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,066	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,073	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,017	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,057	B	Baik
5.	Tangible	2,947	B	Baik

d. Fakultas Syariah dan Hukum

Tabel 13. Nilai IKM di FSH

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,028	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,031	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,982	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,039	B	Baik
5.	Tangible	2,901	B	Baik

e. Fakultas Ushuludin dan Pemikiran Islam

Tabel 14. Nilai IKM di FUPI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,973	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,981	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,909	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,995	B	Baik
5.	Tangible	2,853	B	Baik

f. Fakultas Sains dan Teknologi

Tabel 15. Nilai IKM di FST

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,977	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,984	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,928	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,966	B	Baik
5.	Tangible	2,812	B	Baik

g. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Tabel 16. Nilai IKM di FISHUM

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,957	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,948	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,882	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,981	B	Baik
5.	Tangible	2,786	B	Baik

h. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Tabel 17. Nilai IKM di FEBI

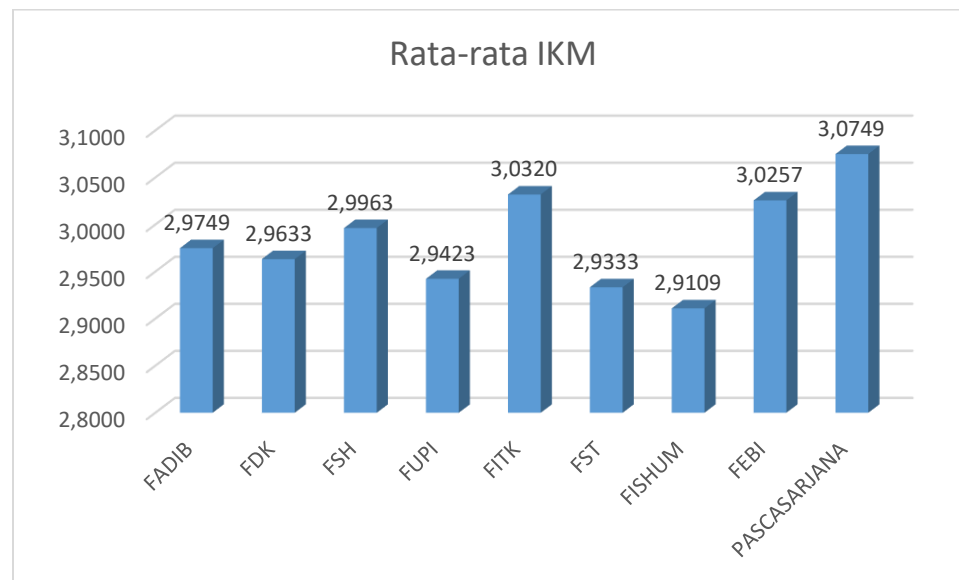
No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,016	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,039	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,003	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,082	B	Baik
5.	Tangible	2,987	B	Baik

i. Pascasarjana

Tabel 18. Nilai IKM di Pascasarjana

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,060	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,123	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,068	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,115	B	Baik
5.	Tangible	3,009	B	Baik

Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk setiap fakultas ditayangkan pada tabel berikut ini:

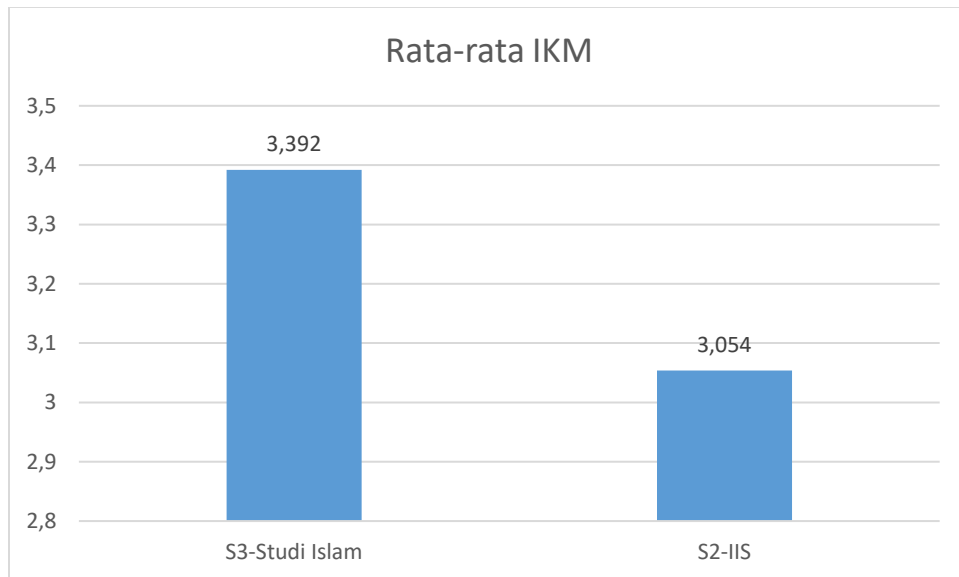


Gambar 1. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa per fakultas

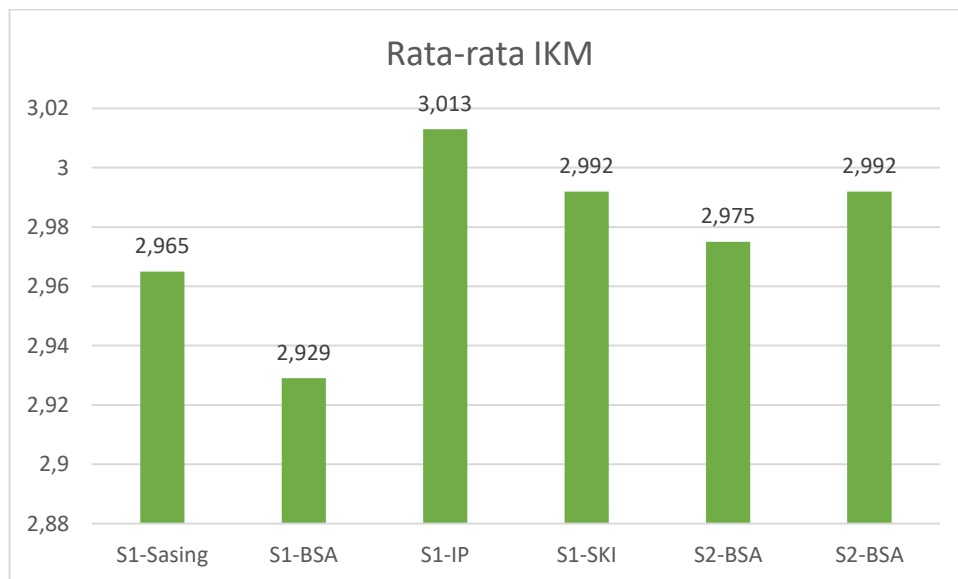
Urutan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan tiap fakultas adalah:

1. Pascasarjana (Rata – rata IKM = 3,0749)
2. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (Rata-rata IKM = 3,0320)
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Rata-rata IKM = 3,0257)
4. Fakultas Syariah dan Hukum (Rata-rata IKM = 2,9963)
5. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (Rata-rata IKM = 2,9749)
6. Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Rata-rata IKM = 2,9633)
7. Fakultas Ushuludin dan Pemikiran Islam (Rata-rata IKM = 2,9423)
8. Fakultas Sains dan Teknologi (Rata-rata IKM = 2, 9333)
9. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (Rata-rata IKM = 3,9109)

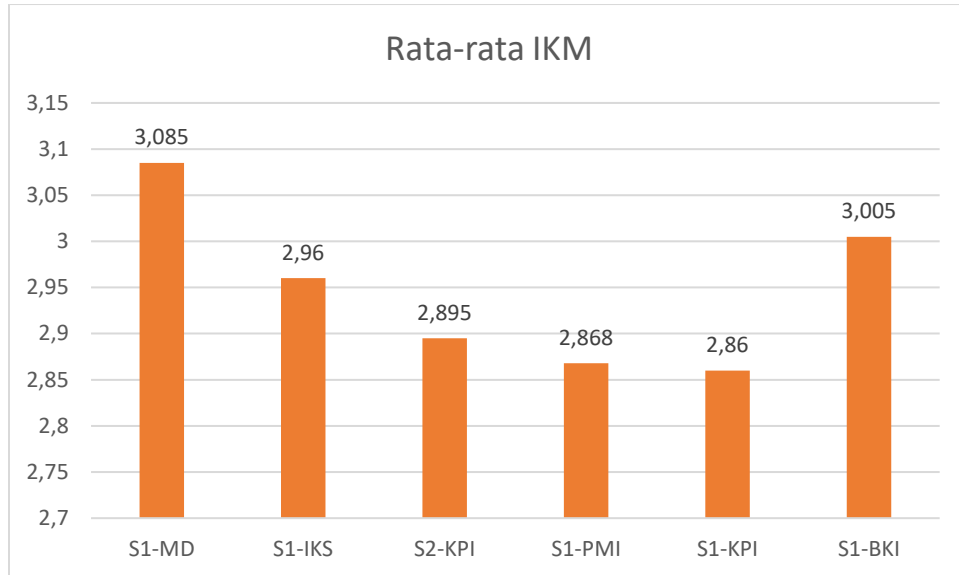
Berikutnya, rata-rata indeks kepuasan mahasiswa ditiap fakultas:



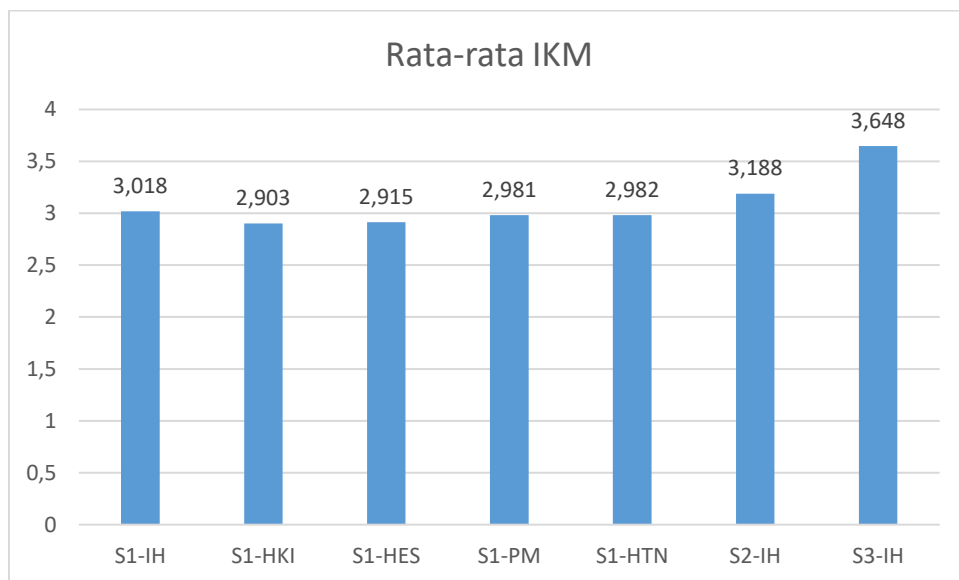
Gambar 2. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di Pascasarjana



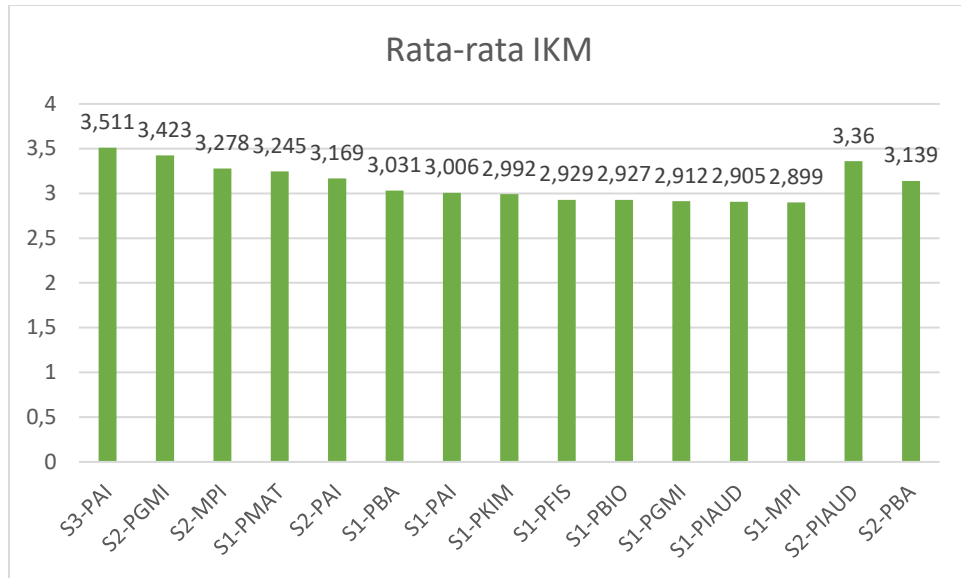
Gambar 3. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FADIB



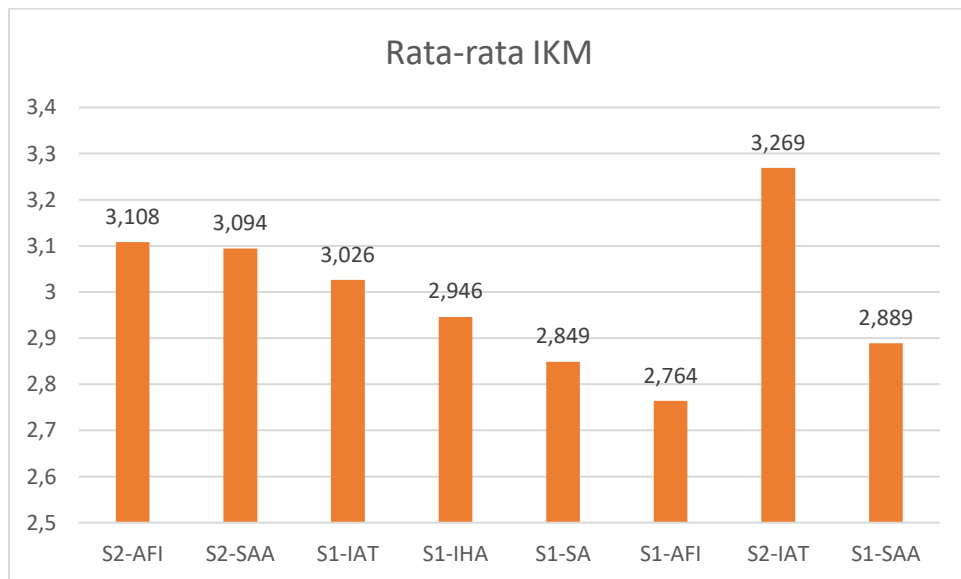
Gambar 4. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FDK



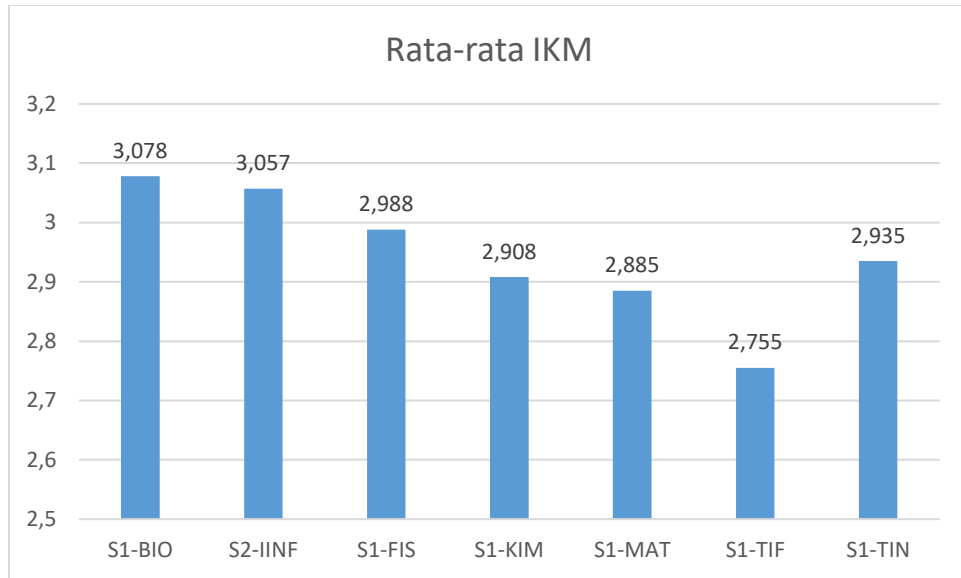
Gambar 5. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FSH



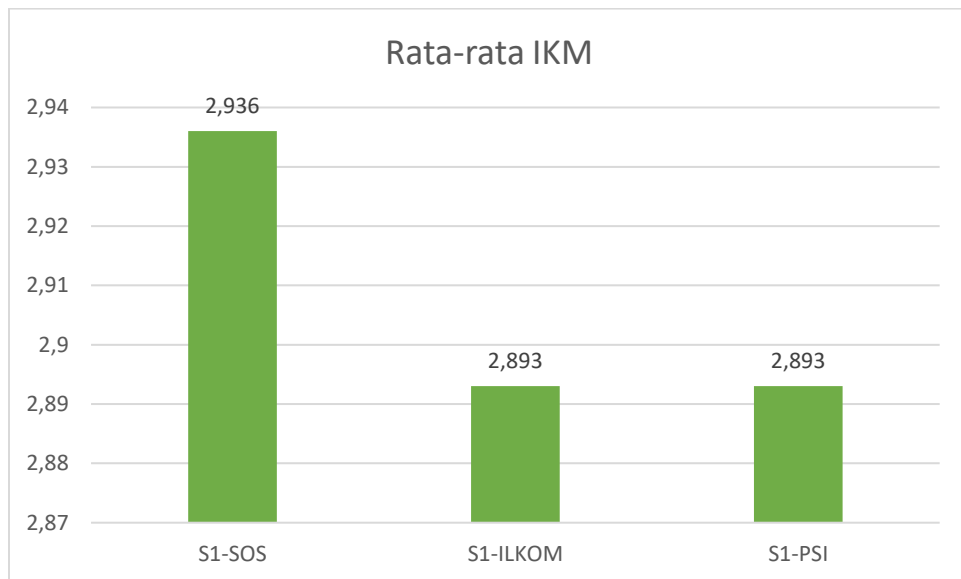
Gambar 6. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FITK



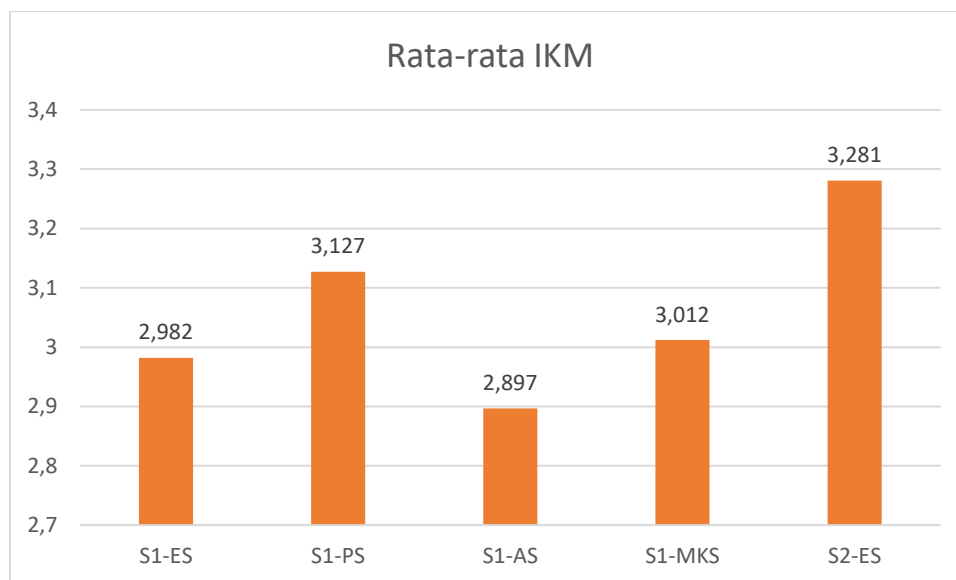
Gambar 7. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FUPI



Gambar 8. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FST



Gambar 9. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FISHUM



Gambar 10. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa di FEBI

Berdasarkan pengukuran rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di tiap prodi, berikut prodi-prodi yang hasilnya Sangat Baik:

Tabel 19. Peringkat IKM Prodi dengan Kualitas Layanan Sangat Baik

NO	Prodi	Rata-rata IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	S3-IS	3,648	A	Sangat Baik
2	S3-PAI	3,511	A	Sangat Baik
3	S2-PGMI	3,423	A	Sangat Baik
4	S3-Studi Islam	3,392	A	Sangat Baik
5	S2-PIAUD	3,36	A	Sangat Baik
6	S2-ES	3,281	A	Sangat Baik

7	S2-MPI	3,278	A	Sangat Baik
8	S2-IAT	3,269	A	Sangat Baik

Sedangkan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa prodi dengan urutan lima terkecil adalah:

Tabel 20. Peringkat Prodi dengan IKM Lima Terkecil

No	Prodi	Rata-rata IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	S1-Pengembangan Masyarakat Islam	2,868	B	Baik
2	S1- Komunikasi dan Penyiaran Islam	2,860	B	Baik
3	S1-Sosiologi Agama	2,849	B	Baik
4	S1-Akidah dan Filsafat Islam	2,764	B	Baik
5	S1-Teknik Informatika	2,755	B	Baik

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa di setiap prodi dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan analisis aspek – aspek layanan yang mempunyai skor IKM dengan urutan 10 tertinggi yaitu

Tabel 21. Aspek – aspek layanan yang mempunyai skor IKM dengan urutan 10 tertinggi

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3.138	B	Baik
2	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3.113	B	Baik
3	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.087	B	Baik
4	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3.087	B	Baik
5	Kemudahan membayar UKT/SPP	3.082	B	Baik
6	Petugas melayani dengan sikap menghargai	3.063	B	Baik
7	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3.055	B	Baik

8	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3.044	B	Baik
9	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3.039	B	Baik
10	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3.025	B	Baik

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut 10 aspek yang skor IKM paling rendah:

Tabel 22. 10 aspek yang skor IKM paling rendah

No.	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Keamanan tempat parkir	2.901	B	Baik
2	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2.880	B	Baik
3	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2.878	B	Baik
4	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2.877	B	Baik
5	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2.868	B	Baik
6	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.859	B	Baik
7	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2.859	B	Baik
8	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	2.844	B	Baik
9	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2.714	B	Baik
10	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2.667	B	Baik

BAB IV

REKOMENDASI / TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi

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

Tabel 23. Rekomendasi Aspek IKM yang masih rendah

No.	Pertanyaan	Faktor Kendala/Penghambat	Tindak Lanjut/Rekomendasi
1	Keamanan tempat parkir	Belum optimalnya system keamanan di UIN Sunan Kalijaga	1. Mengoptimalkan kinerja Satpam 2. Memasang CCTV di lahan parkir
2	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	Mahasiswa kesulitan menghubungi dosen penasihat akademik (DPA)	Memaksimalkan peran dosen penasihat akademik
3	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	Program beasiswa masih terbatas dengan jumlah mahasiswa	Menambah program beasiswa bagi mahasiswa
4	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	Ada beberapa ruang kuliah yang masih menggunakan kursi yang lama	Memperbaharui/mengganti kursi yang sudah tidak layak
5	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	Sosialisasi jurnal nasional terakreditasi dan internasional belum optimal	a. Segera mensosialisasikan atau menginformasikan jurnal-jurnal yang open access begitu juga dengan free ebook b. Mensosialisasikan kepada mahasiswa jurnal yang sudah berlanggan oleh perpustakaan UIN

No.	Pertanyaan	Faktor Kendala/Penghambat	Tindak Lanjut/Rekomendasi
			Sunan Kalijaga Yogyakarta
6	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	Jumlah kendaraan (motor/mobil) sudah melebihi luas lahan parkir yang tersedia	Segera di buka kampus II di Pajangan Bantul
7	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	Ada beberapa ruang kuliah yang belum lengkap sarana penunjang mata kuliah	Menyediakan sarana penunjang kuliah
8	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	Dosen belum membuat handout/bahan ajar	Dosen harus menyediakan handout/bahan ajar untuk setiap mata kuliah
9	Kecepatan dan bandwidth WiFi	Belum semua lokasi di kampus yang mendapat akses internet	Menambah access point di beberapa lokasi yang masih lemah akses internetnya.
10	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	Efek pandemic Covid-19 menyebabkan mahasiswa belajar secara online sehingga fasilitas UIN Sunan Kalijaga tidak dapat dinikmati oleh mahasiswa	Ada keringanan UKT/SPP bagi mahasiswa berdampak Covid-19

LAMPIRAN. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TIAP PRODI

PASCASARJANA

S3-STUDI ISLAM

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,333	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,364	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,364	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,500	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,400	A	Sangat Baik
		3,392		

S2-IIS

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,045	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,107	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,049	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,080	B	Baik
5.	Tangible	2,991	B	Baik
		3,054		

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

S1-Sastra Inggris

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,010	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,010	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,940	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,985	B	Baik
5.	Tangible	2,879	B	Baik
		2,965		

S1-Bahasa dan Sastra Arab

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,950	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,986	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,909	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,977	B	Baik
5.	Tangible	2,823	B	Baik
		2,929		

S1-Ilmu Perpustakaan

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,025	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,040	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,000	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,054	B	Baik
5.	Tangible	2,946	B	Baik
		3,013		

S1-Sejarah Kebudayaan Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,975	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,010	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,995	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,036	B	Baik
5.	Tangible	2,944	B	Baik
		2,992		

S2-Bahasa dan Sastra Arab

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,032	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,032	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,968	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,906	B	Baik
5.	Tangible	2,935	B	Baik
		2,975		

S2-Sejarah Peradaban Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,875	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,000	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,933	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,867	B	Baik
5.	Tangible	2,929	B	Baik
		2,921		

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

S1-Ilmu Kesejahteraan Sosial

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,994	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,982	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,918	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,023	B	Baik
5.	Tangible	2,882	B	Baik
		2,960		

S1-BKI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,034	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,034	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,972	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,056	B	Baik
5.	Tangible	2,927	B	Baik
		3,005		

S1-KPI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,858	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,884	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,851	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,891	B	Baik
5.	Tangible	2,816	B	Baik
		2,860		

S1-Managemen Dakwah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,091	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,114	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,086	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,118	B	Baik
5.	Tangible	3,014	B	Baik
		3,085		

S1-PMI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,910	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,915	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,821	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,915	B	Baik
5.	Tangible	2,779	B	Baik
		2,868		

S2-KPI

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,906	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,938	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,788	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,030	B	Baik
5.	Tangible	2,813	B	Baik
		2,895		

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

S1-Ilmu Hukum

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,047	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,057	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,010	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,064	B	Baik
5.	Tangible	2,912	B	Baik
		3,018		

S1-Hukum Keluarga Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,949	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,942	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,875	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,926	B	Baik
5.	Tangible	2,825	B	Baik
		2,903		

S1-Hukum Ekonomi Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,934	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,938	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,921	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,969	B	Baik
5.	Tangible	2,811	B	Baik
		2,915		

S1-Perbandingan Mahzab

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,000	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,030	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,952	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,018	B	Baik
5.	Tangible	2,903	B	Baik
		2,981		

S1-Hukum Tata Negara

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,017	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,013	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,961	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,017	B	Baik
5.	Tangible	2,899	B	Baik
		2,982		

S2-Ilmu Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,218	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,218	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,179	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,230	B	Baik
5.	Tangible	3,092	B	Baik
		3,188		

S3-Ilmu Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,692	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,667	B	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,667	B	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,667	B	Sangat Baik
5.	Tangible	3,545	B	Sangat Baik
		3,648		

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

S1-Pendidikan Biologi

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,961	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,961	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,882	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,971	B	Baik
5.	Tangible	2,861	B	Baik
		2,927		

S1-Pendidikan Fisika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,983	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,975	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,950	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,893	B	Baik
5.	Tangible	2,842	B	Baik
		2,929		

S1-Pendidikan Kimia

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,089	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,064	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,905	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,024	B	Baik
5.	Tangible	2,880	B	Baik
		2,992		

S1-Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,893	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,929	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,929	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,993	B	Baik
5.	Tangible	2,814	B	Baik
		2,912		

S1-Pendidikan Matematika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,329	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,338	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,196	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,268	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,095	B	Baik
		3,245		

S1-Pendidikan Agama Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,045	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,049	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,996	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,037	B	Baik
5.	Tangible	2,902	B	Baik
		3,006		

S1-Pendidikan Bahasa Arab

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,019	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,050	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,038	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,113	B	Baik
5.	Tangible	2,937	B	Baik
		3,031		

S1-Manajemen Pendidikan Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,923	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,929	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,887	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,912	B	Baik
5.	Tangible	2,846	B	Baik
		2,899		

S1-Pendidikan Islam Anak Usia Dini

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,920	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,932	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,920	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,883	B	Baik
5.	Tangible	2,871	B	Baik
		2,905		

S2-Manajemen Pendidikan Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,333	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,350	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,227	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,227	B	Baik
5.	Tangible	3,250	A	Sangat Baik
		3,278		

S2-Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,463	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,442	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,419	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,419	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,372	A	Sangat Baik
		3,423		

S2-Pendidikan Agama Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,218	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,190	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,140	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,188	B	Baik
5.	Tangible	3,109	B	Baik
		3,169		

S3-Pendidikan Agama Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,600	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,600	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,455	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,500	A	Sangat Baik

5.	Tangible	3,400	A	Sangat Baik
		3,511		

S2-Pendidikan Bahasa Arab

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,188	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,200	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,188	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,063	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,059	A	Sangat Baik
		3,139		

S2-PIAUD

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,415	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,373	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,283	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,442	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,288	A	Sangat Baik
		3,360		

FAKULTAS USHULUDIN DAN PEMIKIRAN ISLAM

S1-Akidah dan Filsafat Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,806	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,800	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,726	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,821	B	Baik
5.	Tangible	2,669	B	Baik
		2,764		

S1-Studi Agama-agama

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,924	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,906	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,862	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,931	B	Baik
5.	Tangible	2,824	B	Baik
		2,889		

S1-Sosiologi Agama

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,859	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,898	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,818	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,881	B	Baik
5.	Tangible	2,789	B	Baik
		2,849		

S1-Ilmu Alqur'an dan Hadis

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,093	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,075	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,975	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,085	B	Baik
5.	Tangible	2,904	B	Baik
		3,026		

S1-Ilmu Hadis

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,921	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,972	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,935	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,028	B	Baik
5.	Tangible	2,873	B	Baik
		2,946		

S2-Studi Agama-agama

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,200	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,133	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,938	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,133	B	Baik
5.	Tangible	3,067	B	Baik
		3,094		

S2-Aqidah dan Filsafat Islam

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,200	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,100	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,048	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,143	B	Baik
5.	Tangible	3,050	B	Baik

S2-Ilmu Alqur'an dan Tafsir

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,300	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,283	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,267	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,328	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,167	B	Baik
		3,269		

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

S1-Biologi

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,115	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,122	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,064	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,109	B	Baik
5.	Tangible	2,981	B	Baik
		3,078		

S1-Fisika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,048	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,037	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,012	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,012	B	Baik
5.	Tangible	2,829	B	Baik
		2,988		

S1-Kimia

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,979	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,978	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,886	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,899	B	Baik
5.	Tangible	2,799	B	Baik
		2,908		

S1-Teknik Informatika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,762	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,811	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,740	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,843	B	Baik
5.	Tangible	2,619	B	Baik
		2,755		

S1-Matematika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,928	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,938	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,908	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,908	B	Baik
5.	Tangible	2,742	B	Baik
		2,885		

S1-Teknik Industri

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,975	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,992	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,924	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,950	B	Baik
5.	Tangible	2,833	B	Baik
		2,935		

S2-Informatika

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,214	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,000	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,000	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,000	B	Baik
5.	Tangible	3,071	B	Baik
		3,057		

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

S1-Ilmu Komunikasi

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,974	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,977	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,928	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,003	B	Baik
5.	Tangible	2,799	B	Baik
		2,936		

S1-Sosiologi

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,919	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,926	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,840	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,000	B	Baik
5.	Tangible	2,778	B	Baik
		2,893		

S1-Psikologi

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,962	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,934	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,850	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,944	B	Baik
5.	Tangible	2,777	B	Baik
		2,893		

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

S1-Ekonomi Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,919	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,968	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,982	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,081	B	Baik
5.	Tangible	2,959	B	Baik
		2,982		

S1-Perbankan Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,161	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,148	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,093	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,154	B	Baik
5.	Tangible	3,077	B	Baik
		3,127		

S1-Manajemen Keuangan Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,997	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,030	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,990	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	3,080	B	Baik
5.	Tangible	2,963	B	Baik
		3,012		

S1-Akuntansi Syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	2,874	B	Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	2,928	B	Baik
3.	Assurance (kepastian)	2,853	B	Baik
4.	Empathy (Empati)	2,942	B	Baik
5.	Tangible	2,888	B	Baik
		2,897		

S2-Ekonomi syariah

No.	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Reliability (keandalan)	3,299	A	Sangat Baik
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	3,284	A	Sangat Baik
3.	Assurance (kepastian)	3,284	A	Sangat Baik
4.	Empathy (Empati)	3,328	A	Sangat Baik
5.	Tangible	3,209	B	Sangat Baik
		3,281		

UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta,
Indonesia 55281

Phone: +62-274-512474, +62-274-589621

Fak: +62-274-586117

Email: humas@uin-suka.ac.id