

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN PEMBELAJARAN
TAHUN 2022/2023**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
DESEMBER 2023**

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DAFTAR ISI..... | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan..... | 2 |
| C. Manfaat | 2 |
| | |
| BAB II : METODE SURVEY | 3 |
| A. Pelaksanaan dan Teknik Survey | 3 |
| 1. Persiapan | 3 |
| 2. Pengumpulan Data | 3 |
| 3. Pengolahan dan Analisis Data | 3 |
| B. Penyusunan Laporan | 4 |
| C. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel | 4 |
| D. Instrumen Surve | 4 |
| E. Teknik Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 5 |
| | |
| BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN | 6 |
| A. Tabulasi Hasil Survey | 6 |
| 1. Tabel Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 6 |
| 2. Grafik Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 13 |
| B. Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 15 |
| C. Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 16 |
| D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran | 16 |
| | |
| BAB IV : PENUTUP | 17 |
| A. Kesimpulan | 17 |
| B. Saran..... | 17 |

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga Kami dapat menyelesaikan Laporan survei Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pembelajaran Pascasarjana tahun akademik 2022/2023, di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Kami menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya Survei, yakni:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. sebagai Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. sebagai Direktur Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Bapak Dr. H. Mursalim, M.Ag sebagai Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Tim Gugus Mutu Pasacsarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

Kami menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam Laporan Laporan survei mahasiswa terhadap manajemen Pascasarjana tahun akademik 2022/2023, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Jember, 20 Desember 2023

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era keterbukaan dan era 4.0 menuntut adanya pertanggung jawaban kualitas, termasuk kualitas luaran. Maka butuh kontrol kinerja dalam bentuk survey pelayanan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan layanan yang di berikan sebagai sebuah evaluasi.

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Saat ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Begitu juga halnya dalam dunia pendidikan dimana pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan.

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam

bidang akademik maka perlu dilakukan survey tingkat kepuasan salah satunya yaitu kepuasan terhadap layanan pembelajaran. Kegiatan ini diharapkan dapat diperoleh umpan balik secara langsung dari mahasiswa sebagai masukan utama proses pendidikan yang diharapkan menjadi luaran dengan potensi unggul.

B. Tujuan

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran, bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap sistematika, pengetahuan dosen, rencana pembelajaran, transparansi nilai, cara mengajar dosen, strategi pembelajaran, dan manfaat pembelajaran yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pembelajaran selanjutnya.

C. Manfaat

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran, diharapkan dapat mendorong partisipasi civitas akademik program Pascasarjana dalam mengoptimalkan layanan pendidikan serta mendorong instansi untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan.

BAB II

METODE SURVEY

A. Pelaksanaan dan Teknik Survey

1. Persiapan

Persiapan dilakukan dengan membuat instrumen berupa kuisisioner pada Google Form yang memuat sembilan item pertanyaan tentang survey. Responden pada survey ini adalah mahasiswa aktif pada program Pascasarjana UIN KHAS Jember yang telah mengikuti perkuliahan Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang diisi melalui link Google Form <https://forms.gle/PrJrwSZpStZmUNYw8> yang dikirim melalui grup WhatsApp Mahasiswa di setiap prodi. Indikator survey meliputi petunjuk pengisian email, nama lengkap, NIM, Prodi, penilaian terhadap lima aspek, yaitu:

- a. *Tangible*: kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana.
- b. *Reliability*: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- c. *Responsiveness*: kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- d. *Assurance*: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan cepat.
- e. *Empathy*: kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui link Google Form <https://forms.gle/PrJrwSZpStZmUNYw8>. disajikan dengan

tabulasi dan dianalisis menggunakan IKM dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

4. Penyusunan Laporan

Sistematika laporan ini adalah BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, tujuan, dan manfaat. BAB II Metode Survey yang terdiri atas Pelaksanaan Teknik Survey, Responden dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen Survey, Teknik Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran. BAB III Hasil dan Pembahasan yang terdiri dari Tabulasi Hasil Survey Pembelajaran, Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Pembelajaran, Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan Pembelajaran, Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pembelajaran. BAB IV Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran-saran.

B. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel

Responden pada survey ini adalah mahasiswa aktif Program Pascasarjana UIN KHAS Jember yang telah mengikuti perkuliahan Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey ini adalah *purposive sampling* yaitu mahasiswa aktif yang telah mengikuti perkuliahan Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

C. Instrumen Survey

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari lima aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

D. Teknik Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 5 (lima) unsur, maka ;

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Internal 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 - 100,0 | A | Sangat Baik |

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tabulasi Hasil Survey

1. Tabel Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran

**TABULASI DATA SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN PEMBELAJARAN
PASCASARJANA UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

| Nomor Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | JUMLAH |
|-----------------|---|---|---|---|---|--------|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 32 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 42 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 52 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 56 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 58 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 |
| 59 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 76 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 101 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 102 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 |
| 106 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 107 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 108 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 110 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 113 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 118 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 121 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 122 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 123 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 14 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 129 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 133 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 136 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 140 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 145 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 147 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 148 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 149 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 151 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 152 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 153 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 154 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 157 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| 158 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 159 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 161 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 162 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 163 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 166 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 167 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 169 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 170 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 171 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 174 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 176 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 177 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 178 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 180 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 |
| 181 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 182 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 187 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 188 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 190 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

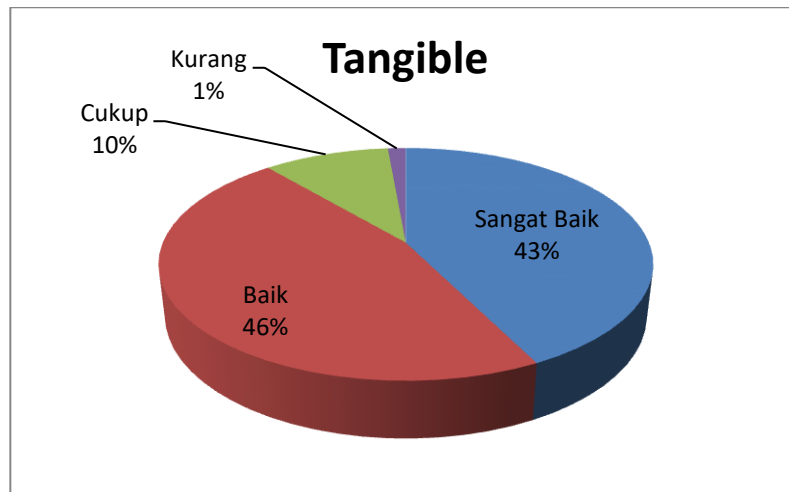
| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 193 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 199 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| 200 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 205 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 208 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 210 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 14 |
| 211 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 213 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 216 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| 218 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 221 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 222 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 225 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 228 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| 229 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 230 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 231 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 232 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 233 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 234 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 235 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 236 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 237 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 238 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 241 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 242 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 243 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 246 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 247 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 249 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 250 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 252 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 255 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 256 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 257 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 260 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 261 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 262 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 263 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 264 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 265 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 266 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 267 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 268 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 270 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 271 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 272 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 273 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 274 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

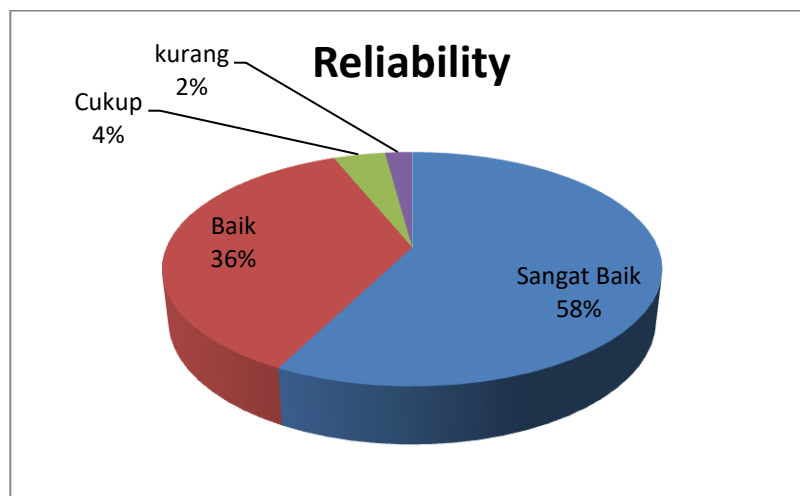
| | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|-------|------|-------|
| 275 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| Nilai/ Unsur | 908 | 952 | 925 | 924 | 949 | |
| NRR/ Unsur | 3,30 | 3,46 | 3,36 | 3,36 | 3,45 | 16,94 |
| NRR Tertimbang/ unsur IKM | 0,66 | 0,69 | 0,67 | 0,672 | 0,69 | 3,39 |
| IKM | | | | | | 84,69 |

2. Grafik Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran

- a. *Tangible*: kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana, dapat diperjelas dengan pie grafik sebagai berikut:



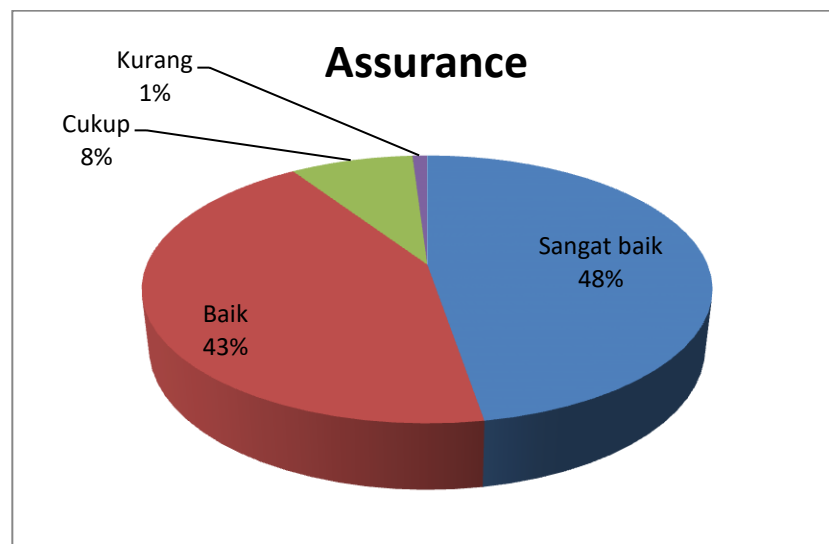
- b. *Reliability*: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, dapat diperjelas dengan pie grafik sebagai berikut:



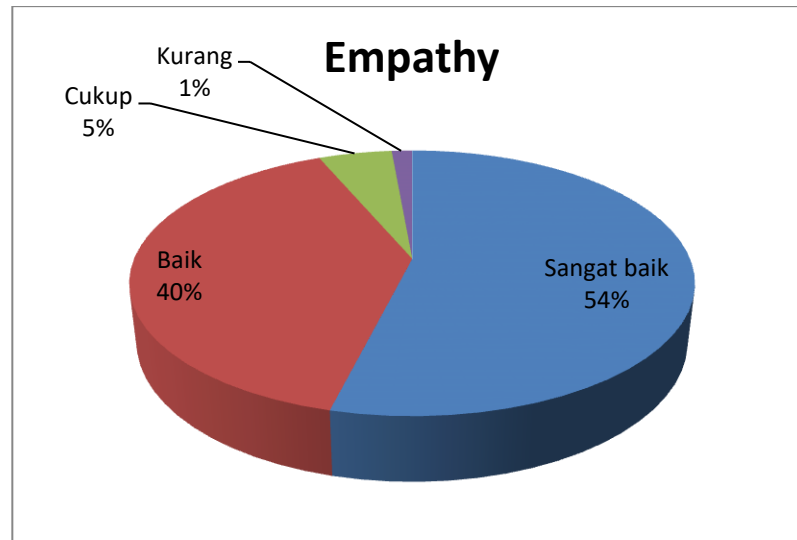
- c. *Responsiveness*: kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dapat diperjelas dengan pie grafik sebagai berikut:



- d. *Assurance*: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan cepat, dapat diperjelas dengan pie grafik sebagai berikut:



- e. *Empathy*: kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dapat diperjelas dengan pie grafik sebagai berikut:



B. Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran

Tabulasi data dan analisis data tentang capaian indeks kepuasan layanan pembelajaran dapat di analisis capaian indeks kepuasan layanan pembelajaran pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagai berikut:

| Indikator | Nilai Interval IKM Total | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--|--------------------------|-----------------------------|----------------|----------------------------------|
| Indeks kepuasan pelayanan pembelajaran | 3,39 | 84,69 | A | Sangat Baik/ Sangat Memuaskan |

Berdasarkan tabulasi tersebut, diperoleh indeks kepuasan mahasiswa atas layanan pembelajaran Pascasarjana adalah sebesar 3,39 (84,69) yang artinya angka itu berada diatas kategori $\geq 3,25$ (dengan kategori sangat baik/ sangat memuaskan).

C. Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran

Hasil Analisis survey Kepuasan Layanan Pembelajaran telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah pelaksanaan survey, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran. Respon yang didapatkan berjumlah 275 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 5 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Kurang, 2) Cukup, 3) Baik, 4) Sangat Baik.

Hasil survey menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa atas layanan pembelajaran Pascasarjana adalah sebesar 3,39 (84,69) yang artinya sesuai dengan acuan teori, angka itu berada diatas kategori $\geq 3,25$ sehingga termasuk kategori sangat baik/ sangat memuaskan.

D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran telah masuk pada kategori memuaskan, Namun, tentu saja ada tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan layanan pembelajaran, antara lain:

1. Pelaporan hasil kerjasama hendaknya dikomunikasikan dengan mahasiswa.
2. Meningkatkan layanan pembelajaran, berupa ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan pembelajaran, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Sehingga, dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. \
3. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survey ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada Program Pascasarjana untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada lima aspek layanan kepuasan pembelajaran tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan survey pada periode semester ganjil 2022/2023 Pasascarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dilaksanakan pada bulan Desember 2023. Laporan ini sebagai pengukuran kinerja yang merupakan suatu kegiatan penilaian bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat keberhasilan/kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Pascasarjana. Hasil survei layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Pascasarjana mendapat nilai interval IKM 3,39 yang artinya layanan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran sangat memuaskan (sangat baik).

B. Saran

Diharapkan ada kenaikan kepuasan layanan pembelajaran dari tahun ke tahun sebagai target capain merupakan hasil komunikasi yang lebih intensif antara dosen dan mahasiswa. Berdasarkan harapan tersebut, ada beberapa saran antara lain:

1. Tindak lanjut survey kepuasan layanan pembelajaran perlu dilakukan review dari tahun ke tahun.
2. Hasil survey layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran pascasarjana perlu di publikasikan secara terbuka di web pascasarjana.