

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MAHASISWA TAHUN
2021/2022**



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

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
DESEMBER 2022**

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	4
A. Pelaksanaan dan Teknik Survey	4
1. Persiapan	4
2. Pengumpulan Data	5
3. Pengolahan dan Analisis Data	5
B. Penyusunan Laporan	5
C. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel	5
D. Instrumen Surve	5
E. Teknik Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	6
BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN	7
A. Tabulasi Hasil Survey	7
1. Tabel Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	15
2. Grafik Tabulasi Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	15
B. Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	15
C. Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	16
D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	17
BAB IV : PENUTUP	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga Kami dapat menyelesaikan Laporan survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Pascasarjana tahun akademik 2021/2022, 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 2021/2022, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Jember, 20 Desember 2022

Penyusun

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai institusi pendidikan tinggi, Universitas Islam Negeri (UIN) Khas Jember memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan berkualitas bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dianggap sebagai indikator utama yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga ini. Oleh karena itu, dilakukan survei kepuasan layanan mahasiswa dengan tujuan memahami lebih dalam persepsi dan kebutuhan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Khas Jember.

Beberapa faktor yang menjadi dasar untuk melakukan survei ini melibatkan komitmen UIN Khas Jember sebagai lembaga pendidikan berkualitas tinggi untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Untuk mencapai tujuan ini, pemahaman terhadap kepuasan mahasiswa dianggap sebagai landasan untuk perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Survei ini juga dirancang untuk mengidentifikasi perubahan dalam dinamika kebutuhan mahasiswa seiring waktu dan menyesuaikan layanan yang disediakan oleh UIN Khas Jember.

Selain itu, survei ini bertujuan untuk membangun komunikasi yang lebih efektif antara mahasiswa dan lembaga UIN Khas Jember. Dengan mengetahui persepsi mahasiswa, diharapkan dapat dilakukan upaya untuk meningkatkan transparansi dan menyediakan informasi yang lebih baik terkait layanan yang diberikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan rencana strategis yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Data yang diperoleh dari survei diharapkan dapat memberikan pandangan yang jelas terkait area layanan yang memerlukan perhatian khusus.

Melalui laporan survey kepuasan layanan mahasiswa ini, UIN Khas Jember diharapkan dapat terus berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang optimal, sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa, serta menjadikan UIN Khas Jember sebagai lembaga pendidikan yang inovatif dan responsif terhadap tuntutan zaman.

B. TUJUAN

Tujuan Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa dengan Lembaga UIN Khas Jember:

1. Mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Khas Jember.
2. Menilai persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, mulai dari administrasi akademik, fasilitas, hingga dukungan akademik dan non-akademik.
3. Menemukan area layanan yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, sehingga lembaga dapat merancang strategi perbaikan yang spesifik.
4. Memberikan gambaran mengenai sejauh mana UIN Khas Jember telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dalam memberikan layanan pendidikan.
5. Membangun transparansi dan komunikasi yang lebih baik antara mahasiswa dan lembaga, sehingga mahasiswa merasa didengar dan memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi yang mereka butuhkan.

C. MANFAAT

Manfaat Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa dengan Lembaga UIN Khas Jember:

1. Menyediakan data dan wawasan yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam layanan pendidikan, membantu UIN Khas Jember untuk menjadi lembaga yang lebih efisien dan efektif.
2. Memungkinkan lembaga untuk fokus pada area layanan tertentu yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan relevansi layanan yang disediakan.
3. Dengan memahami harapan dan kebutuhan mahasiswa, lembaga dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra dan reputasi lembaga.
4. Memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang berbasis data, membantu lembaga dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih terarah.
5. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, lembaga dapat mengambil tindakan preventif untuk meningkatkan retensi mahasiswa dan mengurangi tingkat keluar.

6. Survey ini dapat menjadi sarana untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan lembaga, sehingga mereka merasa lebih terlibat dalam pembentukan pengalaman pendidikan mereka

BAB II : METODE SURVEY

A. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. PERSIAPAN

Persiapan dilakukan melalui pembuatan alat pengukur berupa formulir daring di Google Form, yang mencakup 5 pertanyaan terkait survei ini diantaranya.

- a. kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana (tangible) yang ada di program pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
- b. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (reliability) yang ada di program pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
- c. emanasi dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (responsiveness) yang ada di program pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
- d. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan cepat (assurance) yang ada di program pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
- e. kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (empathy) yang ada di program pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

Partisipan dalam survei ini adalah mahasiswa yang saat ini terdaftar di program Pascasarjana UIN KHAS Jember dan telah mengikuti perkuliahan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022.

2. PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner 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,

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 mencakup

BAB I, yang melibatkan Pendahuluan yang terstruktur dengan menyertakan latar belakang, tujuan, dan manfaatnya.

BAB II membahas Metode Survey, yang mencakup Pelaksanaan Teknik Survey, Responden dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen Survey, serta Teknik Analisis Data dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran. Selanjutnya,

BAB III membahas Hasil dan Pembahasan yang terdiri dari Tabulasi Hasil Survey Pembelajaran, Analisis Data Hasil Survey Kepuasan Pembelajaran, Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan Pembelajaran, dan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pembelajaran.

BAB IV, yang merupakan Penutup, mencakup Kesimpulan dan Saran-saran.

B. RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Responden dalam survei ini merupakan mahasiswa yang sedang aktif mengikuti Program Pascasarjana di UIN KHAS Jember dan telah menghadiri kuliah pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023. Metode pengambilan sampel yang diterapkan dalam survei ini adalah perposive sampling, yang merujuk pada pemilihan mahasiswa aktif yang telah mengikuti perkuliahan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022.

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

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 9 (sembilan) unsur, maka ;

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

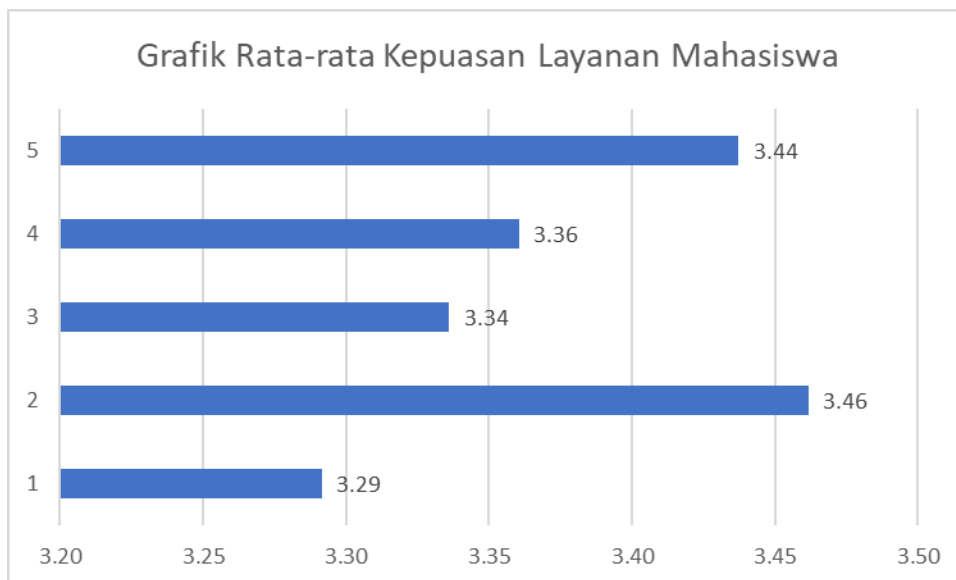
118	3	4	4	4	4	19
119	3	3	3	2	3	14
120	4	4	4	4	4	20
121	3	4	4	3	3	17
122	3	4	3	4	4	18
123	3	4	3	2	2	14
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	3	15
126	4	4	4	4	4	20
127	3	3	3	3	3	15
128	3	4	4	3	4	18
129	3	4	4	4	4	19
130	3	3	3	3	3	15
131	4	4	4	4	4	20
132	3	3	3	3	3	15
133	3	2	2	3	1	11
134	4	4	4	4	4	20
135	4	4	4	4	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
JUMLAH	813	855	824	830	849	4171
INTERVAL IKM	3.29	3.46	3.34	3.36	3.44	16.89

2. GRAFIK TABULASI SURVEY KEPUASAN (menampilkan grafik)



B. ANALISIS DATA HASIL SURVEY KEPUASAN

Berdasarkan tabulasi data dan analisis data, maka berdasarkan survei kepuasan Layanan Mahasiswa pada pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagai berikut :

Indikator	Nilai interval IKM Total	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Mahasiswa	3.38	84	A	Sangat Baik

C. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS SURVEY KEPUASAN

Pembahasan hasil analisis survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Mahasiswa di Pascasarjana UIN Khas Jember mencerminkan indikator kepuasan yang positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai interval IKM (Indeks Kepuasan Mahasiswa) yang mencapai 3.38, mengindikasikan tingkat kepuasan yang baik. Penilaian konversi IKM dengan nilai 84 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap layanan yang diberikan oleh Pascasarjana UIN Khas Jember.

Peningkatan nilai IKM dan konversi IKM ini dapat diartikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Pascasarjana UIN Khas Jember. Adanya nilai 84 pada konversi IKM menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, dan hanya sedikit yang memberikan penilaian negatif terhadap layanan tersebut.

Lebih lanjut, kinerja unit pelayanan yang mendapat penilaian "sangat baik" menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh Pascasarjana UIN Khas Jember dalam memberikan layanan kepada mahasiswa telah efektif dan responsif. Keberhasilan ini dapat diartikan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa, serta memberikan solusi yang memadai terhadap berbagai masalah atau kebutuhan yang mungkin timbul.

Adapun faktor-faktor yang mungkin berkontribusi terhadap hasil positif ini dapat melibatkan upaya peningkatan kualitas layanan, kejelasan informasi yang diberikan, respon yang cepat terhadap masukan mahasiswa, dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari survei kepuasan ini.

Meskipun hasil survey ini menunjukkan kepuasan yang tinggi, tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Melalui analisis ini, Pascasarjana UIN Khas Jember diharapkan dapat terus berkomitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi, sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Evaluasi secara berkala terhadap hasil survei kepuasan ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih baik di masa depan.

D. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN

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. Meningkatkan frekuensi komunikasi antara lembaga dan mahasiswa melalui berbagai saluran, termasuk penggunaan media sosial, email, dan pertemuan rutin.
2. pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan teknis staf, dengan fokus pada pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan.
3. Mengidentifikasi dan mengimplementasikan perbaikan pada sistem informasi yang digunakan untuk memastikan aksesibilitas, kecepatan, dan akurasi informasi mahasiswa.
4. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan mahasiswa, serta memastikan ketersediaan fasilitas yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik.
5. Menjadwalkan survey kepuasan mahasiswa secara rutin dan menggunakan hasilnya sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan nilai interval IKM Total sebesar 3.38 dan penilaian kinerja unit pelayanan yang mencapai tingkat "sangat baik" dalam laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Pascasarjana UIN Khas Jember, dapat disimpulkan bahwa lembaga telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang baik dari mahasiswa. Nilai IKM yang berada di atas ambang batas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kinerja unit pelayanan yang mendapatkan penilaian "sangat baik" memberikan indikasi bahwa lembaga tidak hanya memenuhi harapan mahasiswa, tetapi juga mampu memberikan layanan yang efektif, responsif, dan berkualitas tinggi. Keberhasilan ini mencerminkan komitmen lembaga dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa sepanjang perjalanan akademis mereka di Pascasarjana UIN Khas Jember.

Meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang tinggi, tetap diperlukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan memenuhi perkembangan kebutuhan mahasiswa. Kesimpulan ini dapat menjadi landasan untuk upaya perbaikan dan pengembangan strategi yang lebih lanjut, dengan fokus pada aspek-aspek tertentu yang mungkin memerlukan perhatian lebih lanjut.

Secara keseluruhan, laporan survey kepuasan mahasiswa menggambarkan bahwa Pascasarjana UIN Khas Jember telah berhasil menciptakan lingkungan akademis yang mendukung dan layanan yang memuaskan bagi mahasiswanya. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi di masa mendatang.

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di lembaga UIN Khas Jember, berikut adalah beberapa saran yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas layanan:

1. Meningkatkan komunikasi antara lembaga dan mahasiswa, baik melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, maupun dengan memperkuat saluran komunikasi dua arah untuk memberikan umpan balik dan pertanyaan.
2. Memberikan pelatihan tambahan kepada staf dan petugas layanan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, penanganan situasi sulit, dan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan mahasiswa
3. Menerapkan solusi teknologi yang inovatif untuk memperbaiki proses layanan, termasuk penggunaan platform digital, aplikasi, dan sistem informasi yang dapat mempermudah akses dan komunikasi.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap layanan yang disediakan, dengan mengumpulkan umpan balik secara berkala untuk mendeteksi potensi masalah dan menanggapi perubahan kebutuhan mahasiswa.
5. Menyelidiki dan mengembangkan layanan tambahan yang dapat memberikan nilai tambah, seperti peluang mentoring, bimbingan karir, atau kegiatan pengembangan diri, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
6. Meningkatkan transparansi terkait dengan kebijakan keuangan, biaya pendidikan, dan penjelasan yang lebih rinci mengenai dana mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat memahami dengan jelas terkait dengan keuangan mereka.
7. Memastikan bahwa fasilitas dan infrastruktur pendukung pembelajaran, seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang kuliah, terus diperbarui dan memadai sesuai dengan perkembangan kebutuhan pendidikan.
8. Menggandeng mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan dengan membentuk forum atau kelompok diskusi yang melibatkan mereka dalam perencanaan dan pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan layanan mahasiswa.
9. Meningkatkan sistem pengelolaan keluhan dan masukan mahasiswa, termasuk menyediakan saluran khusus untuk melaporkan masalah atau memberikan saran, dan memberikan respon yang cepat terhadap setiap masukan.
10. Mengembangkan program penghargaan atau pengakuan bagi staf yang memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman mahasiswa, untuk meningkatkan motivasi dan dedikasi dalam memberikan layanan terbaik.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan lembaga UIN Khas Jember dapat terus meningkatkan kualitas layanan mahasiswa dan memperkuat hubungan positif antara lembaga dan mahasiswa