



2024

**LAPORAN KEGIATAN
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA (IKM)
PERIODE APRIL S/D. JULI**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM IBRAHIMY
GENTENG BANYUWANGI**



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
Institut Agama Islam Ibrahimy
Genteng Banyuwangi

Nomor : 013/LPM/D.3/4.039/VII/2024

Banyuwangi, 31 Juli 2024

Lampiran : - lembar

Hal : **Penyampaian laporan kegiatan Indeks Kepuasan Mahasiswa**

Kepada Yth.

Rektor IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Cq. Wakil Rektor 1 IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

di Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan limpahan nikmat-Nya sehingga kita semua dalam keadaan sehat, amiin
Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun ummatnya menuju agama Allah sehingga tercerahkanlah kehidupan saat ini.

Bersama surat ini kami sampaikan laporan kegiatan Indeks Kepuasan Mahasiswa yang telah dilaksanakan oleh Lembaga penjaminan Mutu IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Demikian penyampaian laporan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wallahul Muwaffiq ila Aqwamit Tharieq

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Ketua LPM



IRFAN AFANDI, M.M., M.SI

NIDN. 2115098202

PENDAHULUAN

Sejalan dengan pelaksanaan *good governance university* diperlukan adanya gambaran secara objektif terkait dengan pengukuran standar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dimiliki instansi. *Good Governance University* sendiri merupakan rancangan perubahan yang dikembangkan dan diharapkan mampu dicapai oleh IAI Ibrahimy Genteng. Salah satu poin yang menjadi inti utama dari tercapainya tujuan *Good Governance University* adalah adanya timbal balik dari pengguna kepada penyedia terhadap layanan yang diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan taraf layanan yang diberikan, dalam bentuk timbal balik nilai atau skor pelayanan. Hal tersebut mencakup segala aspek dalam pemberian layanan seperti, layanan pendidikan / akademik, kemahasiswaan, keuangan, hingga informasi publik dalam bentuk daring maupun luring.

Timbal balik atau pengukuran tersebut tentunya terkait dengan pendapat responden terhadap pelayanan publik yang diberikan dan didapatkan melalui survei. dengan adanya timbal balik tersebut, instansi dapat mengetahui atau menjadikan data tersebut sebagai bahan evaluasi, dimana akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna. Timbal balik tersebut didapatkan secara objektif dengan pengukuran yang ditentukan dengan mangcu pada skema Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan, Sasaran, dan Prinsip-Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh instansi publik, memastikan layanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, IKM berfungsi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sehingga instansi publik dapat meningkatkan kualitas layanan mereka secara efektif. Dengan demikian, IKM juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi publik dalam melayani masyarakat. Data yang dihasilkan dari IKM akan mendukung

proses pengambilan keputusan yang lebih baik, yang pada akhirnya akan mengarah pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sasaran IKM meliputi masyarakat umum yang diharapkan mendapatkan layanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Instansi pemerintah dapat menggunakan data dan umpan balik dari IKM untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan mereka. Pembuat kebijakan mendapatkan informasi yang relevan untuk merancang kebijakan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. Selain itu, pegawai pelayanan publik dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka melalui umpan balik konstruktif yang diperoleh dari IKM. Pihak swasta dan lembaga non-pemerintah juga dapat memanfaatkan data ini untuk penelitian, evaluasi, dan pengembangan program kemitraan dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Prinsip-prinsip IKM meliputi transparansi, di mana proses pengukuran dilakukan secara terbuka dan hasilnya diumumkan kepada publik, serta objektivitas yang memastikan penilaian dilakukan berdasarkan data dan fakta yang ada. Akurasi menjadi prinsip penting dengan menggunakan metode yang valid dan reliabel untuk mendapatkan hasil yang tepat. Partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses pengukuran dan evaluasi kepuasan juga diutamakan. Keberlanjutan pengukuran secara berkala dilakukan untuk memonitor perkembangan dan perbaikan layanan. Prinsip akuntabilitas menekankan bahwa hasil pengukuran harus dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan. Integritas dan kejujuran dijaga dalam setiap tahap pengukuran dan pelaporan hasil, sementara responsivitas memastikan bahwa hasil evaluasi segera ditindaklanjuti dengan perbaikan yang diperlukan.

Tahapan-Tahapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tahapan pertama dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah perencanaan survei. Pada tahap ini, tujuan spesifik dari survei IKM harus ditetapkan, seperti mengukur kualitas layanan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penyusunan rencana

kerja yang mencakup jadwal pelaksanaan, sumber daya yang dibutuhkan, dan metodologi survei juga harus dilakukan. Pembentukan tim survei yang terdiri dari anggota dengan keahlian relevan, seperti peneliti, analis data, dan fasilitator, menjadi langkah penting dalam memastikan kelancaran survei.

Tahapan kedua adalah desain instrumen survei. Kuesioner yang mencakup berbagai aspek layanan, seperti persyaratan, prosedur, durasi, kompetensi, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana, harus disusun dengan cermat. Setelah penyusunan, kuesioner perlu diuji coba pada kelompok kecil untuk memastikan kejelasan dan relevansi pertanyaan. Berdasarkan hasil uji coba, kuesioner direvisi untuk memastikan kualitas dan validitas instrumen survei, sehingga data yang dikumpulkan nanti akan akurat dan dapat diandalkan.

Pengumpulan data menjadi tahapan ketiga dalam IKM. Survei dilaksanakan sesuai dengan metode yang telah ditentukan, seperti kuesioner, wawancara, observasi, atau FGD. Pengumpulan respon dari responden yang mewakili populasi yang dilayani sangat penting dalam tahap ini. Pemantauan proses pengumpulan data juga diperlukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga hasil survei mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

METODOLOGI

Metode yang tepat digunakan dalam mendapatkan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah metode survei. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data yang beragam dengan tingkat kemudahan pengisian yang tinggi, sehingga responden dapat memberikan jawaban secara mudah dan akurat. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mencakup berbagai aspek layanan seperti persyaratan, prosedur, durasi, kompetensi, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. Kuesioner ini kemudian didistribusikan kepada responden menggunakan teknik random sampling, yang memastikan setiap anggota populasi pelanggan pelayanan (mahasiswa) IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat, sehingga hasil survei dapat merefleksikan kondisi sebenarnya dari kepuasan masyarakat.

Penilaian dari survei ini disajikan secara deskriptif kuantitatif, yang bersifat numerikal dan dapat dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk nilai indeks kepuasan masyarakat. Analisis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi. Hasil analisis disusun dalam laporan yang menyajikan temuan utama, analisis data, dan rekomendasi perbaikan, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

Teknik Pengumpulan

Data Teknik pengumpulan data yang digunakan tentunya sejalan dengan metode survei yang digunakan, yaitu dengan memanfaatkan kuesioner. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner daring dari google form yang disebarakan oleh LPM IAI Ibrahimy.

Variable Pengukuran

Variabel Pengukuran Variabel yang digunakan merupakan variabel tertutup yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Analisis Data

Pada bagian analisis data, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan metode deskriptif-kuantitatif. Instrumen yang telah disusun diubah menjadi pertanyaan dengan empat opsi jawaban berdasarkan skala Likert. Setiap opsi memiliki bobot poin tertentu: "tidak puas" mendapatkan 1 poin, "kurang puas" mendapatkan 2 poin, "puas" mendapatkan 3 poin, dan "sangat puas" mendapatkan 4 poin. Perhitungan dilakukan dengan mempertimbangkan berat poin dari setiap pilihan jawaban. Analisis ini menghasilkan nilai dalam rentang 1 hingga 4, dengan standar indeks yang telah ditentukan.

No	Interval	Konversi	Hurf	Keterangan
1	0.01 – 2.59	0.01 – 64.99	D	Tidak Pias
2	2.6 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Pias
3	3.065 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Pias
4	3.533 – 4.00	88.31 – 100	A	Sangat Pias

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil yang telah diolah atau dianalisis akan disajikan dalam bentuk tabel deskriptif. Hasil survei Indeks kepuasan mahasiswa akan mencakup uraian instrumen, frekuensi jawaban yang diberikan oleh responden, total jawaban dari 379 responden, nilai hitung, hingga peringkat.

NO	INDIKATOR (PERTANYAAN)	Total Nilai Persepsi per Unit	NRR/Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Bobot Nilai Tertimbang
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	1156	3,05	0,06	0,02
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	1142	3,01	0,06	0,02
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	1166	3,08	0,06	0,02
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	1145	3,02	0,06	0,02
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	1139	3,01	0,06	0,02
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	1125	2,97	0,06	0,02
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	1106	2,92	0,06	0,02
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	1126	2,97	0,06	0,02
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	1120	2,96	0,06	0,02
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	1099	2,90	0,06	0,02
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	1119	2,95	0,06	0,02
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	1154	3,04	0,06	0,02
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	1084	2,86	0,06	0,02
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	1139	3,01	0,06	0,02
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	1144	3,02	0,06	0,02
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	1115	2,94	0,06	0,02
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	1101	2,91	0,06	0,02
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	1106	2,92	0,06	0,02
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	1155	3,05	0,06	0,02
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	1118	2,95	0,06	0,02
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	1129	2,98	0,06	0,02

22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan / permasalahan mahasiswa	1098	2,90	0,06	0,02
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	1097	2,89	0,06	0,02
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	1130	2,98	0,06	0,02
25	Keramahan pelayanan di fakultas / unit / prodi	1118	2,95	0,06	0,02
26	Kesabaran pelayanan di fakultas / unit / prodi	1126	2,97	0,06	0,02
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	1104	2,91	0,06	0,02
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	1127	2,97	0,06	0,02
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	1085	2,86	0,06	0,02
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	1092	2,88	0,06	0,02
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	1133	2,99	0,06	0,02
32	Keamanan tempat parkir	1188	3,13	0,06	0,02
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1068	2,82	0,06	0,02
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	1059	2,79	0,06	0,02
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	998	2,63	0,05	0,02
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	1098	2,90	0,06	0,02
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	987	2,60	0,05	0,02
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	823	2,17	0,04	0,02
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	1055	2,78	0,06	0,02
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	1038	2,74	0,06	0,02
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	1127	2,97	0,06	0,02
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	1131	2,98	0,06	0,02
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	1075	2,84	0,06	0,02
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta e-book pembelajaran.	1057	2,79	0,06	0,02
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	1043	2,75	0,06	0,02
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	1142	3,01	0,06	0,02
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	1080	2,85	0,06	0,02
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	1113	2,94	0,06	0,02
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	1028	2,71	0,06	0,02
	Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM)	2,90			
	Konversi Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM)	72,57			

Indek kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 2,90 yang dikonversi menajai 72,57. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai **KURANG PUAS**. Data tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, dayat tangkap, kepastian, empati dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	2,99	74,70
2	Daya Tangkap	2,96	74,11
3	Kepastian	2,94	73,45
4	Empathi	2,95	73,80
5	Tangibilitas	2,82	70,42

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 2,99 yang dikonversi menjadi 74,70 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 2,96 yang dikonversi menjadi 74,11 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 2,94 yang dikonversi menjadi 73,45 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
4. **Empathi** memiliki nilai IKM 2,95 yang dikonversi menjadi 73,80 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**

5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 2,82 yang dikonversi menjadi 70,42 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah Tangibilitas atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran; sedangkan yang tertinggi adalah unsur keandalan walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Analisis Berdasarkan Fakultas Fakultas Tarbiyah

Indek kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 2,85 yang dikonversi menjadi 71. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai **KURANG PUAS.** Data tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, daya tangkap, kepastian, empathy dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	2,94	73,42
2	Daya Tangkap	2,92	72,89
3	Kepastian	2,88	72,05
4	Empathi	2,85	72,89
5	Tangibilitas	2,88	72,05

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 2,94 yang dikonversi menjadi 73,42 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 2,92 yang dikonversi menjadi 72,89 di mana apabila

dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**

3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 2,88 yang dikonversi menjadi 72,05 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
4. **Empathi** memiliki nilai IKM 2,85 yang dikonversi menjadi 72,89 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**
5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 2,88 yang dikonversi menjadi 72,05 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS.**

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah **Tangibilitas** atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran dan unsur **kepastian**; sedangkan yang tertinggi adalah unsur **keandalan** walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Fakultas EBI

Indek kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 2,83 yang dikonversi menjadi 70,86. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai **KURANG PUAS.** Data tersebut dapat dijelaskan

dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, daya tangkap, kepastian, empathy dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	2,93	73,32
2	Daya Tangkap	2,93	73,16
3	Kepastian	2,91	72,75
4	Empathi	2,96	74,12
5	Tangibilitas	2,73	68,17

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 2,93 yang dikonversi menjadi 73,32 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 2,93 yang dikonversi menjadi 73,16 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 2,91 yang dikonversi menjadi 72,75 di mana apabila

dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

4. **Empathi** memiliki nilai IKM 2,96 yang dikonversi menjadi 74,12 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 2,73 yang dikonversi menjadi 68,17 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah **Tangibilitas** atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran; sedangkan yang tertinggi adalah unsur **Empathi** walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Fakultas Syariah

Indek kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 2,77 yang dikonversi menjadi 69,36. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai **KURANG PUAS**. Data tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, daya tangkap, kepastian, empathy dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	2,86	71,49
2	Daya Tangkap	2,79	69,86
3	Kepastian	2,80	70,07
4	Empathi	2,84	71,03
5	Tangibilitas	2,71	67,65

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 2,86 yang dikonversi menjadi 71,49 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 2,79 yang dikonversi menjadi 69,86 di mana apabila

dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 2,80 yang dikonversi menjadi 70,07 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
4. **Empathi** memiliki nilai IKM 2,84 yang dikonversi menjadi 71,03 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.
5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 2,71 yang dikonversi menjadi 67,65 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah **Tangibilitas** atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran; sedangkan yang tertinggi adalah unsur **Keandalan** walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi

Fakultas Dakwah

Indeks kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 3,05 yang dikonversi menjadi 76,28. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai

PUAS. Data tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, daya

tangkap, kepastian, empati dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	3,10	77,58
2	Daya Tangkap	3,08	77,11
3	Kepastian	3,02	75,59
4	Empathi	3,13	78,32
5	Tangibilitas	3,00	75,00

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 3,10 yang dikonversi menjadi 77,58 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **PUAS**.
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 3,08 yang dikonversi menjadi 77,11 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **PUAS**.

3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 3,02 yang dikonversi menjadi 75,59 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

4. **Empathi** memiliki nilai IKM 3,13 yang dikonversi menjadi 78,32 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **PUAS**.

5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 3,00 yang dikonversi menjadi 75,00 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah **Tangibilitas** atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran; sedangkan yang tertinggi adalah unsur **Empathi** walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi.

Pasca Sarjana

Indeks kepuasan mahasiswa (IKM) adalah 2,93 yang dikonversi menjadi 73,19. Apabila dikonfirmasi dalam tabel konfirmasi IKM bernilai **KURANG PUAS**. Data tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa item pelayanan yakni keandalan, daya tangkap, kepastian, empati dan tangibilitas. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut ini,

No	Unsur	IKM	Konversi IKM
1	Keandalan	3,10	77,50
2	Daya Tangkap	2,99	74,66
3	Kepastian	2,93	73,30
4	Empathi	3,20	80,11
5	Tangibilitas	2,76	69,10

Data-data dalam tabel di atas dapat dijelaskan dalam penjabaran berikut ini dengan cara mengkonfirmasi dalam tabel konfirmasi;

1. **Keandalan** memiliki nilai IKM 3,10 yang dikonversi menjadi 77,50 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **PUAS**.
2. **Daya Tangkap** memiliki nilai IKM 2,99 yang dikonversi menjadi 74,66 di mana apabila

dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

3. **Kepastian** memiliki nilai IKM 2,93 yang dikonversi menjadi 73,30 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

4. **Empathi** memiliki nilai IKM 3,20 yang dikonversi menjadi 80,11 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **PUAS**.

5. **Tangibilitas** memiliki nilai IKM 2,76 yang dikonversi menjadi 69,10 di mana apabila dikonfirmasi dalam tabel konvermasi bernilai **KURANG PUAS**.

Unsur terendah dari data Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah **Tangibilitas** atau sarana dan prasarana baik pembelajaran maupun pendukung pembelajaran; sedangkan yang tertinggi adalah unsur **Empathi** walaupun nilai IKM masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dalam beberapa unsur tersebut diperlukan sebagai usaha meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan dari data yang didapatkan dan telah dilakukan Analisa perhitungan, maka didapatkan hasil survei terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa di IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi, dapat disajikan dalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Penilaian yang didapatkan merupakan hasil dari survei yang dilakukan terhadap 379 responden/mahasiswa. Penilaian tersebut mendapatkan total skor yang terdiri dari lima unsur sejumlah 2.90 atau 72.57 dan berada dalam kategori B atau Baik.

2. Berdasarkan hal tersebut, beberapa poin unsur perlu diadakan evaluasi dan peningkatan dalam pelayanannya, seperti unsur yang mendapatkan poin terendah yaitu Tangibilitas atau sarana dan prasarana.

Rekomendasi yang dapat disampaikan kepada petugas pelayanan publik adalah untuk terus meningkatkan standar layanan dan khususnya di bidang yang mendapatkan nilai indeks terendah. Hal tersebut guna mewujudkan pelayanan yang memuaskan, dan tercapainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih baik.

Ketua LPM



IRFAN AFANDI, M.M., M.SI
NIDN. 2115098202

Banyuwangi, 31 Juli 2024
Sekertaris

NASRODIN, M.Pd
NIDN. 2118058704