UNIVERSITAS ISLAM
ZAINUL HASAN GENGGONG

LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

SEMESTER GANJIL TAHUN 2021/2022

UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN
GENGGONG PROBOLINGGO

LEMBAGA PENJAMINA MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN
GENGGNG PROBOLINGGO

UNZA
JL. PB. Sudirman No.360 S
kraksaan Probolinggo 672
Telp-Fax: 0335-842178.
Web: www.unzah.ac.id
universitasislamzainulhasan@

BERITA ACARA

LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG PROBOLINGGO

Pada hari Senin tanggal Delapan Belas bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah disusun Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil Tahun 2021/2022 yang dilakukan oleh Unit Pengembang Standar Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo. Berikut hasil Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa yang dilakukan oleh Unit Pengembang Standar Lembaga Penjaminan Mutu untuk periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022:

Nama Kegiatan : Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Periode : Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022

Ruang Lingkup : Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

Responded : Mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. LPM,

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN
GENGGONG - PROBOLINGGO

Loviga Denny Pratama, M.Pd
NIDN. 2126129301

Kraksaan, 18 Juli 2022
Unit Pengembang Standar,

Nur Fitri Amalia, M.Pd
NIDN. 2115079526

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat, laporan evaluasi pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan Akademik dan Pelayanan Kinerja Dosen dapat kami selesaikan dengan metode pengukuran yang komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
2. Responden yaitu mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. TIM Pusat Data dan Informasi yang bertugas mempersiapkan aplikasi pengukuran indeks kepuasan mahasiswa.
4. TIM LPM (Ka. LPM, GKM Universitas, GKM Fakultas) yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifatmembangun agarbisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Lembaga Penjaminan Mutu
Unit Pengembang Standar

EXCUTIVE SUMMARY

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan terhadap layanan akademik dan kinerja dosen. Selanjutnya untuk mendapatkan umpan balik balik menentukan komponen atau aspek kinerja yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan.
Komponen yang dinilai ada 2 kuesioner yaitu :

1. **Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan bagian akademik, meliputi:**

   a. Wujud (*Tangible*), meliputi UNZAH Genggong menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa

   b. Keandalan (*Reliability)*, meliputi UNZAH Genggong dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, Pimpinan UNZAH Genggong beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNZAH Genggong dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, UNZAH Genggong memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Ka. Prodi dan Sek. Prodi masing-masing.

   c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.

   d. Jaminan (*Assurance)*, meliputi UNZAH Genggong berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.

   e. Empati (*Empathy*), meliputi Kepedulian UNZAH Genggong dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

2. **Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik bagian sarana prasarana, meliputi:**

   a. Wujud (*Tangible*), meliputi kebersihan dan kerapian ruang kuliah, kesejukan dan kenyamanan ruang kuliah.

   b. Keandalan (*Reliability)*, meliputi sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah, kelengkapan fasilitas perpustakaan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil.
d. Jaminan (*Assurance)*, meliputi ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan.
e. Empati (*Empathy*), meliputi penyediaan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa.

3. **Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen meliputi :**
   a. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen.
   b. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.
   c. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.
   d. Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.
   e. Dosen datang tepat waktu.
   f. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
   g. Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen.
   h. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.
   i. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.

Teknik analisis yang digunakan pada survey ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut (1) Tidak Baik, (2) Kurang Baik, (3) Cukup Baik, (4) Baik dan (5) Sangat Baik.

Intrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 80 responden diketahui semua item dikatakan **valid/sahih** karena dalam uji ini menunjukkan bahwa rhitung > rtabel, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa r hitungnya > r table (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. **Reliable/kehandalan** ditunjukan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang α=0.958, dan Variabel Evaluasi dosen α=0.949, dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepusan mahasiwa Nilai Cronbach's alpha > 0.6. Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur

DAFTAR ISI

Halaman

COVER ..... **i**

BERITA ACARA ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

EXCUTIVE SUMMARY ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vii**

BAB 1. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Pengukuran 1
C. Waktu Pelaksanaan 1
D. Responden 2
E. Komponen dan Aspen Pengukuran 2
F. Alat Ukur dan Sistem Skoring 3
G. Sistem Pelaporan 3

BAB 2. HASIL DAN PEMBAHASAN **4**

A. Uji Validitas dan Uji Realibiltas 4
B. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik 6
C. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana 7
D. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen 10

BAB 3. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **24**

A. Kesimpulan 24
B. Rekomendasi 26

BAB 4. RENCANA TINDAK LANJUT **27**

A. Layanan Akademik dan Penunjang 27
B. Kinerja Dosen 27

BAB 5. PENUTUP **28**

Lampiran 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Akademik **29**

Lampiran 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana **30**

Lampiran 3. Sampel Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen **31**

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo merupakan salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPM.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Februari 2022 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan bulan Maret 2022. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Juli 202

D. Responden

Responden pengukuran kepuasan mahasiswa ini seluruh mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo mencakup mahasiswa pada Fakultas Tabiyah, Fakultas Tadris Umum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah.

E. Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan bagian akademik
   a. Wujud (*Tangible*), meliputi UNZAH Genggong menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.
   b. Keandalan (*Reliability)*, meliputi UNZAH Genggong dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, Pimpinan UNZAH Genggong beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNZAH Genggong dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, UNZAH Genggong memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Ka. Prodi dan Sek. Prodi masing-masing.
   c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.
   d. Jaminan (*Assurance)*, meliputi UNZAH Genggong berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.
   e. Empati (*Empathy*), meliputi Kepedulian UNZAH Genggong dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik bagian sarana prasarana
   a. Wujud (*Tangible*), meliputi kebersihan dan kerapian ruang kuliah, kesejukan dan kenyamanan ruang kuliah.
   b. Keandalan (*Reliability)*, meliputi sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah, kelengkapan fasilitas perpustakaan.
   c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar

kecil.

d. Jaminan (*Assurance)*, meliputi ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan.

e. Empati (*Empathy*), meliputi penyediaan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa.

3. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen
   a. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen.
   b. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.
   c. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.
   d. Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.
   e. Dosen datang tepat waktu.
   f. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
   g. Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen.
   h. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.
   i. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survey kepuasaan mahasiswa terhadap layananakademik dan penunjang ini berupa skala, yaitu skala likert 1 sd skala 5, mengungkap nilai pentingnya (tingkat kepentingan).

G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahaiswa berdasarkan tingkat kepentingan untuk 2 komponen :

1. Executive Summary
2. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, sertasistematika pelaporan
3. Bab II Hasil & Pembahasan
4. Bab III Kesimpulan dan Rekomendasi
5. Bab IV Rencana Tindak Lanjut
6. Bab V Penutup

BAB II
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada mahasiswa sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Intrumenini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi *Product moment*. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 80 Mahasiswa, maka Kesahihan dapat dilihat dari r *hitung* > *r tabel* dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Penunjang

No.	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan I	0,571	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,264	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,453	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,638	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,315	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,654	0,220	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa telah dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan semua hasil uji nilai r hitung > r tabel 0,220.

Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan I	0,687	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,578	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,591	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,552	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,415	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,582	0,220	Valid

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
7	Pertanyaan 7	0,685	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,449	0,220	Valid
9	Pertanyaan 9	0,602	0,220	Valid

2. Uji Reliabilitas

Instrumen pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner telah diuji dengan uji *statistic reabilitas*. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomus. Instrumen Pengukuran kepuasan mahasiswa dikatakan handal dibutikan dengan :

1) Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Penunjang, *Nilai alpha cronbach > rtabel* **yaitu 0,958 > 0,220** atau **0,958 > 0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

Reliability Statistics

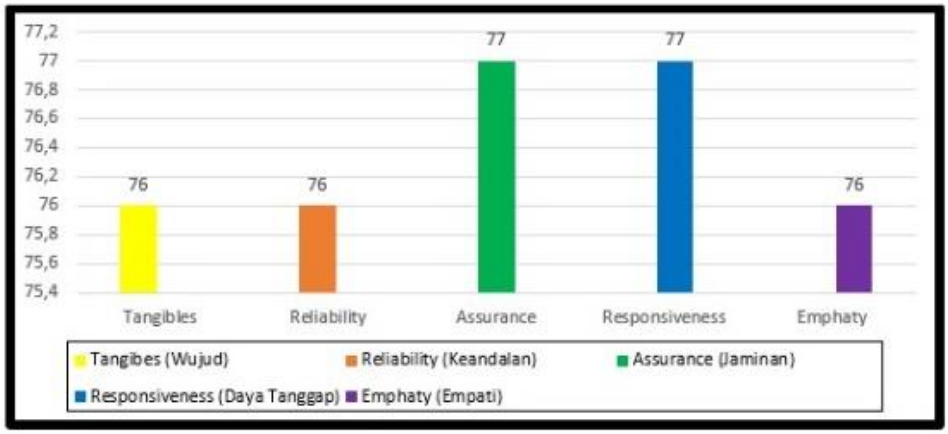
Cronbach's Alpha	Nof Items
.958	34

2) Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, *Nilai alpha cronbach > rtabel* **yaitu 0,949 > 0,220** atau **0,949 > 0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	9

B. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik



Gambar 2.1 Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

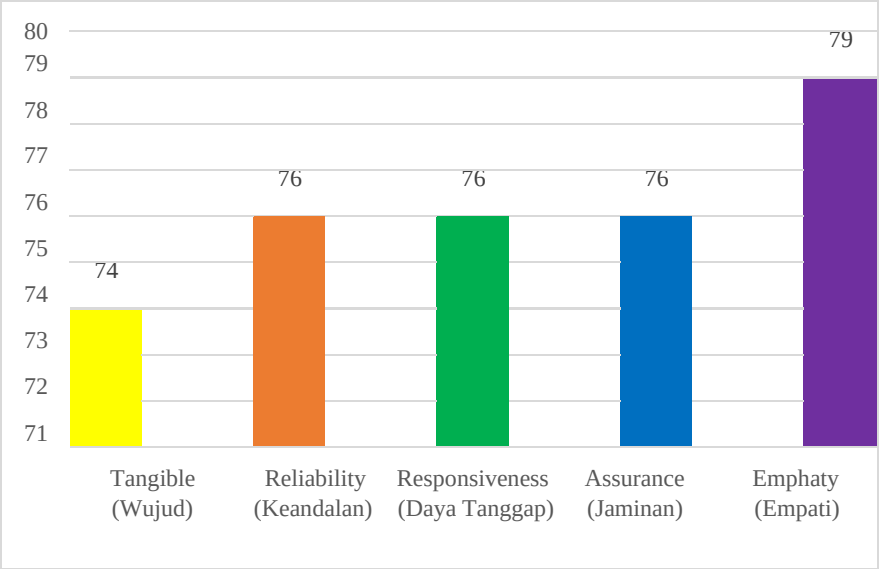
Dari gambar 2.1 grafik prosentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan layanan akademik pada penilain **"baik".** Hal ini dapat dilihat dari prosentase dari setiap komponen yang mencapai prosentase 76% - 77%. Komponen wujud (*tangible*) meliputi UNZAH Genggong menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa mencapai prosentase 76% pada kriteria baik.

Komponen keandalan (*reliability)*, meliputi UNZAH Genggong dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, pimpinan UNZAH Genggong beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNZAH Genggong dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, UNZAH Genggong memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Ka. Prodi dan Sek. Prodi masing-masing mencapai prosentase 76 pada kriteria baik.

Komponen daya tanggap (*responsiveness*), meliputi Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran mencapai prosentase 77% pada kriteria baik. Komponen jaminan (*assurance)*, meliputi UNZAH Genggong berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya mencapai prosentase 77% pada kriteria baik. Komponen empati (*empathy*), meliputi kepedulian UNZAH Genggong dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa mencapai prosentase 76 pada kriteria baik.

C. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

1. Prosentase Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik (sarana prasarana)

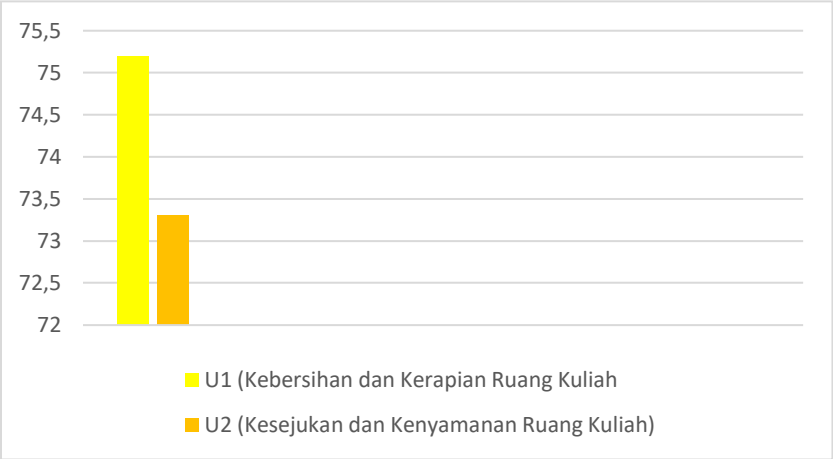


Gambar 2. Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana

Dari gambar 2.6 grafik prosentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan penunjang dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan layanan akademik dan penunjang pada penilain **"baik".** Hal ini dapat dilihat dari prosentase dari setiap komponen yang mencapai prosentase 74% - 79%. Komponen Tangibles (wujud) yaitu mahasiswa menyatakan kebersihan dan kerapian ruang kuliah mencapai dan kesejukan kenyamanan ruang kuliah mencapai prosentase 74 pada kriteria baik. Komponen reliability (keandalan) yaitu mahasiswa menyatakan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah dan kelengkapan fasilitas perpustakaan UNZAH Genggong mencapai prosentase 76% pada kriteria baik. Komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet mencapai prosentase 76% pada kriteria baik. Komponen *assurance (jaminan)* yaitu mahasiswa menyatakan ketersediaan buku referensi di perpustakaan mencapai 76% pada kriteria baik. Komponen *emphaty* (empati) dapat disimpulkan yaitu mahasiswa menyatakan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan mahasiswa mencapai prosentase 79% pada kriteria baik.

2. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana pada setiap komponen:

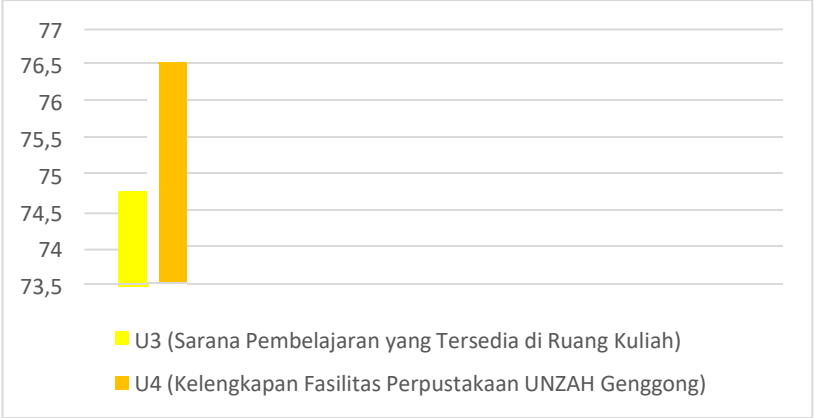
a. *Tangibles* (Wujud)



Gambar 2.1 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen *Tangible*

Dari gambar 2.1 grafik kepuasan mahasiswa terhadap instrument *tangible* (wujud) dapatdisimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan kebersihan dan kerapian ruang kuliah mencapai skor 75,2 dan kesejukan kenyamanan ruang kuliah mencapai skor73,3. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan dan kerapian ruang kuliah dan kenyamanan ruang kuliah berada pada kritria baik.

b. *Reliability* (Keandalan)

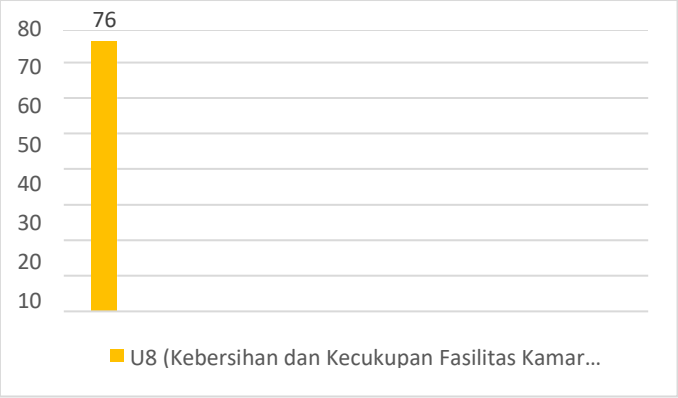


Gambar 2.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen *Reliability*

Dari gambar 2.2 grafik kepuasan mahasiswa terhadap instrumen *reliability* (keandalan) dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah mencapai skor 74,8 dan kelengkapan fasilitas perpustakaan UNZAH Genggong mencapai skor 76,6. Halini dapat diartikan bahwa

kepuasan mahasiswa terhadap sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah dan kelengkapan fasilitas perpustakaan UNZAH Genggong berada pada kritria baik.

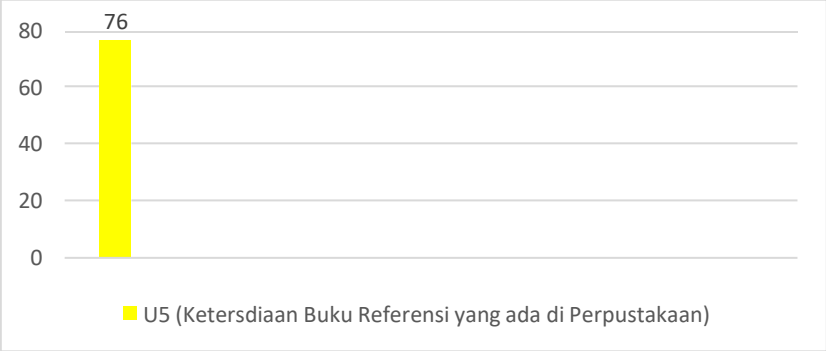
c. *Responsiveness (Daya Tanggap)*



Gambar 2.3 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap *Instrumen Responsiveness*

Dari gambar 2.3 grafik kepuasan mahasiswa terhadap instrumen *responsiveness* (daya tanggap) dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan kebersihandan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet mencapai skor 76. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet berada pada kritria baik.

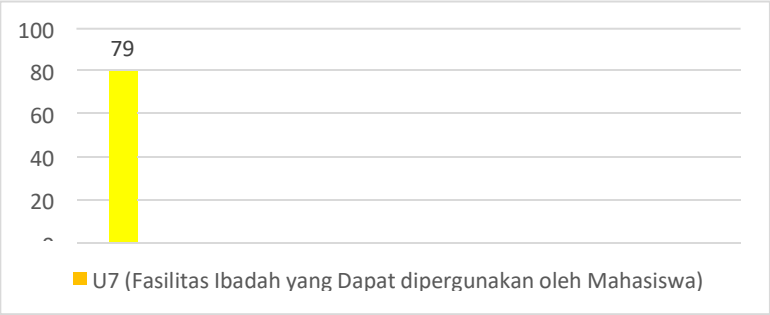
d. *Assurance (Jaminan)*



Gambar 2.4 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen *Assurance* (Jaminan)

Dari gambar 2.4 grafik kepuasan mahasiswa terhadap instrumen *assurance (jaminan)* dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan ketersediaan buku referensi di perpustakaan mencapai skor 76. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadapketersediaan buku referensi di perpustakaan berada pada kritria baik.

e. *Emphaty* (Empati)

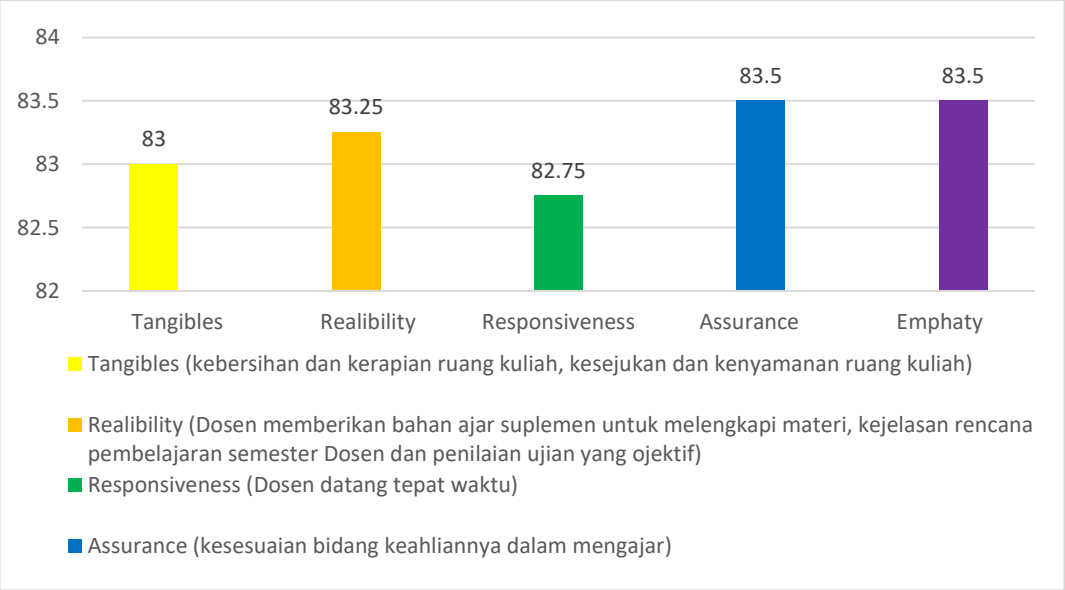


Gambar 2.5 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen *Emphaty (Empati)*

Dari gambar 2.5 grafik kepuasan mahasiswa terhadap instrumen *emphaty* (empati) dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan mahasiswa mencapai skor 76. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan mahasiswa berada pada kritria baik.

D. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

1. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen UNZAH



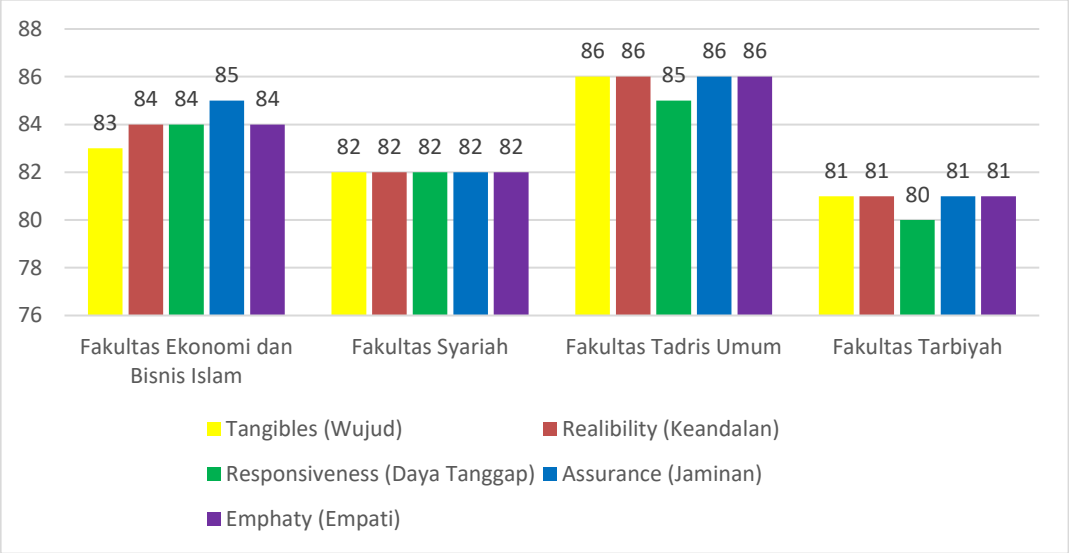
Gambar 2.7 Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen UNZAH

Dari gambar 2.7 grafik prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen UNZAH dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan kinerja dosen pada penilaian "**sangat baik**" yaitu mencapai prosentase ≥80% pada semua komponen. Pada komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik

mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen *reliability* (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 83,5%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik.

Pada komponen *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 82,7%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen *assurance* (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 83,5%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen *emphaty* (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 83,5%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

2. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Setiap Fakultas



Gambar 2.8 Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen pada Setiap Fakultas

Dari 2.8 grafik prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada setiap Fakultas terdiri atas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah, Fakultas Tadris Umum dan Fakultas Tarbiyah**. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam** kepuasan mahasiswa terhadapkinerja Dosen dapat disimpulkan pada penilian "sangat baik". Hal ini dilihat dari prosentasesetiap komponen yang menunjukkan ≥80. Pada komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang

akademik mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 84%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 85%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 84%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik

Pada Fakultas Syariah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen dapat disimpulkan pada penilian **"sangat baik"**. Hal ini dilihat dari prosentase setiap komponen yang menunjukkan ≥80. Pada komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 82%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 82%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 82%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

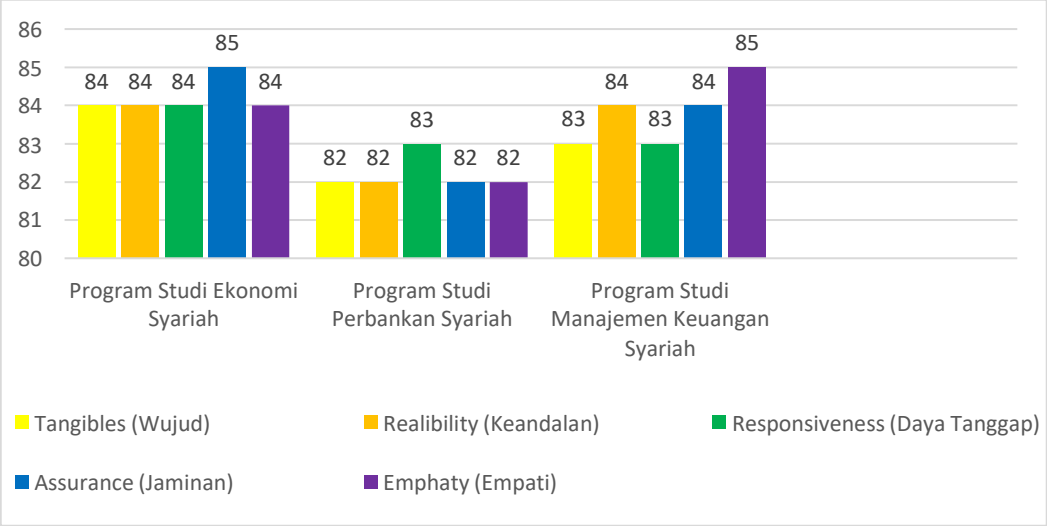
Pada Fakultas Tadris Umum kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen dapat disimpulkan pada penilian **"sangat baik".** Hal ini dilihat dari prosentase setiap komponen yang menunjukkan ≥80. Pada komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 86%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 86%.

Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 85%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 86%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 86%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik

Pada Fakultas Tarbiyah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen dapat disimpulkan pada penilian **"sangat baik".** Hal ini dilihat dari prosentase setiap komponen yang menunjukkan ≥80. Pada komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 81%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 81%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 80%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 81%. Artinya dosen

sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 81%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

3. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Gambar 2.7 Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen terbagi atas Program Studi Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah. Dari gambar 2.7 Prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada pada secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam **"sangat baik". Hal ini terlihat pada Program Studi Ekonomi Syariah** komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat

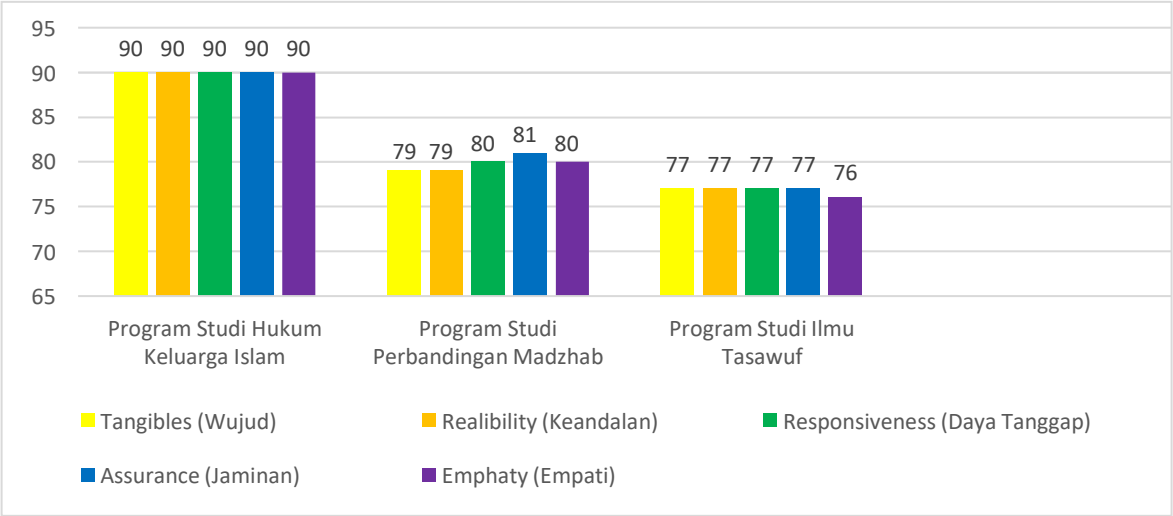
baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 84%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 85%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 84%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Perbankan Syariah komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 83%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 82%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 82%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 83%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 84%. Artinya dosen sudah pada

penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 85%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

4. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Syariah



Gambar 2.8 Grafik Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pada Fakultas Syariah

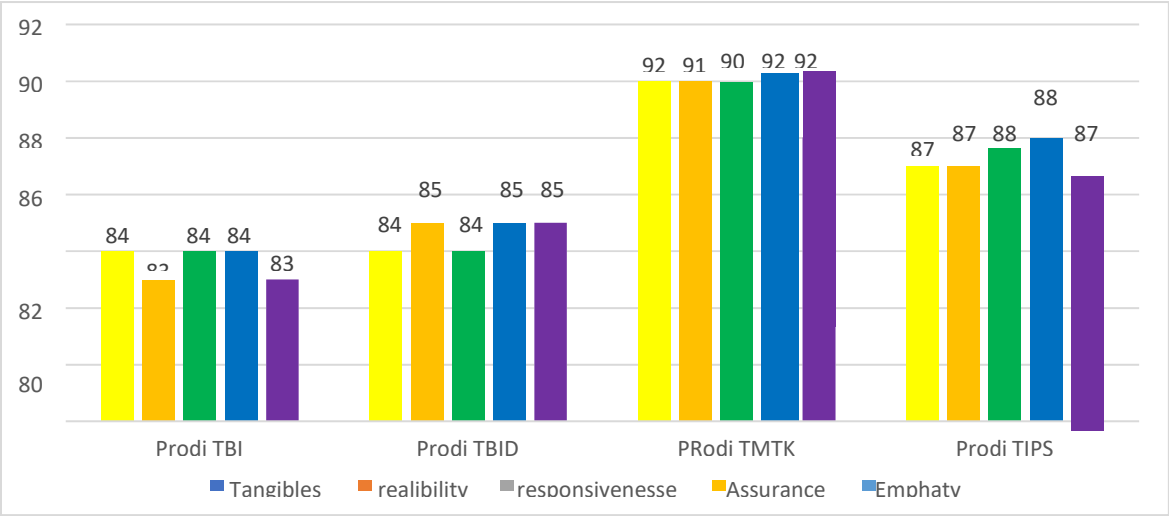
Pada Fakultas Syariah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen terbagi atas Program Studi Hukum Keluarga Islam, Perbandingan Madzhab dan Ilmu Tasawuf. Dari gambar 2.8 prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen pada Fakultas Syariah**"sangat baik".** Hal ini nampak pada **Program Studi Hukum Keluarga Islam** komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 90%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 90%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 90%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai

prosentase 90%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 90%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Perbandingan Madzhab komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 79%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 79%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 81%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 80%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 81%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Ilmu Tasawuf komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 77%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 77%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 77%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 77%. Artinya dosen sudah pada penilaian baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 76%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian baik.

5. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Tadris Umum



Gambar 2.9 Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Tadris Umum

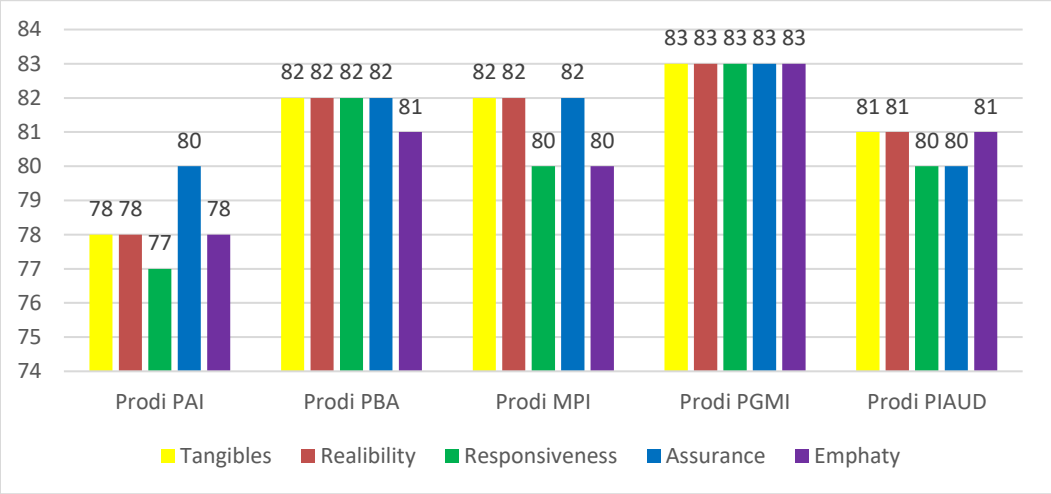
Pada Fakultas Tadris Umum kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen terbagi atas Program Studi Tadris Bahasa Inggris, Tasris Bahasa Indonesia, Tadris Matematika danTadis Ilmu Pengetahuan Sosial. Dari gambar 2.9 prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen pada Fakultas Tadris Umum **"sangat baik". Pada Program Studi Tadris Bahasa Inggris** komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 84%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 84%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 83%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Tadris Bahasa Indonesia komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 84%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 85%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 84%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 85%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 85%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Tadris Matematika komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 92%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 91%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 90%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 92%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 92%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 87%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 87%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 87%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 88%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 87%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

6. Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Tarbiyah



Gambar 2.10 Prosentase kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Pada Fakultas Tarbiyah

Pada Fakultas Tarbiyah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen terbagi atas Program Studi Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Pendidikan Islam Anak Usia Dini Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen pada Fakultas Tarbiyah **"sangat baik".** Dari gambar 2.8 prosentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen

secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen pada Fakultas Tarbiyah **"sangat baik".**

Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 78%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 78%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 77%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 80%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 78%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian baik.

Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 82%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 82%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 81%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan

dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 82%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 82%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 82%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 81%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 83%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 83%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 83%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

Pada Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini komponen *tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 81%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik. Pada komponen reliability (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 81%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi,

rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 80%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik. Pada komponen assurance (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 80%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya. Begitu pula dengan komponen emphaty (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 81%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

BAB III
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan data kepuasan mahasisa terhadap layanan akademik dan penunjang serta kepuasan mahasisea terhadap kinerja dosen yang telah dilaksanakan pada semester Ganjil 2021/2022, kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Kuesioner kepuasa mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada kriteria **"baik"** dengan penjelasan sebagai berikut:
   a. *Tangibles* (wujud) meliputi UNZAH Genggong menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa mencapai prosentase 76% pada kriteria baik.
   b. *Reliability* (keandalan), meliputi UNZAH Genggong dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, pimpinan UNZAH Genggong beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya, sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNZAH Genggong dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, UNZAH Genggong memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Ka. Prodi dan Sek. Prodi masing-masing mencapai prosentase 76% pada kriteria baik.
   c. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran mencapai prosentase 77% pada kriteria baik.
   d. *Assurance (jaminan)* meliputi UNZAH Genggong berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya mencapai prosentase 77% pada kriteria baik.

e. *Emphaty* (empati) meliputi kepedulian UNZAH Genggong dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa mencapai prosentase 76% pada kriteria baik.

2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana berada pada kriteria **baik**, dengan penjelasan sebagai berikut:
   a. *Tangibles* (wujud) yaitu mahasiswa menyatakan kebersihan dan kerapian ruang kuliah mencapai dan kesejukan kenyamanan ruang kuliah mencapai prosentase 74% pada kriteria baik.
   b. *Reliability* (keandalan) yaitu mahasiswa menyatakan saranapembelajaran yang tersedia di ruang kuliah dan kelengkapan fasilitas perpustakaan UNZAH Genggong mencapai prosentase 76% padakriteria baik.
   c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet mencapai prosentase 76% pada kriteria baik.
   d. *Assurance (jaminan)* yaitu mahasiswa menyatakan ketersediaan bukureferensi di perpustakaan mencapai 76% pada kriteria baik.
   e. *Emphaty* (empati) dapat disimpulkan yaitu mahasiswa menyatakan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan mahasiswa mencapai prosentase 79% pada kriteria baik.
3. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo berada pada kriteria **sangat baik**, dengan rincian sebagai berikut:
   a. *Tangibles* (wujud) yaitu dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik mencapai prosentase 83%. Artinya Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik berada penilaian sangat baik.
   b. *Reliability* (keandalan) yaitu Dosen memberikan bahan ajar suplemen untuk melengkapi materi, kejelasan rencana pembelajaran semester Dosen dan objektifnya penilaian ujian mencapai prosentase 83,5%. Artinya Dosen dalam memberikan bahan ajar suplemen kepada mahasiswa untuk melengkapi materi, rencana pembelajaran semester dosen dan objektifnya penilaian ujian berada pada penilaian sangat baik.
   c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu dosen datang tepat waktu mencapai prosentase 82,7%. Artinya kedatangan dosen tepat waktu berada pada penilaian sangat baik.

d. *Assurance* (jaminan) yaitu dosen sesuai dengan bidang keahliannya dalam mengajar mencapai prosentase 83,5%. Artinya dosen sudah pada penilaian sangat baik dalam mengajat sesuai keahliannya.

e. *Emphaty* (empati) yaitu Dosen bersikap terbuka, kooperatif kepada mahasiswa mencapai prosentase 83,5%. Artinya sikap terbuka dan kooperatif dosen pada mahasiswa berada pada penilaian sangat baik.

B. Rekomendasi

1. Layanan Sarana Prasarana
   a. Biro Administrasi Umum membuat jadwal krontrol kebersihan, kerapian ruang, kesejukan, kenyamanan dan ketercukupan fasilitas pembelajaran di ruang kelas
   b. Biro Administras Umum membuat jawal kontrol kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet
   c. Biro Administras Umum membuat jawal control kebersihan dan kecukupan fasilitas tempat ibadah
   d. Unit Perpustakan melakukan rekapitulasi kelengkapan fasilitas perpustakaan dan mengajukan pengadaan fasilitas yang mendukung mahasiswa dalam perkuliahan
   e. Unit Perpustakaan melakukan pendataan ketersediaan buku referensi dan melakukan pengadaan buku
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen
   a. Ka. Prodi melakukan monitoring dan evaluasi terkait pembelajaran dosen.
   b. Dekan melakukan monitoring dan evaluasi terkait pembelajaran dosen pada tingkat UPPS
   c. LPM melakuakan penjadwalan untuk audit mutu internal berkaitan dengan pembelajaran dosen

BAB IV
RENCAN TINDAK LANJUT

A. Layanan Akademik dan Penunjang

1. Pembuatan jadwal krontrol kebersihan, kerapian ruang, kesejukan, kenyamanandan ketercukupan fasilitas pembelajaran di ruang kelas
2. Pembuatan jawal kontrol kebersihan dan kecukupan fasilitas kamar kecil/toilet
3. Pembuatan jawal control kebersihan dan kecukupan fasilitas tempat ibadah
4. Pembuatan rekapitulasi kelengkapan fasilitas perpustakaan dan mengajukan pengadaan fasilitas yang mendukung mahasiswa dalam perkuliahan
5. Melakukan pendataan ketersediaan buku referensi dan melakukan pengadaanbuku

B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

1. Ka. Prodi melakukan monitoring dan evaluasi terkait pembelajaran dosen. Pemberian punishment atau reward.
2. Dekan melakukan monitoring dan evaluasi terkait pembelajaran dosen pada tingkat UPPS. Pemberian punishment atau reward.
3. Penjadwalan Audit Mutu Internal terkait Pembelajaran Dosen.

BAB V
PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo terhadap layanan akademik, sarana prasarana dan kinerja dosen, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Tim Penjamin Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi ini secara menyeluruh.

Selanjutnya hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (di-*upload*) pada *web* LPM dan Siakad sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

Lampiran 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN–PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik
BAGIAN AKADEMIK
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
Total Nilai	8172	8038	8001	8031	7976	7996	8026	8035	8082	8112	7997	7944	8149	8210
Jumlah Responden	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106
Rata-Rata (AVG)	3.88	3.82	3.8	3.81	3.79	3.8	3.81	3.82	3.84	3.85	3.8	3.77	3.87	3.9
AVG x Bobot	0.28	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.28	0.27	0.27	0.28	0.28
AVG Tertimbang	**3.82**													
Indeks Kepuasan	**95.5**													

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa

U	Pertanyaan	Nilai
1	UNZAH Genggong menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	**3.88**
2	UNZAH Genggong dalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	**3.82**
3	Pimpinan UNZAH Genggong beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	**3.8**
4	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	**3.81**
5	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	**3.79**
6	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	**3.8**
7	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya	**3.81**
8	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNZAH Genggong melalui Pimpinan beserta jajarannya	**3.82**
9	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	**3.84**
10	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNZAH Genggong dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	**3.85**
11	Kepedulian UNZAH Genggong dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	**3.8**
12	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	**3.77**
13	UNZAH Genggong memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Ka. Prodi dan Sek. Prodi masing-masing	**3.87**
14	UNZAH Genggong berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	**3.9**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**95.5**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 24 Januari 2022
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

Lampiran 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik
BAGIAN SARANA DAN PRASARANA
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Total Nilai	7921	7721	7883	8067	8014	7976	8362
Jumlah Responden	2106	2106	2106	2106	2106	2106	2106
Rata-Rata (AVG)	3.76	3.67	3.74	3.83	3.81	3.79	3.97
AVG x Bobot	0.54	0.52	0.53	0.55	0.54	0.54	0.57
AVG Tertimbang	**3.79**						
Indeks Kepuasan	**94.75**						

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kebersihan dan Kerapian Ruang kuliah	**3.76**
2	Kesejukan dan Kenyamanan Ruang kuliah	**3.67**
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	**3.74**
4	Kelengkapan fasilitas perpustakaan UNZAH Genggong	**3.83**
5	Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan UNZAH Genggong	**3.81**
6	Kebersihan dan Kecukupan fasilitas kamar kecil (Toilet)	**3.79**
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNZAH Genggong	**3.97**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**94.75**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 24 Januari 2022
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

Lampiran 3. Sampel Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : MAULA NASRIFAH
Mata Kuliah : ES.20.3.2.3.28 - AKUNTANSI SYARIAH (3 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	83	84	86	83	88	85	87	87	86
Jumlah Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Rata-Rata	4.15	4.2	4.3	4.15	4.4	4.25	4.35	4.35	4.3
AVG x Bobot	0.46	0.47	0.48	0.46	0.49	0.47	0.48	0.48	0.48
AVG Tertimbang	**4.27**								
Indeks Kepuasan	**85.4**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.15**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.2**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.3**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.15**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.4**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.25**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.35**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.35**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.3**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**85.4**
Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Pelayanan	**Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : MOH. SAMSUL ARIFIN
Mata Kuliah : ESY21.1.3.52 - MANAJEMEN LEMBAGA EKONOMI SYARIAH (3 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	101	102	98	93	89	99	96	96	99
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata-Rata	3.37	3.4	3.27	3.1	2.97	3.3	3.2	3.2	3.3
AVG x Bobot	0.37	0.38	0.36	0.34	0.33	0.37	0.36	0.36	0.37
AVG Tertimbang	**3.24**								
Indeks Kepuasan	**64.8**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**3.37**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**3.4**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**3.27**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**3.1**
5	Dosen datang tepat waktu	**2.97**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**3.3**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**3.2**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**3.2**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**3.3**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**64.8**
Mutu Pelayanan	**C**
Kinerja Pelayanan	**Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : ANIK GITA YUANA
Mata Kuliah : MKS.20.3.2.2.24 - EKONOMI MIKRO ISLAM (3 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	143	141	140	142	143	145	143	140	143
Jumlah Responden	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Rata-Rata	4.33	4.27	4.24	4.3	4.33	4.39	4.33	4.24	4.33
AVG x Bobot	0.48	0.47	0.47	0.48	0.48	0.49	0.48	0.47	0.48
AVG Tertimbang	**4.3**								
Indeks Kepuasan	**86**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.33**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.27**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.24**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.3**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.33**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.39**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.33**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.24**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.33**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**86**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : CICI WIDYA PRASETYANDARI
Mata Kuliah : FEB21.1.2.14.52 - PENGANTAR AKUNTANSI I (3 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	103	103	101	105	99	103	100	101	102
Jumlah Responden	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Rata-Rata	4.68	4.68	4.59	4.77	4.5	4.68	4.55	4.59	4.64
AVG x Bobot	0.52	0.52	0.51	0.53	0.50	0.52	0.51	0.51	0.52
AVG Tertimbang	**4.64**								
Indeks Kepuasan	**92.8**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.68**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.68**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.59**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.77**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.5**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.68**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.55**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.59**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.64**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**92.8**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : **LOVIGA DENNY PRATAMA**
Mata Kuliah : **PS.20.3.2.3.14 - MATEMATIKA EKONOMI & BISNIS II (3 SKS)**

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	103	99	101	100	96	101	102	95	103
Jumlah Responden	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Rata-Rata	4.48	4.3	4.39	4.35	4.17	4.39	4.43	4.13	4.48
AVG x Bobot	0.50	0.48	0.49	0.48	0.46	0.49	0.49	0.46	0.50
AVG Tertimbang	**4.35**								
Indeks Kepuasan	**87**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.48**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.3**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.39**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.35**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.17**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.39**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.43**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.13**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.48**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**87**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : FARICH PURWANTORO

Mata Kuliah : PGM.5.3.4.53 - STATISTIK PENDIDIKAN (2 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	60	57	60	56	62	63	57	56	61
Jumlah Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Rata-Rata	4	3.8	4	3.73	4.13	4.2	3.8	3.73	4.07
AVG x Bobot	0.44	0.42	0.44	0.41	0.46	0.47	0.42	0.41	0.45
AVG Tertimbang	**3.92**								
Indeks Kepuasan	**78.4**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**3.8**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**3.73**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.13**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.2**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**3.8**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**3.73**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.07**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**78.4**
Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Pelayanan	**Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : GHUFRON

Mata Kuliah : MPI.20.3.2.2.35 - KEPEMIMPINAN PENDIDIKAN ISLAM (2 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	135	133	133	135	141	131	132	134	137
Jumlah Responden	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Rata-Rata	4.35	4.29	4.29	4.35	4.55	4.23	4.26	4.32	4.42
AVG x Bobot	0.48	0.48	0.48	0.48	0.51	0.47	0.47	0.48	0.49
AVG Tertimbang	**4.34**								
Indeks Kepuasan	**86.8**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.35**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.29**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.29**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.35**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.55**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.23**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.26**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.32**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.42**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**86.8**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301

LEMBAGA PENJAMIMAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen
Tahun Akademik 2021/2022 Ganjil

Nama Dosen : ISMATUL IZZAH
Mata Kuliah : MPI.20.3.2.2.24 - MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH (2 SKS)

Rekapitulasi Data Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai	173	172	177	170	169	172	172	173	170
Jumlah Responden	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Rata-Rata	4.55	4.53	4.66	4.47	4.45	4.53	4.53	4.55	4.47
AVG x Bobot	0.51	0.50	0.52	0.50	0.49	0.50	0.50	0.51	0.50
AVG Tertimbang	**4.53**								
Indeks Kepuasan	**90.6**								

Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

U	Pertanyaan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	**4.55**
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	**4.53**
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	**4.66**
4	Dosen memberikan ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	**4.47**
5	Dosen datang tepat waktu	**4.45**
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	**4.53**
7	Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat dosen	**4.53**
8	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	**4.55**
9	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	**4.47**

Kesimpulan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Setelah Dikonversi	**90.6**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Pelayanan	**Sangat Baik**

Probolinggo, 05 Oktober 2021
Lembaga Penjamiman Mutu

LOVIGA DENNY PRATAMA
NIY. 2126129301