



# LAPORAN SURVEI

## LAYANAN AKADEMIK dan NON AKADEMIK 2025

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
2025

 [www.lpm.uinbanten.ac.id](http://www.lpm.uinbanten.ac.id)

 Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Kota Serang, Banten

## KATA PENGANTAR

Buku ini merupakan laporan kegiatan Survei yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten pada tahun 2025. Sasaran survei ini adalah civitas akademika di 7 fakultas di lingkungan UIN SMH Banten. Survei ini dilakukan sebagai salah satu bentuk evaluasi implementasi system penjaminan mutu perguruan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Diharapkan, hasil survei ini menggambarkan secara umum terhadap layanan yang diberikan oleh kampus selama ini, serta upaya tindak lanjut apa yang seharusnya dilakukan kampus dalam rangka peningkatan layanan. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini, terutama kepada Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas dukungan dan bimbingannya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan taufik dan hidayahnya kepada kita semua. Amin YRA.

Serang, November 2025

Tim LPM UIN SMH Banten

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Maksud dan Tujuan.....	8
D. Kontribusi .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
E. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	13
F. Definisi dan Kerangka Konseptual .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	15
A. Desain Pelaksanaan Survei .....	15
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	15
C. Metode Pengumpulan Data.....	17
D. Instrumen Pengumpul Data.....	17
E. Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN .....	23
A. Hasil Pelaksanaan Survei .....	23
1. Fakultas Syariah .....	23
2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan .....	35
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .....	49
4. Fakultas Dakwah.....	58

5. Fakultas Ushuluddin dan Adab .....	72
6. Fakultas Sains.....	85
7. Program Pascasarjana.....	97
8. Tingkat Perguruan Tinggi.....	110
B. Hasil Masukan dari Surveior .....	122
1. Fakultas Syariah .....	122
2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.....	125
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .....	128
4. Fakultas Dakwah.....	131
5. Fakultas Ushuluddin dan Adab .....	133
6. Fakultas Sains.....	136
7. Program Pascasarjana.....	137
8. Kesimpulan Saran dari Surveior.....	140
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT .....	143

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pengelolaan pendidikan tinggi pada era modern menghadapi dinamika yang semakin kompleks, ditandai oleh meningkatnya tuntutan terhadap mutu layanan, akuntabilitas institusi, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan sosial dan teknologi. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai institusi penyelenggara pendidikan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang harus menjamin kepuasan, kenyamanan, serta keterjangkauan bagi seluruh pemangku kepentingan, terutama mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi layanan melalui survei menjadi elemen krusial untuk memastikan bahwa setiap aspek, baik akademik maupun nonakademik, berjalan sesuai standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan pengguna layanan.

Di sisi lain, layanan akademik dan nonakademik memiliki peran fundamental dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif, produktif, dan berkelanjutan. Layanan akademik mencakup berbagai aktivitas yang mendukung proses pembelajaran, seperti kurikulum, kegiatan perkuliahan, proses bimbingan, evaluasi hasil belajar, hingga penyediaan bahan ajar. Sementara itu, layanan nonakademik meliputi berbagai aspek penunjang, antara lain fasilitas kampus, layanan administrasi umum, layanan keuangan, kesejahteraan mahasiswa, kegiatan kemahasiswaan, serta dukungan teknologi informasi. Kedua jenis layanan ini saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan karena secara bersama-sama membentuk

kualitas pengalaman mahasiswa selama menempuh studi di perguruan tinggi.

Dengan berkembangnya paradigma pendidikan yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented education*), perguruan tinggi dituntut untuk lebih peka terhadap kebutuhan, persepsi, dan tingkat kepuasan mahasiswa. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan perguruan tinggi memiliki ekspektasi yang semakin beragam dan dinamis. Pemahaman terhadap ekspektasi ini hanya dapat dicapai melalui mekanisme pengukuran yang sistematis, salah satunya melalui survei layanan. Survei memberikan gambaran empiris mengenai aspek-aspek layanan yang dianggap memuaskan, kurang memuaskan, maupun yang memerlukan perbaikan mendesak. Data yang diperoleh menjadi landasan objektif bagi lembaga untuk merumuskan kebijakan, mengembangkan program, dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan survei layanan akademik dan nonakademik selaras dengan tuntutan akreditasi nasional maupun internasional. Lembaga akreditasi menekankan pentingnya pendekatan berbasis bukti (*evidence-based assessment*) dalam proses penjaminan mutu. Survei menjadi salah satu bentuk bukti yang dapat menunjukkan bahwa perguruan tinggi melaksanakan evaluasi internal secara terstruktur dan menggunakan hasilnya untuk perbaikan mutu. Dengan demikian, survei tidak hanya bermanfaat untuk internal institusi, tetapi juga merupakan bagian dari upaya mempertahankan reputasi, kredibilitas, serta daya saing perguruan tinggi.

Implementasi survei layanan juga merupakan bagian dari strategi manajemen mutu perguruan tinggi. Prinsip manajemen mutu seperti *continuous improvement*, *stakeholder focus*, dan *data-driven decision making* hanya dapat tercapai apabila institusi memiliki data yang valid, reliabel, dan representatif mengenai performa layanan yang disediakan. Survei menyediakan mekanisme evaluasi berkelanjutan yang dapat dilakukan secara periodik, sehingga hasilnya memungkinkan institusi memantau tren kepuasan mahasiswa dari waktu ke waktu. Monitoring ini penting untuk mendeteksi penurunan kualitas layanan sedini mungkin serta mengambil langkah korektif yang cepat dan tepat.

Lebih jauh lagi, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara perguruan tinggi menyediakan dan mengelola layanan. Transformasi digital dalam pembelajaran, administrasi, dan komunikasi menimbulkan tantangan sekaligus peluang baru dalam penyelenggaraan layanan. Sistem informasi akademik, platform perkuliahan daring, akses digital perpustakaan, serta layanan berbasis aplikasi merupakan contoh layanan yang semakin krusial dalam mendukung proses pembelajaran. Survei diperlukan untuk menilai sejauh mana layanan digital tersebut benar-benar membantu mahasiswa, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Tanpa survei yang komprehensif, perguruan tinggi berpotensi mengalami kesenjangan antara layanan yang disediakan dengan harapan penggunaannya.

Pelaksanaan survei layanan akademik dan nonakademik juga terkait dengan komitmen perguruan tinggi dalam mewujudkan prinsip *good governance*. Tata kelola perguruan tinggi yang baik menuntut adanya transparansi, partisipasi, dan

akuntabilitas. Melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi memberikan kesempatan bagi mereka untuk berpartisipasi dalam pengembangan kampus. Partisipasi ini memperkuat rasa memiliki (*sense of belonging*) dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Di sisi lain, publikasi dan tindak lanjut hasil survei menunjukkan komitmen lembaga untuk bersikap transparan dan bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, kondisi lingkungan eksternal yang terus berubah turut memengaruhi pentingnya pelaksanaan survei. Tantangan seperti perubahan regulasi pendidikan, pertumbuhan jumlah mahasiswa, kebutuhan pasar kerja yang berkembang cepat, hingga perubahan sosial akibat perkembangan teknologi dan globalisasi menuntut perguruan tinggi untuk beradaptasi secara lebih responsif. Survei membantu mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu disesuaikan agar tetap relevan dengan tuntutan zaman. Dengan demikian, survei berfungsi sebagai alat monitoring yang memungkinkan institusi menyesuaikan layanan mereka secara strategis dan tepat sasaran.

Dalam konteks peningkatan daya saing global, perguruan tinggi harus mampu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga kompetitif dalam skala internasional. Mahasiswa dan pemangku kepentingan kini membandingkan kualitas layanan antar perguruan tinggi baik di dalam maupun luar negeri. Survei layanan menjadi salah satu cara untuk memetakan posisi kelembagaan terhadap standar global serta mengidentifikasi praktik-praktik unggul yang dapat diadopsi. Oleh karena itu,

hasil survei merupakan dasar penting untuk meningkatkan kapabilitas layanan yang mampu bersaing di tingkat global.

Dari perspektif internal kampus, pelaksanaan survei layanan akademik dan nonakademik juga berperan dalam pengembangan sumber daya manusia. Evaluasi layanan memberikan masukan yang sangat berharga bagi dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola unit layanan sebagai bahan refleksi dan pengembangan profesional. Informasi mengenai kepuasan pengguna layanan dapat mendorong perubahan perilaku, peningkatan keterampilan, serta perbaikan cara kerja. Dengan demikian, survei menjadi bagian dari upaya untuk membangun budaya kerja yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kualitas.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah bahwa survei membantu perguruan tinggi dalam mengidentifikasi kesenjangan layanan (*service gaps*) yang mungkin selama ini tidak terlihat. Kesenjangan tersebut dapat berupa perbedaan antara layanan yang diharapkan mahasiswa dengan layanan yang diterima, ketidakkonsistenan antarunit layanan, atau keterbatasan fasilitas yang menghambat proses pembelajaran. Data hasil survei memungkinkan institusi memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap proses pendidikan.

Lebih jauh lagi, pelaksanaan survei layanan dapat mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih tepat dan terukur. Keputusan yang didasarkan pada data survei cenderung lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan dibandingkan keputusan yang hanya mengandalkan asumsi atau observasi informal. Dalam pengelolaan kampus yang semakin kompleks,

pengambilan keputusan berbasis data menjadi kebutuhan strategis agar setiap kebijakan memiliki landasan analitis yang kuat. Dengan demikian, survei tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen perencanaan dan pengembangan institusi.

Dalam implementasinya, survei layanan akademik dan nonakademik memerlukan perencanaan yang matang, mulai dari perumusan indikator, desain instrumen, pengambilan sampel, hingga metode analisis data. Instrumen survei harus mewakili aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna serta relevan dengan tujuan evaluasi mutu institusi. Proses ini memerlukan pendekatan metodologis yang sistematis dan mempertimbangkan aspek validitas serta reliabilitas instrumen agar data yang dihasilkan benar-benar dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Selain itu, pelaksanaan survei harus memperhatikan aspek etika, termasuk kerahasiaan data responden, transparansi tujuan survei, serta penggunaan data untuk kepentingan peningkatan mutu layanan. Prinsip etika dalam survei penting untuk menjaga kepercayaan responden dan memastikan partisipasi yang tinggi. Tanpa partisipasi yang memadai, survei tidak akan menghasilkan data yang representatif sehingga hasilnya tidak dapat mencerminkan kondisi layanan secara akurat.

Hasil survei layanan akademik dan nonakademik juga berperan sebagai alat komunikasi antara perguruan tinggi dan mahasiswa. Ketika lembaga menindaklanjuti hasil survei melalui perbaikan layanan, mahasiswa dapat merasakan secara langsung manfaat dari keterlibatan mereka dalam proses evaluasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga

memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi. Dengan demikian, survei menjadi sarana untuk membangun dialog konstruktif antara pengelola layanan dan pengguna layanan.

Pada akhirnya, latar belakang pelaksanaan survei layanan akademik dan nonakademik didorong oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa perguruan tinggi mampu menyediakan layanan yang berkualitas, relevan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Survei menjadi instrumen penting untuk mengevaluasi kinerja layanan, mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa, serta merumuskan strategi peningkatan mutu yang berkelanjutan. Dengan demikian, survei tidak hanya menjadi agenda rutin, tetapi juga bagian integral dari upaya strategis untuk mewujudkan sistem pendidikan tinggi yang unggul, adaptif, dan responsif terhadap dinamika perubahan zaman.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja mahasiswa UIN SMH Banten terhadap layanan akademik dan non akademik ?
2. Aspek layanan apa saja yang secara dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?
3. Aspek layanan apa saja yang secara dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?

### **C. Maksud dan Tujuan**

Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik.

Adapun secara rinci, tujuan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran kepuasan kerja mahasiswa UIN SMH Banten terhadap layanan akademik dan non akademik
2. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa
3. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa

### **D. Kontribusi**

Pelaksanaan survei layanan akademik dan nonakademik menghasilkan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan, persepsi, serta pengalaman mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh institusi. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Analisis hasil survei dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi kualitas layanan, antara lain keandalan, daya tanggap, profesionalisme, fasilitas pendukung, serta kemudahan akses pelayanan. Melalui pendekatan ini, institusi memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai kekuatan layanan yang sudah berjalan baik serta area yang membutuhkan perhatian khusus.

Pada kategori layanan akademik, mayoritas responden menyatakan bahwa proses pembelajaran telah dilaksanakan dengan cukup efektif. Dosen dinilai memiliki kompetensi pengajaran yang memadai, menyampaikan materi secara jelas, serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa. Mekanisme evaluasi pembelajaran seperti penilaian tugas, kuis, dan ujian juga dianggap cukup transparan dan objektif. Meskipun demikian, masih terdapat catatan terkait konsistensi umpan balik dari dosen, terutama pada beberapa mata kuliah yang dinilai belum memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau konsultasi mahasiswa. Selain itu, sebagian mahasiswa mengharapkan adanya peningkatan dalam variasi metode pembelajaran yang lebih interaktif, termasuk pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal.

Terkait layanan administrasi akademik, responden menilai bahwa proses pengurusan KRS, KHS, serta layanan akademik lain melalui sistem informasi kampus telah menunjukkan perkembangan positif. Keberadaan layanan daring dinilai memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan melakukan proses administratif tanpa harus datang ke kantor layanan. Namun demikian, beberapa mahasiswa masih menyampaikan keluhan mengenai kendala teknis seperti sistem yang mengalami gangguan pada waktu-waktu tertentu maupun antarmuka yang dianggap kurang intuitif. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek stabilitas sistem dan desain layanan digital sehingga lebih ramah pengguna.

Pada aspek layanan nonakademik, hasil survei mengindikasikan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran seperti ruang kelas, ruang laboratorium, dan perpustakaan mendapatkan

penilaian cukup baik. Kebersihan ruang kelas, ketersediaan sarana presentasi, serta kenyamanan lingkungan belajar menjadi beberapa indikator yang dinilai paling memuaskan. Meski demikian, terdapat masukan dari responden terkait beberapa ruang kelas yang memerlukan perbaikan fasilitas dasar, seperti pendingin ruangan, pencahayaan, serta peralatan yang sudah tidak berfungsi optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan fisik secara umum memadai, masih diperlukan inspeksi dan perawatan berkala guna memastikan konsistensi kualitas fasilitas di seluruh unit.

Layanan kemahasiswaan yang meliputi kegiatan organisasi, layanan konseling, serta kegiatan pembinaan minat dan bakat juga mendapat perhatian dalam survei ini. Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa kegiatan yang diselenggarakan sudah cukup bervariasi dan mendukung pengembangan soft skills. Namun, tingkat partisipasi mahasiswa terhadap kegiatan tersebut masih dinilai belum optimal. Beberapa responden mengemukakan bahwa informasi kegiatan belum tersampaikan secara merata atau tidak disosialisasikan melalui kanal komunikasi yang mudah diakses. Oleh karena itu, peningkatan strategi komunikasi dan penyebaran informasi menjadi salah satu rekomendasi yang perlu diperhatikan agar layanan kemahasiswaan dapat menjangkau lebih banyak mahasiswa.

Layanan administrasi umum seperti layanan keuangan, pengurusan dokumen, dan pelayanan bantuan juga menjadi indikator yang dianalisis dalam survei. Meskipun sebagian besar responden merasa bahwa petugas layanan bersikap ramah dan responsif, terdapat sejumlah catatan mengenai waktu tunggu layanan yang dianggap terlalu lama pada periode tertentu seperti

awal semester. Beberapa mahasiswa mengusulkan adanya peningkatan jumlah petugas atau optimalisasi layanan daring untuk mengurangi penumpukan antrian pada jam-jam sibuk. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap manajemen alur pelayanan agar lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dari sisi layanan teknologi informasi, responden menyambut baik keberadaan portal layanan daring yang mempermudah akses informasi akademik, pengumuman resmi, serta layanan administrasi. Akan tetapi, masih terdapat keluhan terkait kecepatan akses, kesalahan sistem, serta gangguan server pada waktu-waktu tertentu. Permasalahan ini secara tidak langsung berdampak pada pengalaman pengguna, terutama ketika mahasiswa perlu mengakses layanan akademik dalam waktu yang terbatas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas infrastruktur digital menjadi salah satu poin penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada bagian akhir survei, responden diberikan ruang untuk menyampaikan saran perbaikan secara terbuka. Mayoritas masukan berfokus pada tiga hal utama, yaitu peningkatan fasilitas fisik, optimalisasi layanan digital, dan peningkatan kecepatan layanan administrasi. Selain itu, beberapa mahasiswa menyampaikan apresiasi terhadap beberapa unit layanan yang dinilai sangat baik, khususnya dalam aspek keramahan petugas dan kemudahan akses layanan tertentu. Apresiasi tersebut menunjukkan bahwa sebagian layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan akademik dan nonakademik telah berjalan cukup baik

dan mendapat respons positif dari sebagian besar mahasiswa. Namun, keberadaan beberapa catatan perbaikan menunjukkan bahwa institusi perlu terus meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi berkala, peningkatan fasilitas, dan pemanfaatan teknologi yang lebih efektif. Dengan menindaklanjuti hasil survei secara sistematis, institusi diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan membangun lingkungan pendidikan yang semakin berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### E. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan dua konsep sentral dalam literatur manajemen layanan yang saling terkait secara kausal dan fungsional. Kepuasan pelanggan umumnya dipahami sebagai penilaian subjektif pelanggan terhadap sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui oleh pengalaman layanan. Sebaliknya, kualitas pelayanan merujuk pada keseluruhan karakteristik layanan yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Kajian teoretik berikut merangkum definisi, mekanisme hubungan, model pengukuran utama, faktor-faktor penentu, serta strategi peningkatan kualitas yang relevan bagi praktik manajerial.

### F. Definisi dan Kerangka Konseptual

Kepuasan pelanggan dapat didekati melalui dua perspektif utama: sebagai respons afektif (perasaan) terhadap pengalaman layanan dan sebagai evaluasi kognitif berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi nyata. Perspektif evaluatif sering dioperasionalkan melalui teori disconfirmation (disconfirmation of expectations) yang menyatakan bahwa kepuasan tercipta ketika persepsi kinerja melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan (positive/zero disconfirmation), sedangkan ketidakpuasan muncul jika kinerja berada di bawah harapan (negative disconfirmation). Kerangka ini menekankan peran ekspektasi pra-konsumsi dan interpretasi pengalaman pasca-konsumsi dalam membentuk kepuasan.

Kualitas pelayanan, di sisi lain, sering dijelaskan sebagai konstruksi multi-dimensi yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Model SERVQUAL, yang memperkenalkan lima dimensi tersebut, telah menjadi rujukan teoritik dan praktis untuk mengukur gap (celah) antara harapan dan persepsi layanan. Model alternatif seperti SERVPERF menekankan pada pengukuran kinerja semata sebagai indikator kualitas, sementara model Gap (Parasuraman, Zeithaml, Berry) menekankan pada sumber-sumber kegagalan kualitas yang dapat diintervensi organisasi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Pelaksanaan Survei**

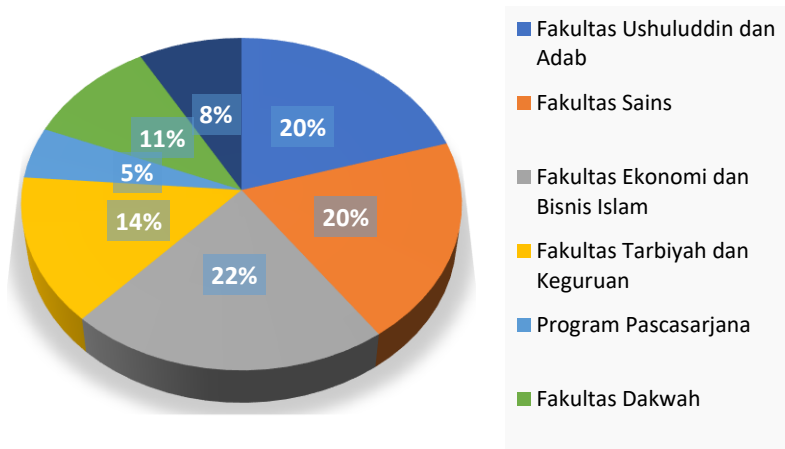
Pelayanan publik kepada mahasiswa di kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten saat ini telah berjalan lancar, meski dalam beberapa hal, kualitas layanannya belum sepenuhnya sesuai harapan para pengguna jasa (mahasiswa). Dalam rangka evaluasi dan upaya perbaikan layanan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di kampus UIN SMH Banten. Di antara upaya perbaikan tersebut adalah Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Survei ini dilakukan terhadap mahasiswa UIN SMH Banten selama 3 bulan efektif. Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan data dikumpulkan setelah kejadian berlangsung.

### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

Sasaran Survei ini adalah para mahasiswa aktif di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang tersebar di 7 fakultas dan 39 program studi. Waktu pelaksanaan survei ini adalah September - Oktober 2025, dilaksanakan di seluruh fakultas dan program studi. Responden mengisi Survei secara online yaitu melalui link:

Tabel sebaran responden adalah sebagai berikut :

No	Fakultas	Jumlah
1	Fakultas Ushuluddin dan Adab	392
2	Fakultas Sains	322
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	397
4	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	303
5	Program Pascasarjana	114
6	Fakultas Dakwah	207
7	Fakultas Syariah	164



### C. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam Survei ini berupa kuisisioner. Sebelum kuisisioner dibagikan ke para responden, lebih dahulu dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan di kampus. Selanjutnya, aspek-aspek tersebut diuraikan lagi dalam bentuk indikator-indikator tingkat kepuasan mahasiswa.

Kuisisioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Croanch's Aplha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purpossive sampling*. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1=Tidak Memuaskan, nilai 2=Kurang Memuaskan, nilai 3= Memuaskan, dan nilai 4 = Sangat Memuaskan. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei. Setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai presentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

### D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen survei yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan akademik dan nonakademik dirancang dalam bentuk **kuesioner terstruktur**. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat utama untuk mengumpulkan data mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan fakultas. Instrumen disusun berdasarkan prinsip-prinsip penyusunan instrumen ilmiah, yang

mencakup kejelasan indikator, keterukuran variabel, dan kesesuaian dengan tujuan evaluasi layanan pendidikan tinggi.

### 1. Bentuk Instrumen

Instrumen survei disajikan dalam bentuk pernyataan tertutup yang diukur menggunakan **skala Likert 4 tingkat**. Penggunaan skala Likert memungkinkan pengukuran persepsi secara kuantitatif dan memudahkan analisis statistik terhadap kecenderungan jawaban mahasiswa. Selain itu, kuesioner juga dilengkapi satu atau dua **pertanyaan terbuka** untuk memberikan kesempatan kepada responden menyampaikan saran atau kritik secara bebas.

### 2. Struktur Instrumen

Instrumen terdiri dari **20 butir pernyataan** yang terbagi dalam dua kategori utama sesuai ruang lingkup layanan fakultas, yaitu **layanan akademik** (butir 1-10) dan **layanan nonakademik** (butir 11-20). Pembagian ini didasarkan pada keselarasan antara jenis layanan dan aspek yang diukur sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk melakukan evaluasi spesifik pada unit terkait. **a.**

#### **Indikator Layanan Akademik (Butir 1-10)**

Indikator akademik mengukur kualitas proses pembelajaran, fasilitas akademik, interaksi dosen-mahasiswa, serta dukungan akademik yang diberikan fakultas.

Secara ringkas, indikator akademik mencakup:

- 1) **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.
- 2) **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.
- 3) **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.

- 4) **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
- 5) **Peluang diskusi dan konsultasi akademik** di luar jam perkuliahan.
- 6) **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.
- 7) **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.
- 8) **Responsivitas dosen pembimbing akademik** terhadap permasalahan mahasiswa.
- 9) **Sikap dosen yang ramah dan inklusif** terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.
- 10) **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.

Indikator akademik ini dirancang untuk menilai kualitas inti proses pendidikan, baik dari segi sarana, proses pembelajaran, maupun kompetensi tenaga pengajar.

#### **b. Indikator Layanan Nonakademik (Butir 11–20)**

Indikator nonakademik mengukur kualitas dukungan administratif, fasilitas umum, layanan kemahasiswaan, serta perhatian fakultas terhadap kesejahteraan mahasiswa. Indikator nonakademik terdiri atas:

- a. **Kebersihan dan kerapian fasilitas umum**, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.
- b. **Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil** di lingkungan fakultas.
- c. **Ketepatan waktu layanan administrasi**, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.
- d. **Kejelasan informasi**, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.

- e. **Responsivitas staf administrasi** dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.
- f. **Akses bantuan nonakademik**, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.
- g. **Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas**, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.
- h. **Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan** secara transparan.
- i. **Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa**, seperti masalah kesehatan atau finansial.
- j. **Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa** melalui UKM atau komunitas fakultas.

Butir nonakademik ini berfungsi untuk mengukur pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan administratif dan kesejahteraan kampus.

### **c. Dasar Penyusunan Instrumen**

Penyusunan instrumen mengacu pada prinsip kualitas layanan (*service quality*) yang banyak digunakan dalam evaluasi pendidikan tinggi, antara lain:

- a. **Dimensi Keandalan (reliability)** - terkait konsistensi layanan dan ketepatan waktu.
- b. **Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)** - terkait kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.
- c. **Dimensi Jaminan (assurance)** - terkait kompetensi tenaga pendidik dan staf.
- d. **Dimensi Empati (empathy)** - terkait kepedulian terhadap keberagaman kebutuhan mahasiswa.
- e. **Dimensi Bukti Fisik (tangibles)** - terkait kualitas sarana dan prasarana layanan.

Dimensi-dimensi ini menjadi kerangka dasar untuk memastikan instrumen benar-benar mencerminkan aspek layanan yang signifikan bagi pengalaman mahasiswa. **d. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Sebelum digunakan, instrumen melalui proses:

- 1) **Uji validitas isi**, dilakukan oleh pakar akademik dan praktisi layanan kampus untuk memastikan relevansi setiap indikator.
- 2) **Uji reliabilitas**, biasanya menggunakan Cronbach's Alpha, untuk mengukur konsistensi antarbutir pertanyaan.

Melalui proses tersebut, instrumen dipastikan layak digunakan sebagai alat pengumpul data yang akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. **e. Cara Penggunaan Instrumen**

Instrumen diberikan kepada seluruh mahasiswa yang menjadi responden dengan format digital atau cetak. Responden diminta menilai setiap pernyataan berdasarkan pengalaman mereka selama menerima layanan akademik maupun nonakademik dari fakultas. Data kemudian dianalisis secara statistik untuk menilai kecenderungan kepuasan, mengidentifikasi kelemahan layanan, serta memberikan dasar bagi pengambilan kebijakan perbaikan.

## **E. Teknik Analisis Data**

Data kuantitatif yang diperoleh dari angket dan dokumentasi yang terkumpul dianalisis dengan analisis deskriptif. Sedangkan data yang sifatnya kualitatif hasil wawancara terbatas akan diorganisasikan ke dalam suatu pola,

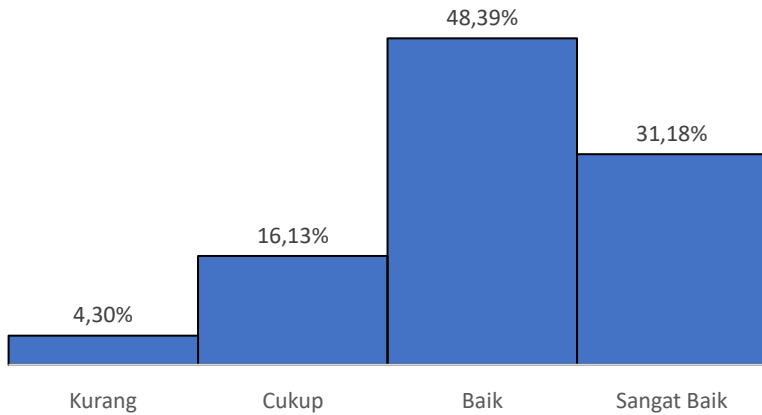
kategori dan satuan uraian dasar sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan saling melengkapi atau mengkonfirmasi dengan temuan-temuan kuantitatif dari hasil angket.

## BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

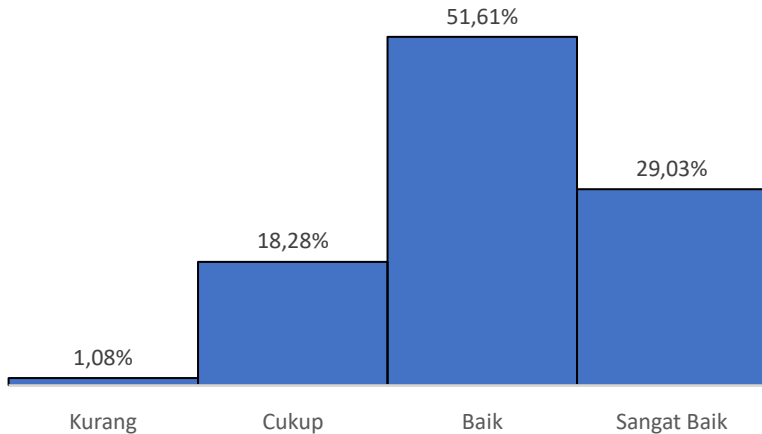
### A. Hasil Pelaksanaan Survei

#### 1. Fakultas Syariah

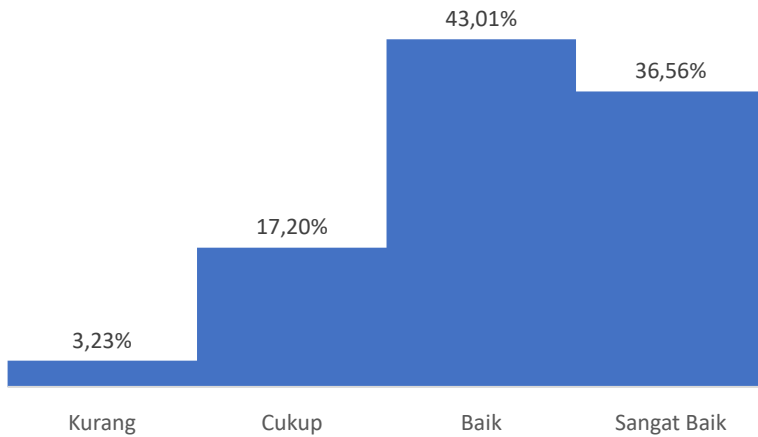
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



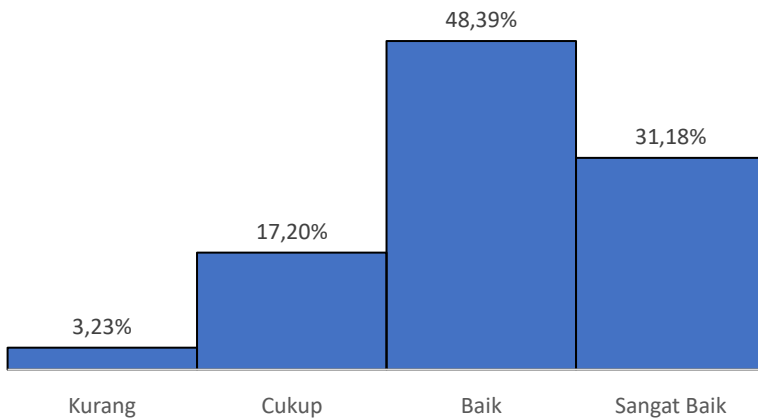
- b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



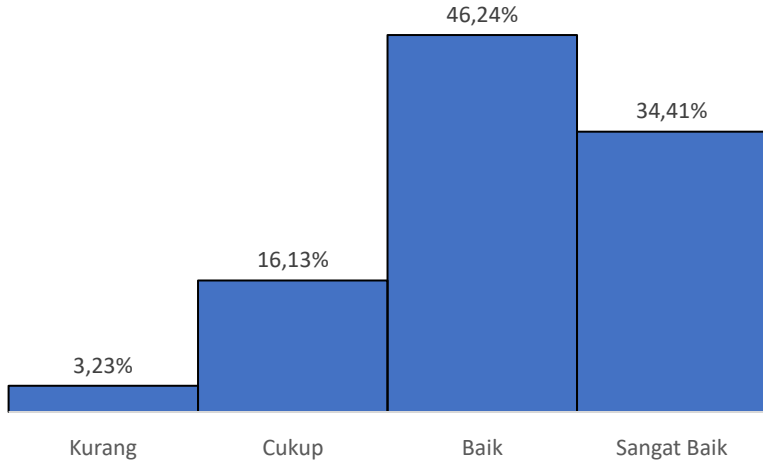
c. Kejelasan penyampaian materi oleh dosen sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



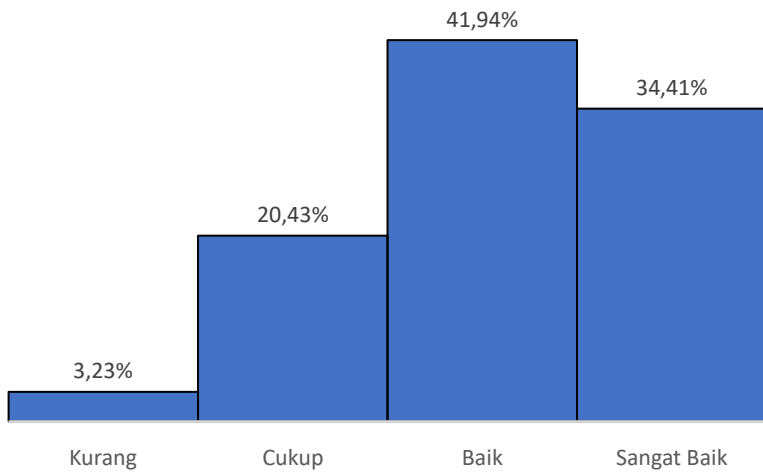
d. Objektivitas penilaian hasil belajar berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



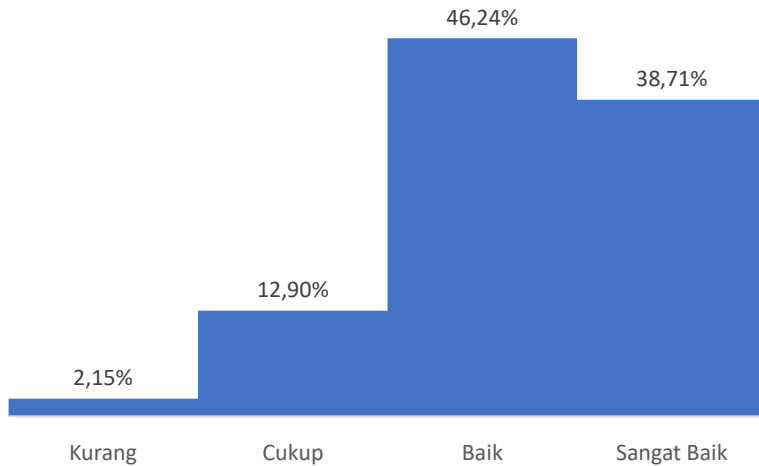
e. Peluang diskusi dan konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.



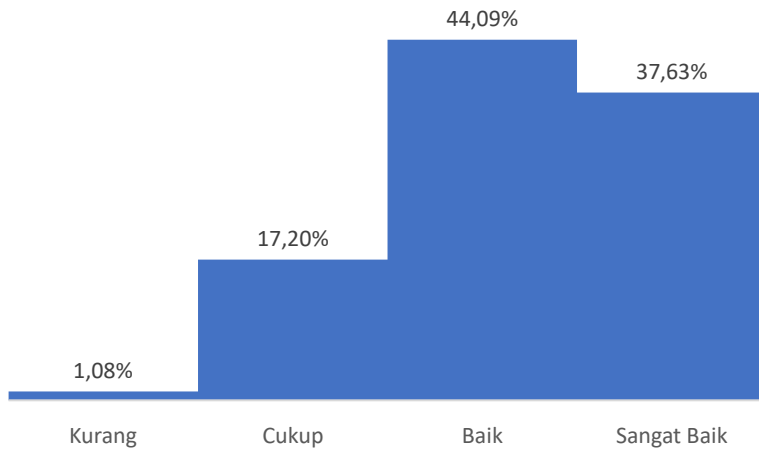
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



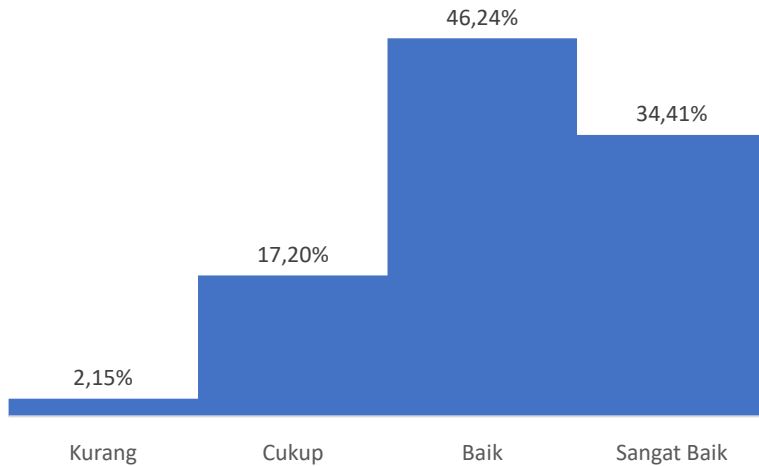
g. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



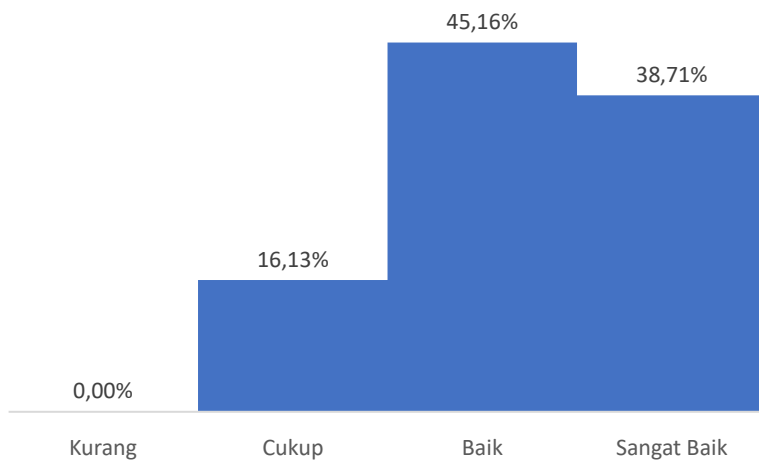
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



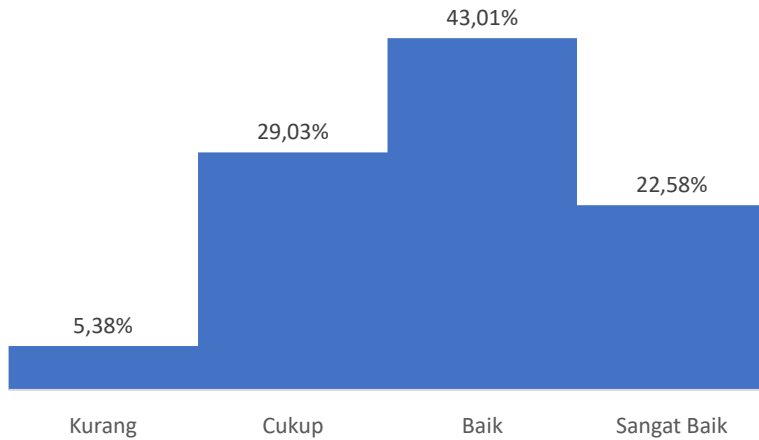
**i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



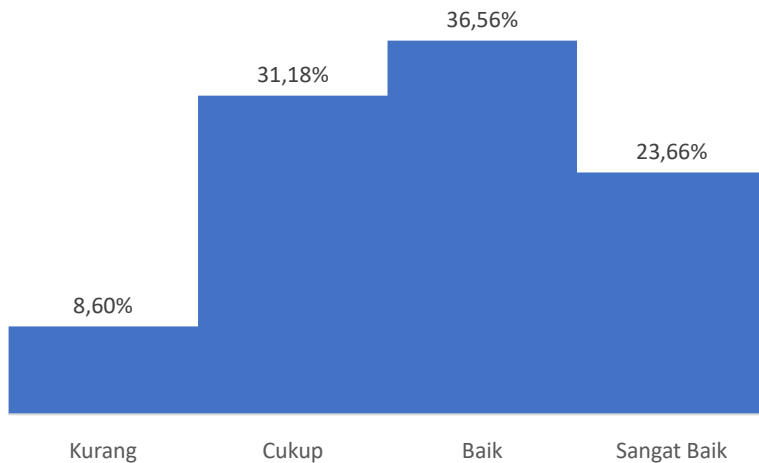
j. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



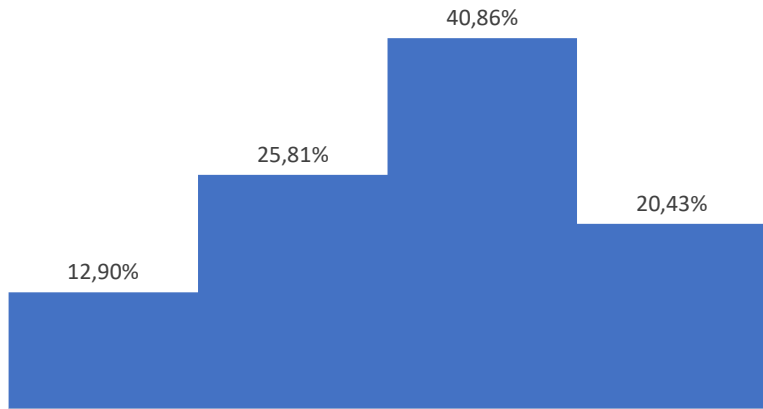
k. **Kebersihan dan kerapian fasilitas umum**, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



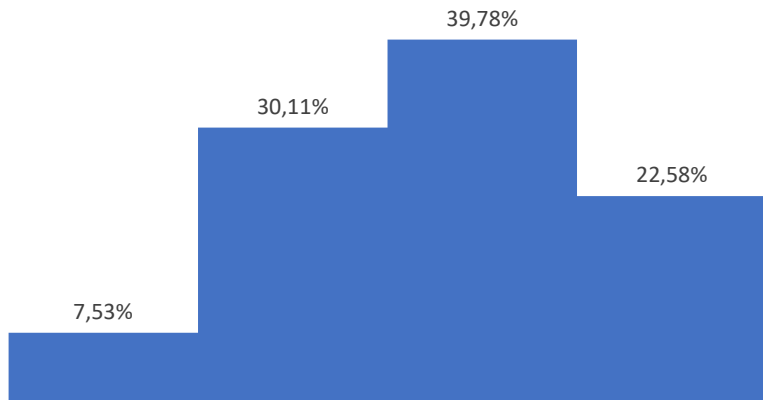
l. **Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.**



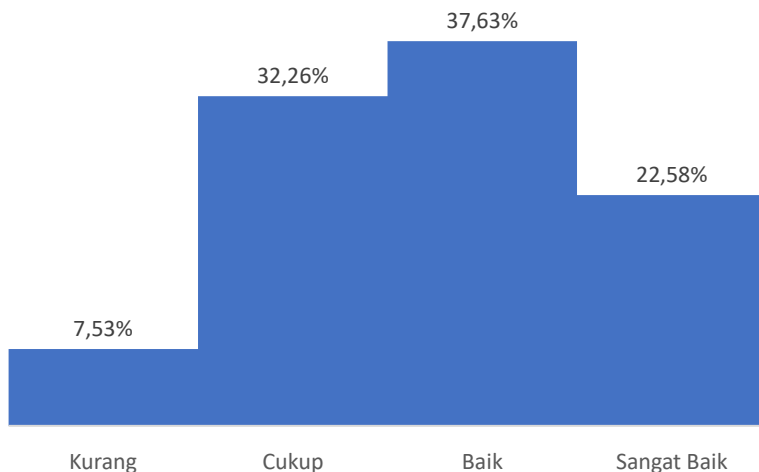
m. **Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.**



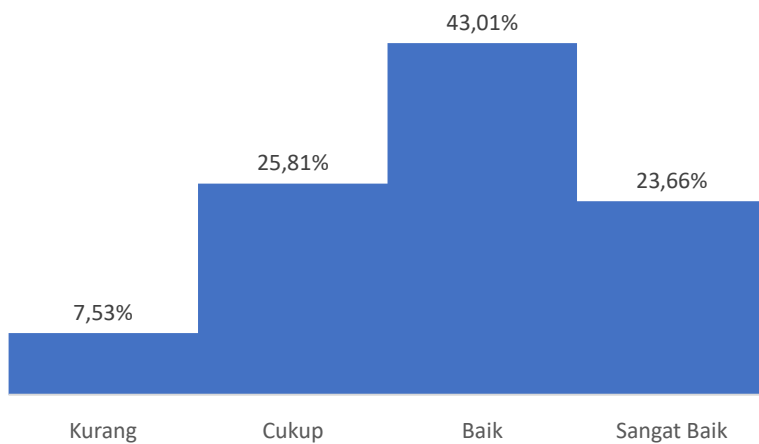
n. **Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.**



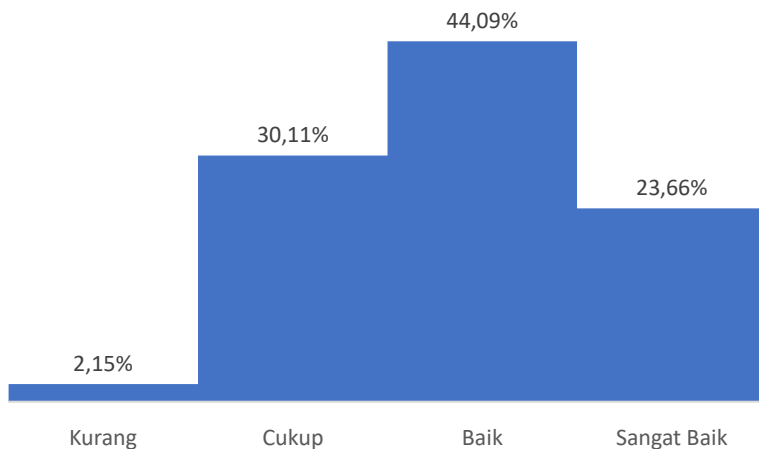
o. **Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.**



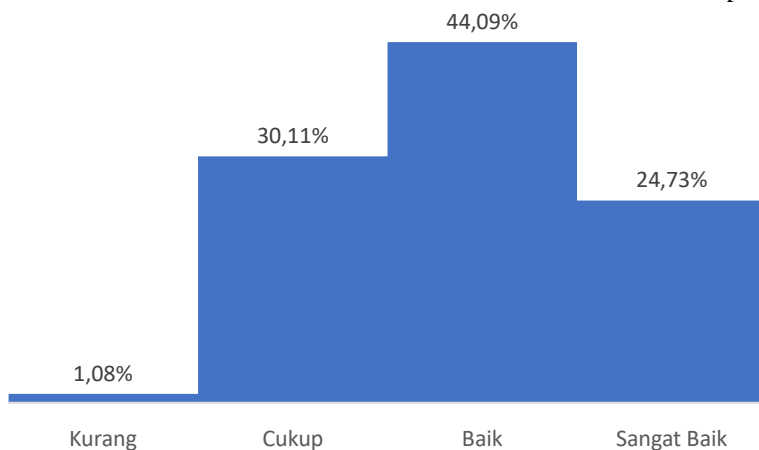
p. **Akses bantuan nonakademik**, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



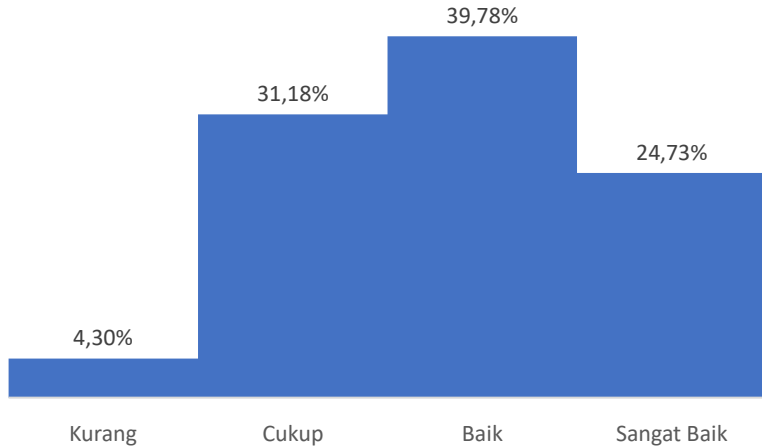
q. **Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas**, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



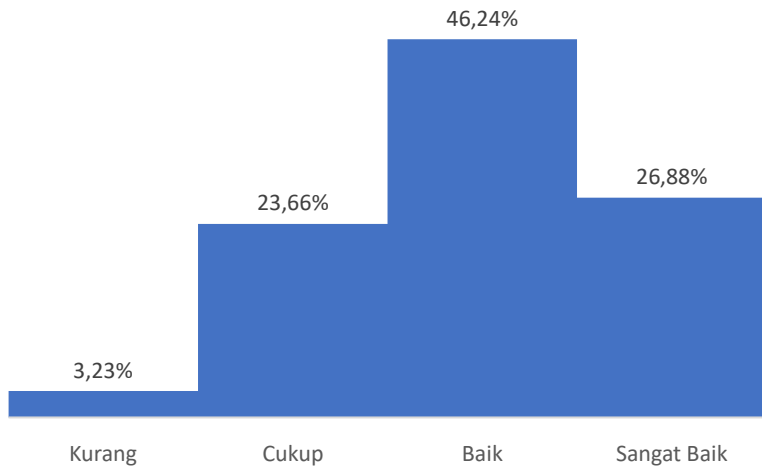
r. **Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.**



s. **Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.**



t. **Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa** melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,98**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **74,45** dengan indeks **2,98** sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	3,06	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai	3,09	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
	dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]		
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	3,13	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,08	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,12	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	3,08	Baik

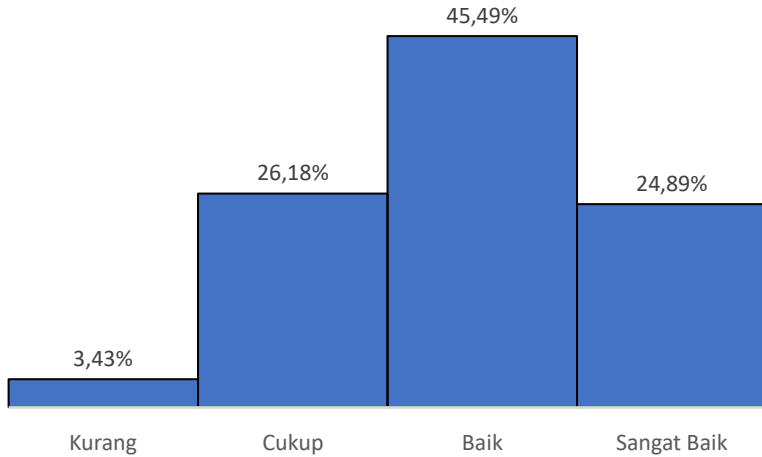
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,22	Baik
8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	3,18	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,13	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,23	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]	2,83	Baik
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,75	Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,69	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,77	Baik

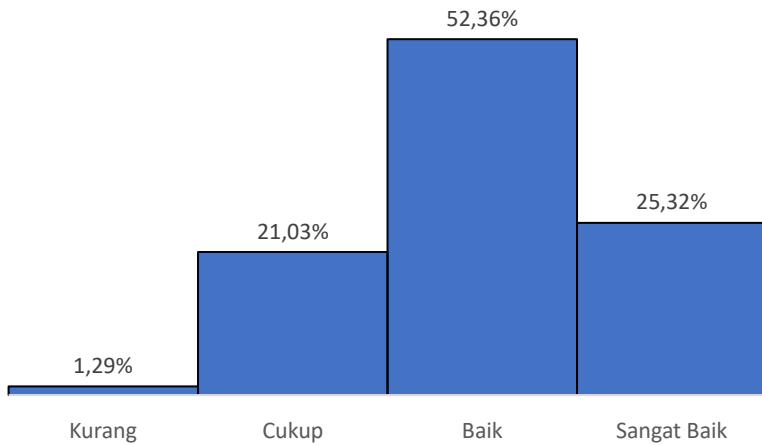
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,75	Baik
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,83	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,89	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,92	Baik
No	Butir	Skor	Kategori
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]	2,85	Baik
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,97	Baik

## 2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

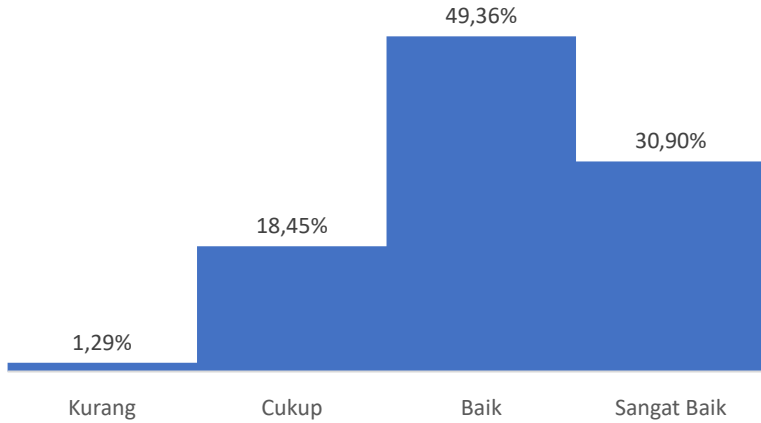
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



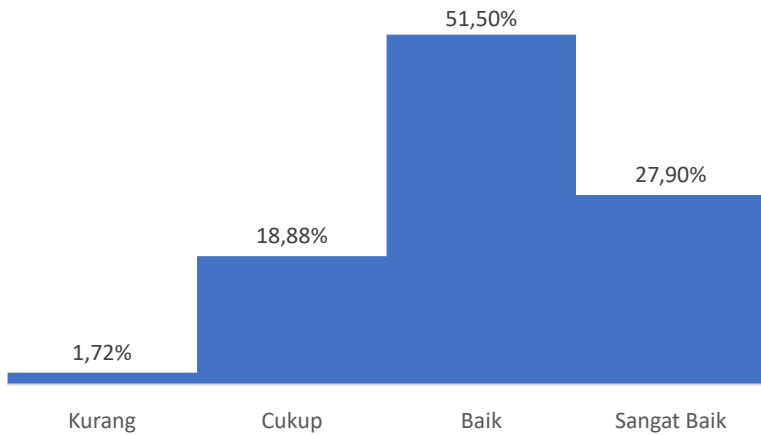
b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



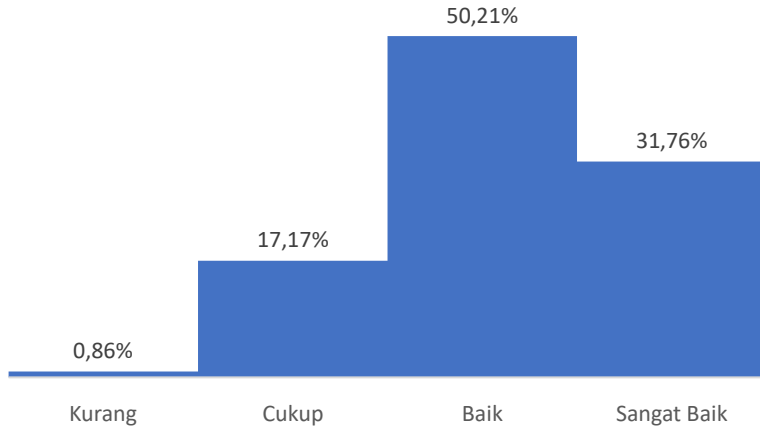
c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



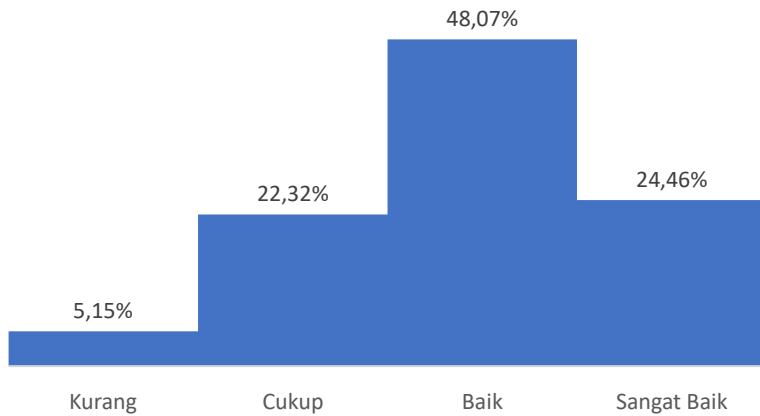
d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



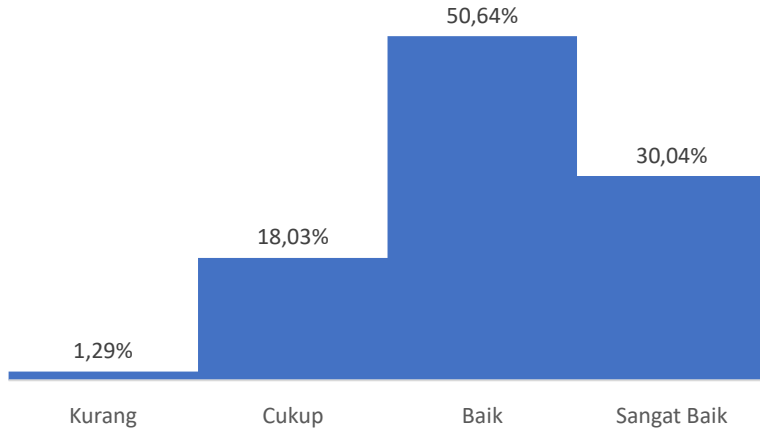
e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.**



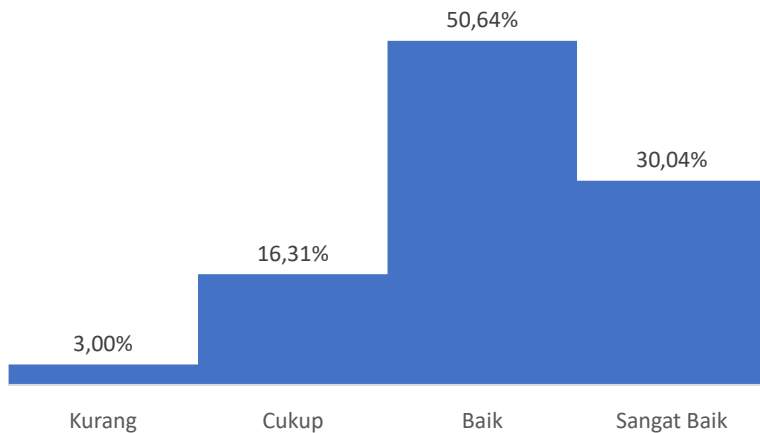
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



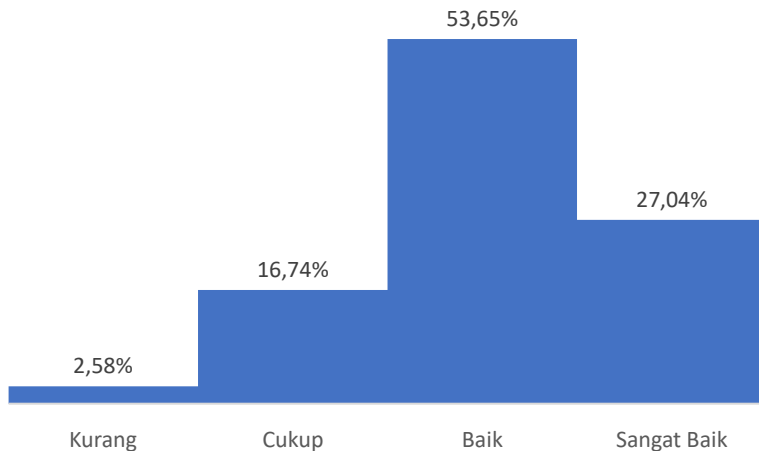
g. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



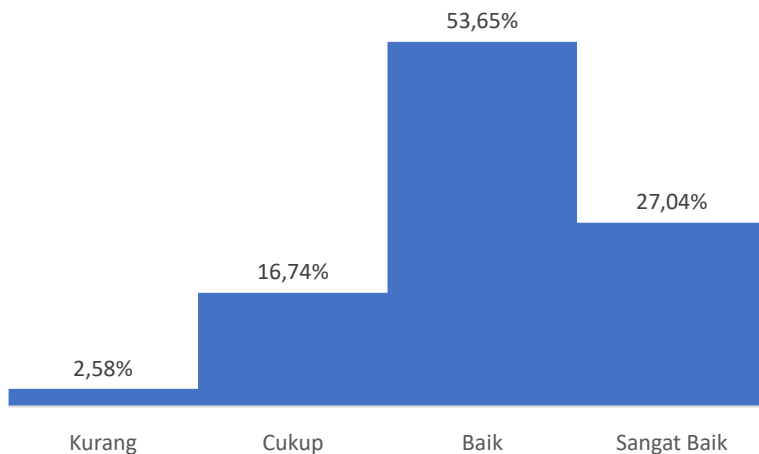
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



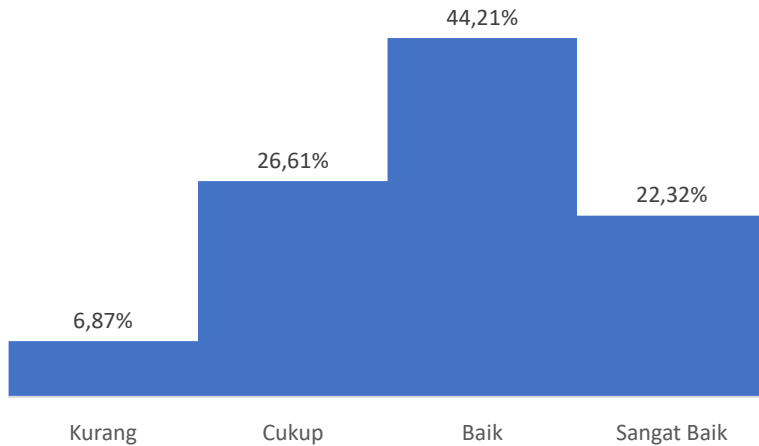
**i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



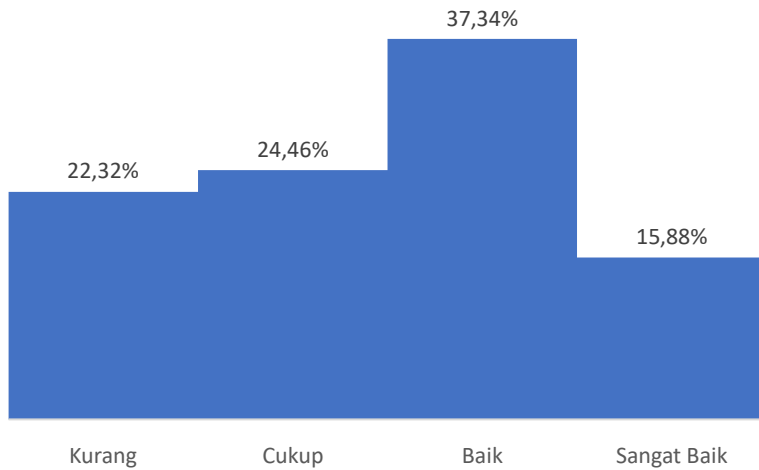
j. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



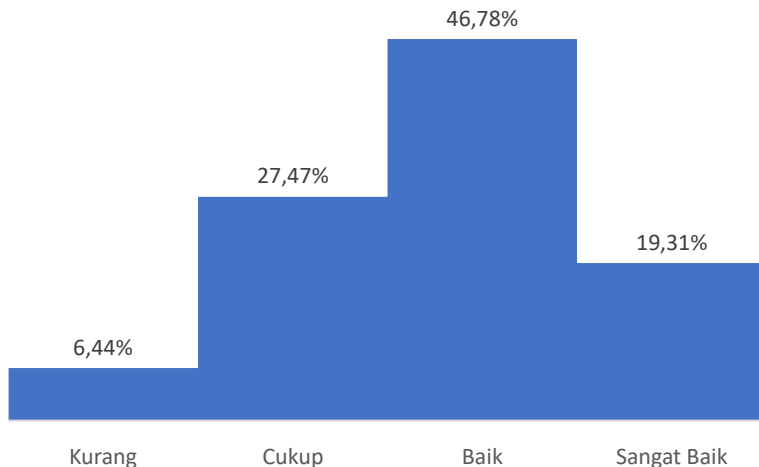
k. **Kebersihan dan kerapian fasilitas umum**, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



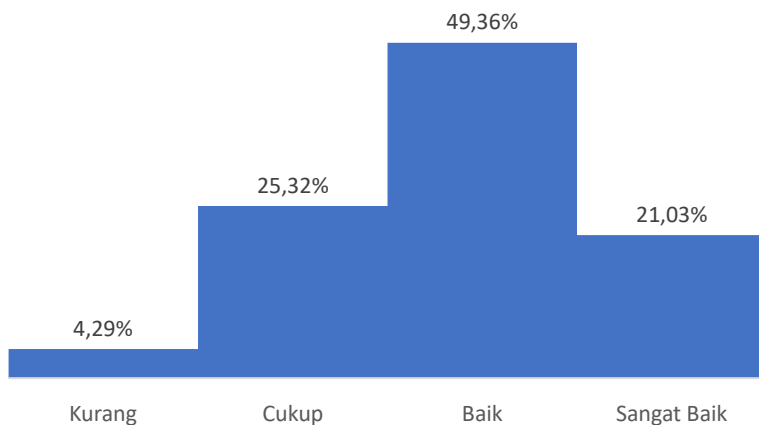
l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



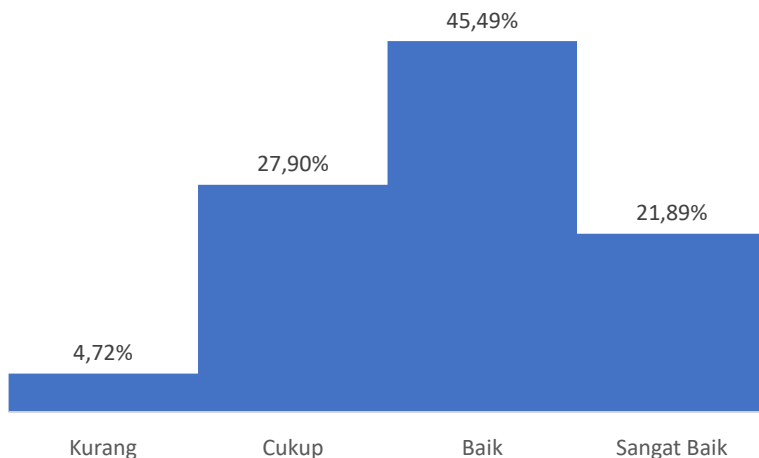
m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



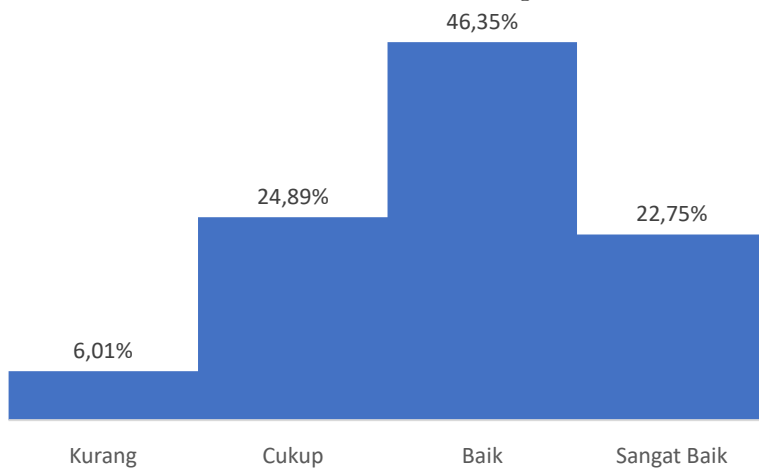
n. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



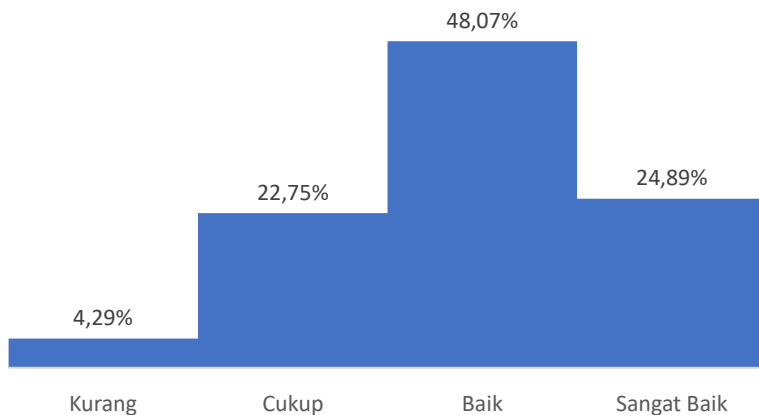
o. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.



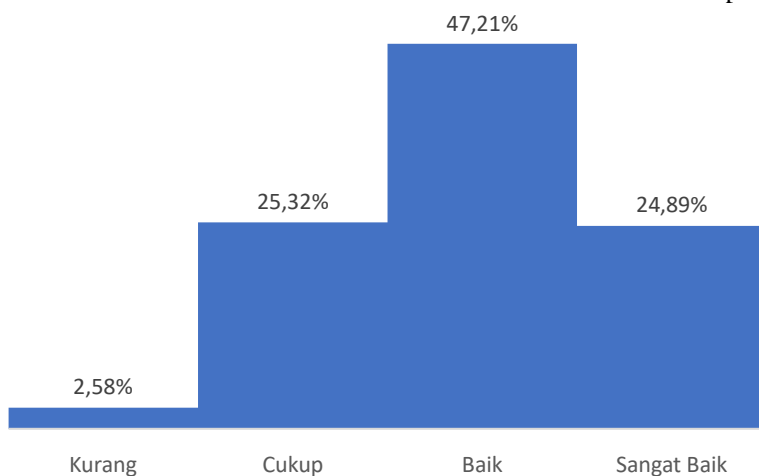
p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



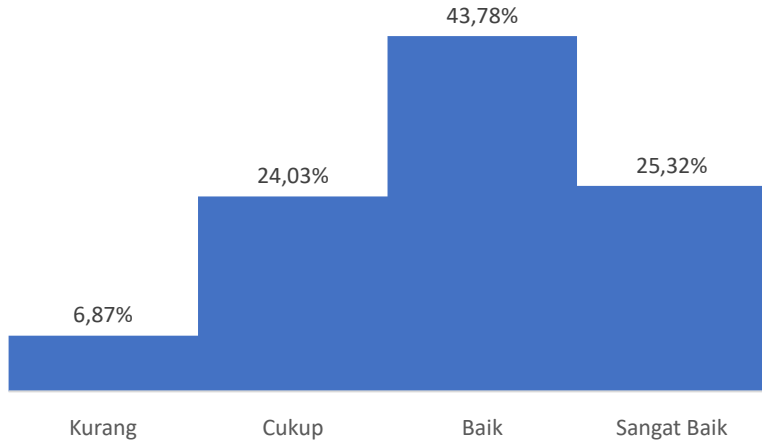
q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



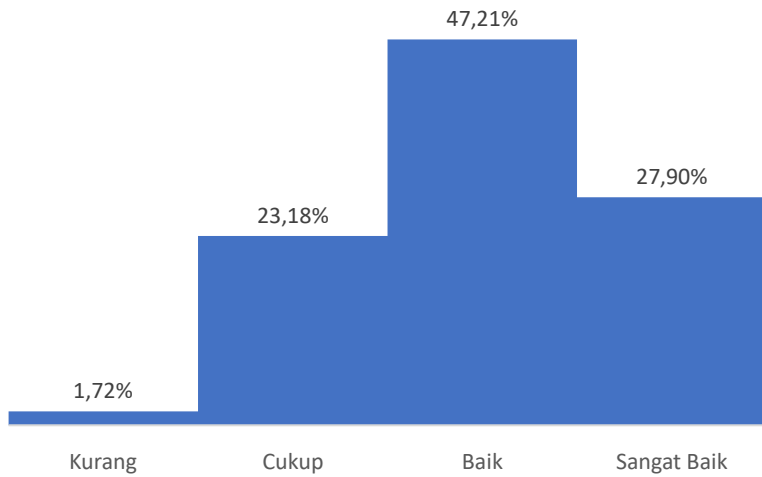
r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,95**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **73,69** dengan indeks **2,95** sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	2,92	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai	3,02	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
	dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]		
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	3,10	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,06	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,13	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	2,92	Baik

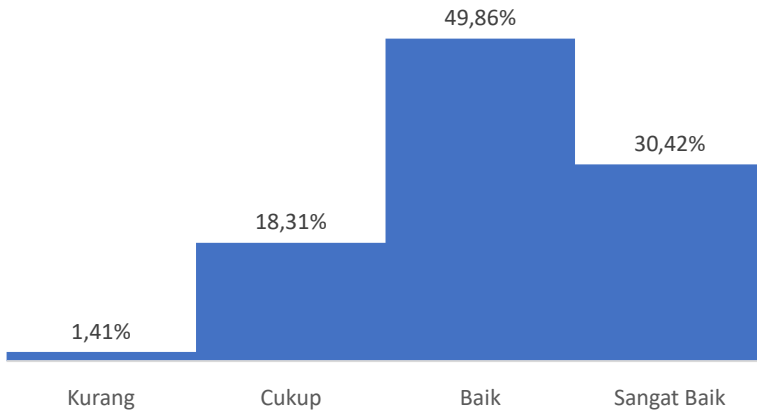
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,09	Baik
8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	3,08	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,05	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,17	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]	2,82	Baik
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,47	Kurang Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,79	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,87	Baik

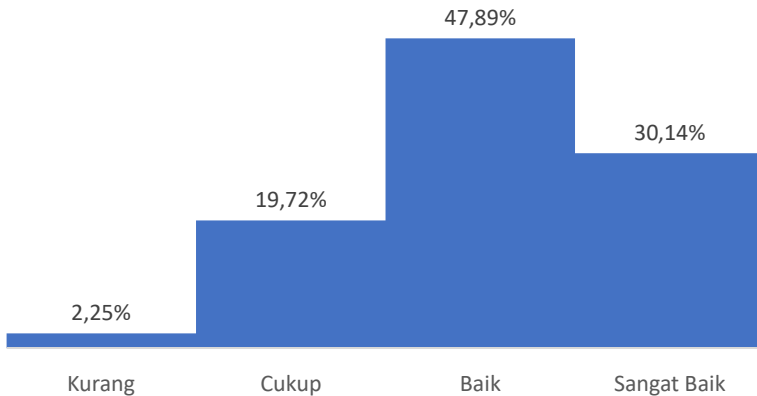
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,85	Baik
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,86	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,94	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,94	Baik
No	Butir	Skor	Kategori
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]	2,88	Baik
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	3,01	Baik

### 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

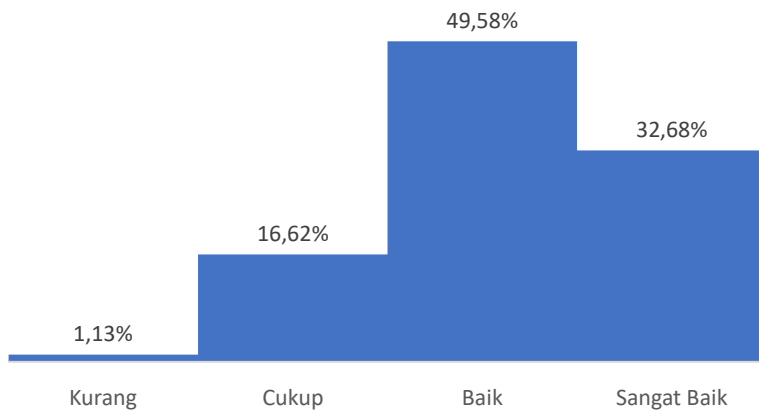
b. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



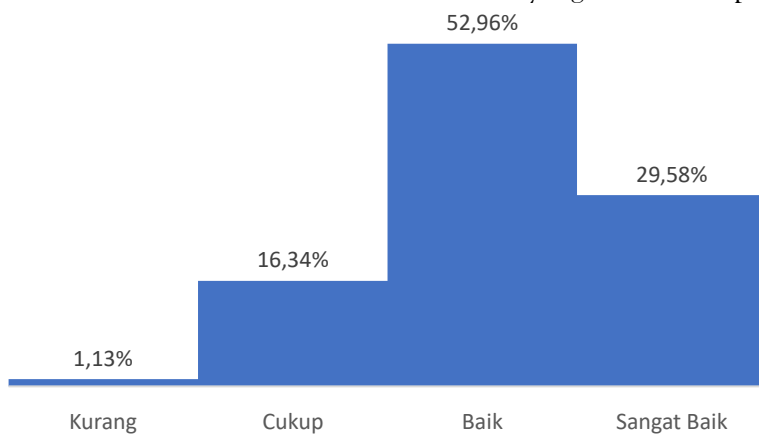
c. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



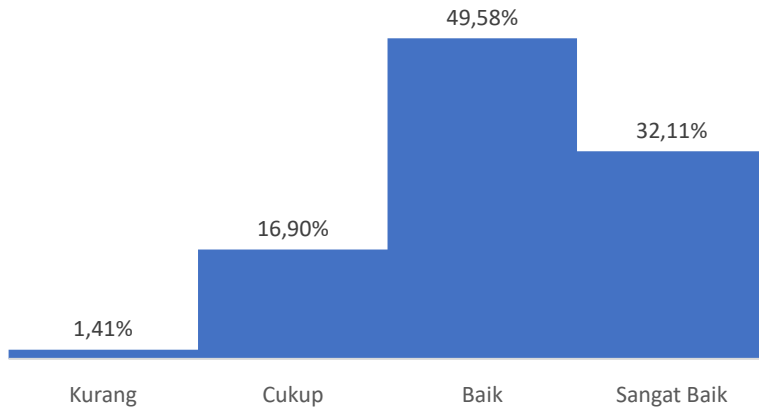
d. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



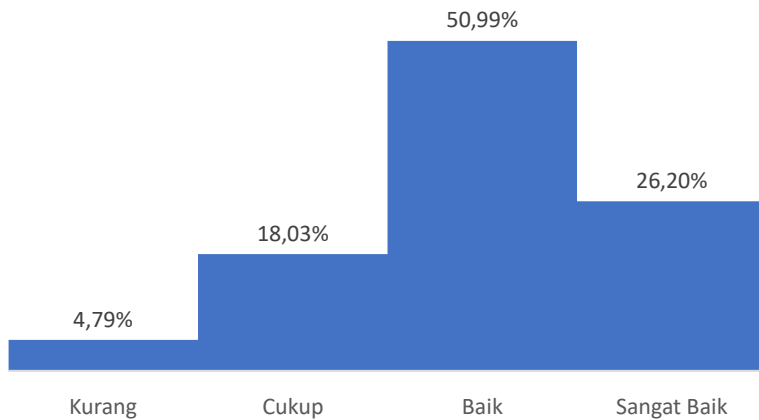
e. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



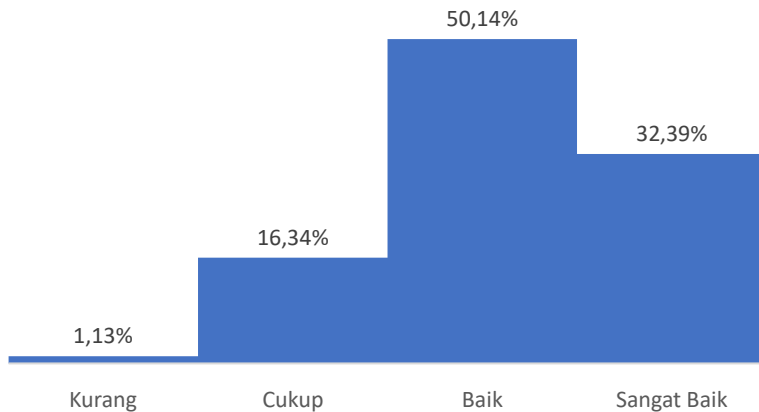
f. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.**



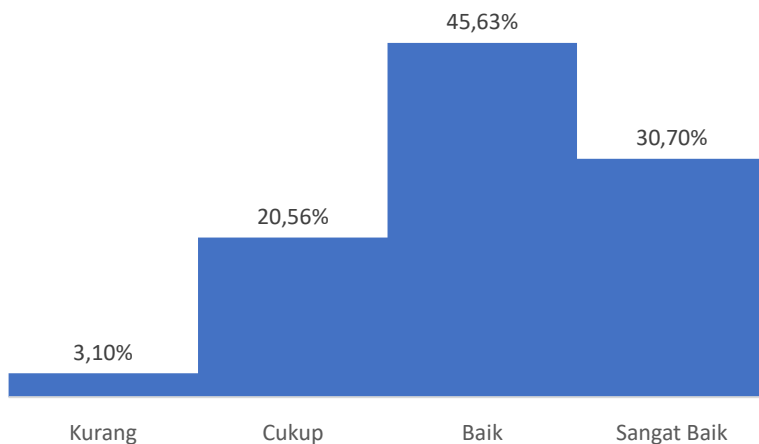
g. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



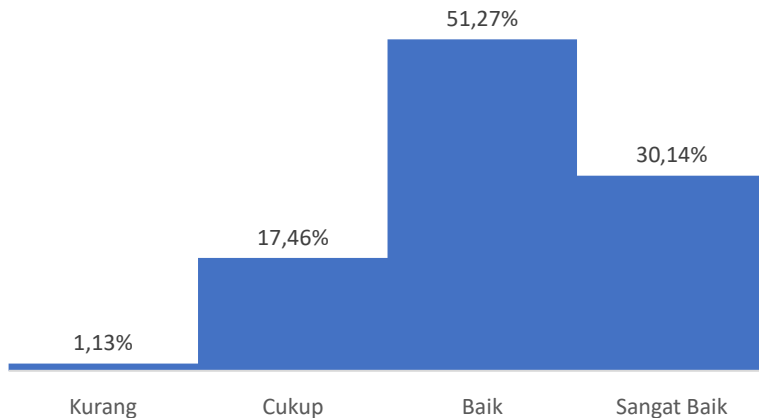
h. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



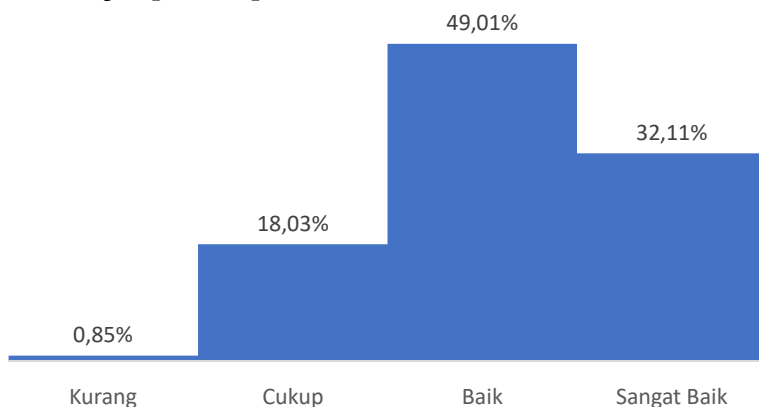
**i. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



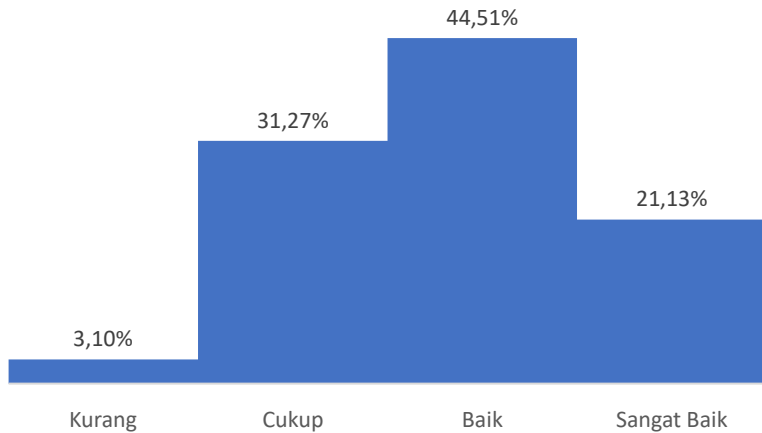
**j. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



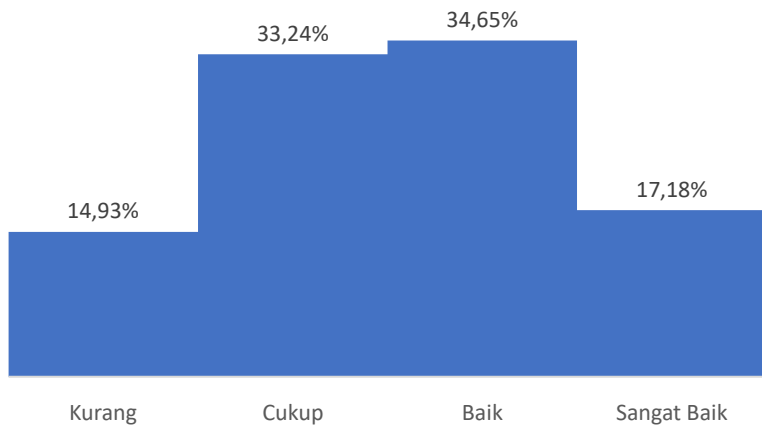
k. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



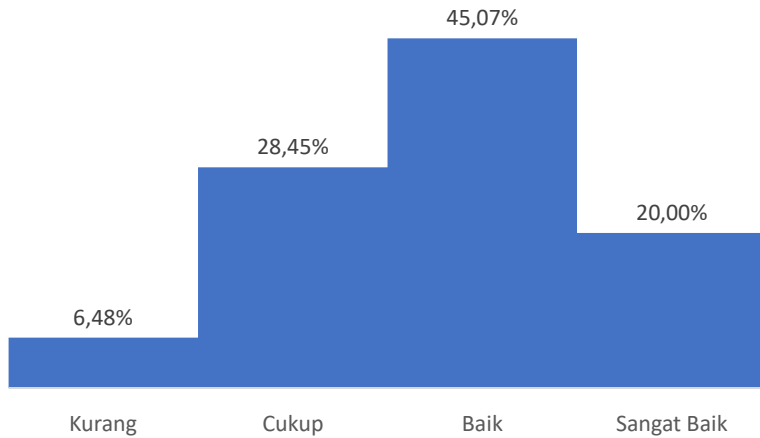
l. Kebersihan dan kerapian fasilitas umum, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



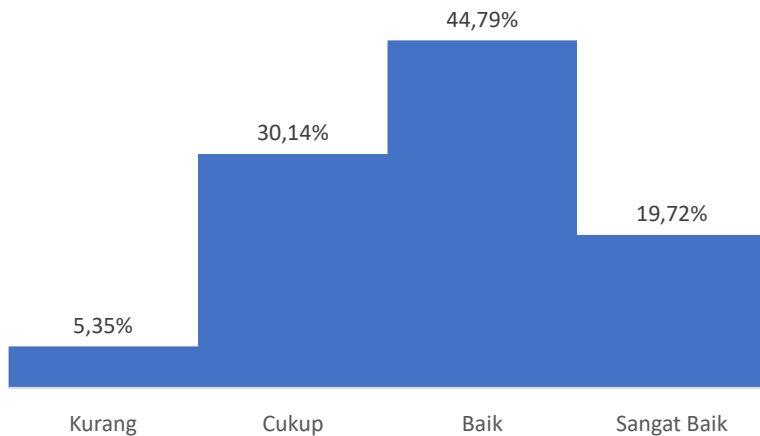
m. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



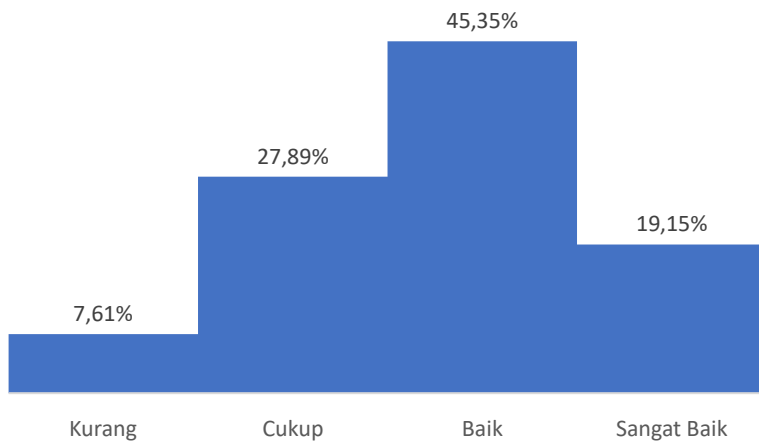
n. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



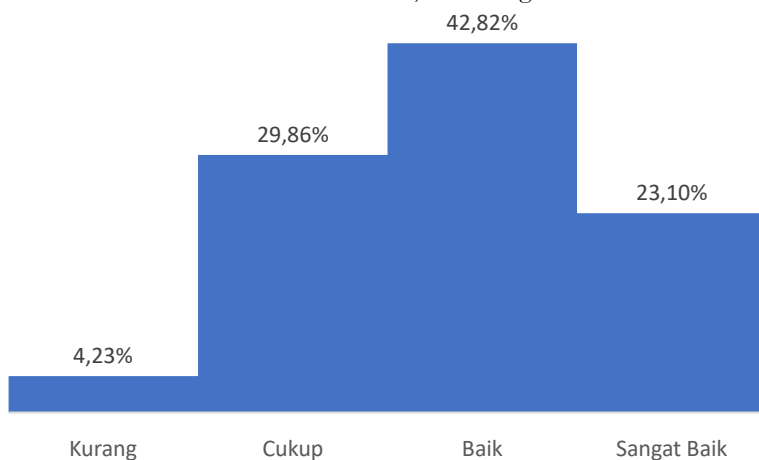
o. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



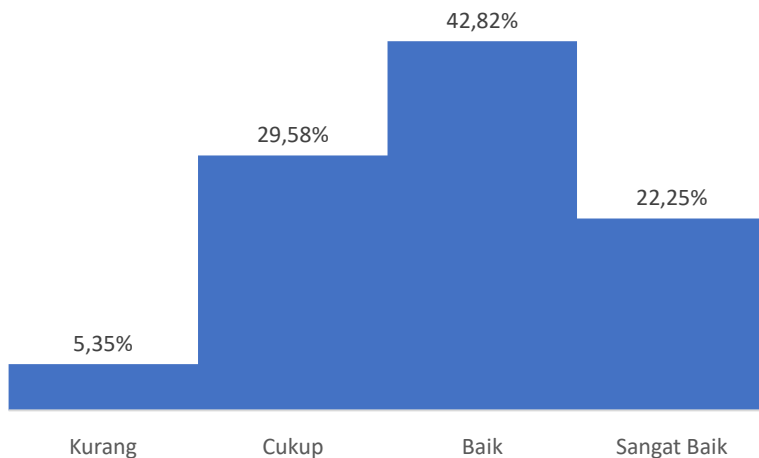
p. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.



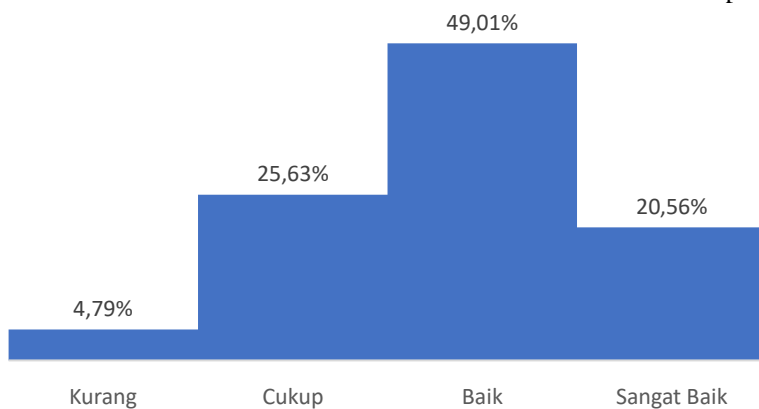
q. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



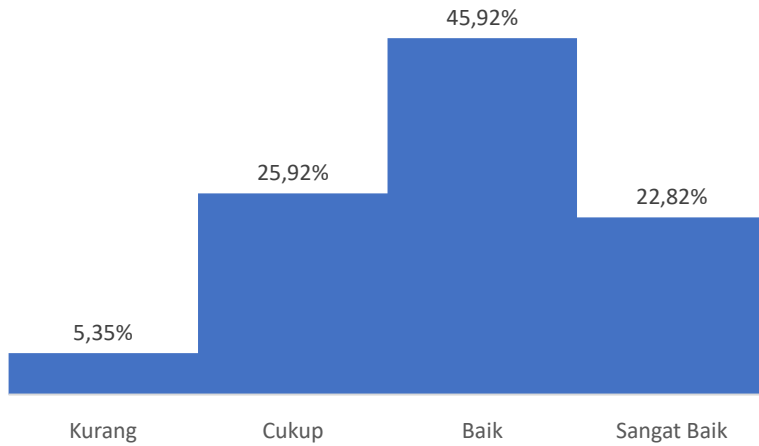
r. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



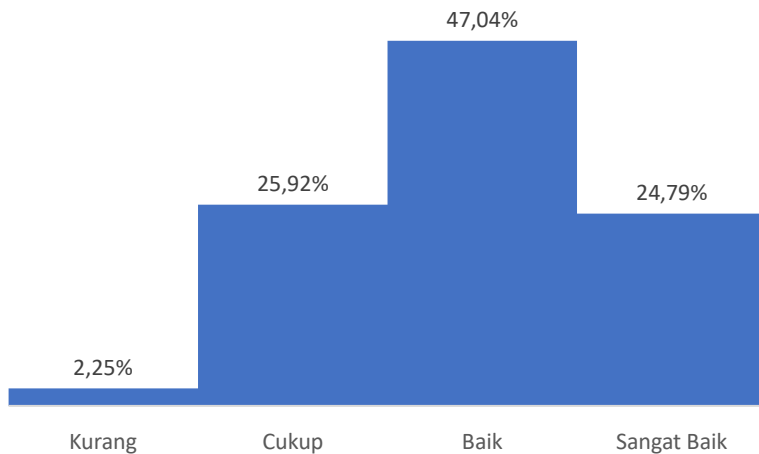
s. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



t. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.

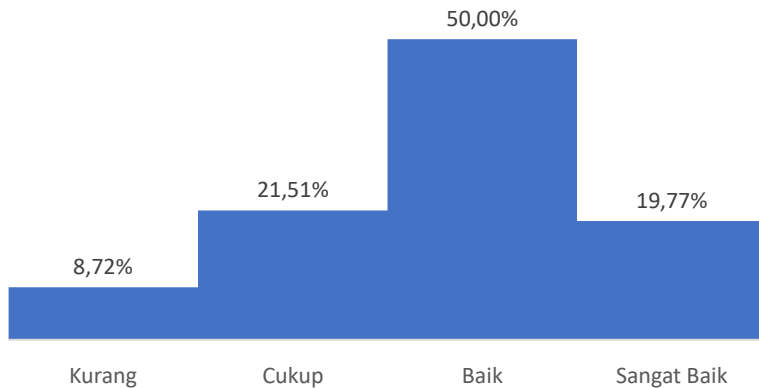


u. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.

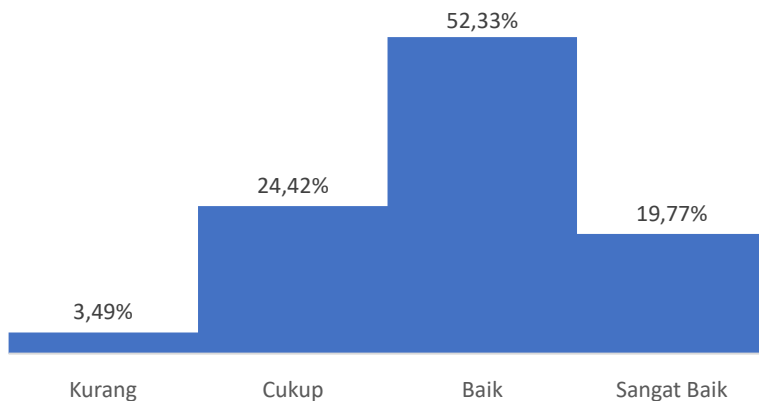


#### 4. Fakultas Dakwah

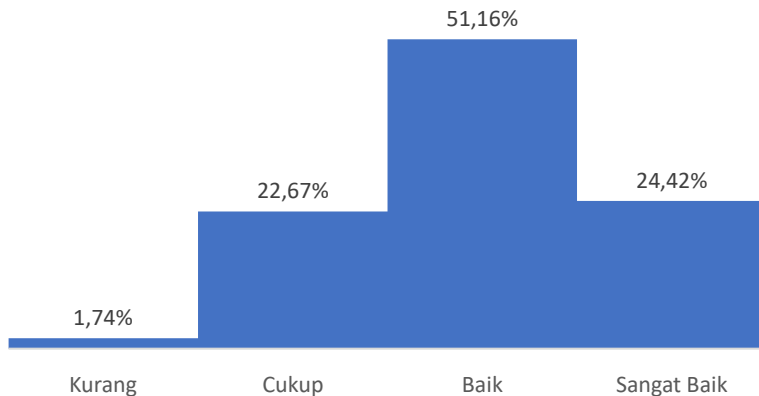
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



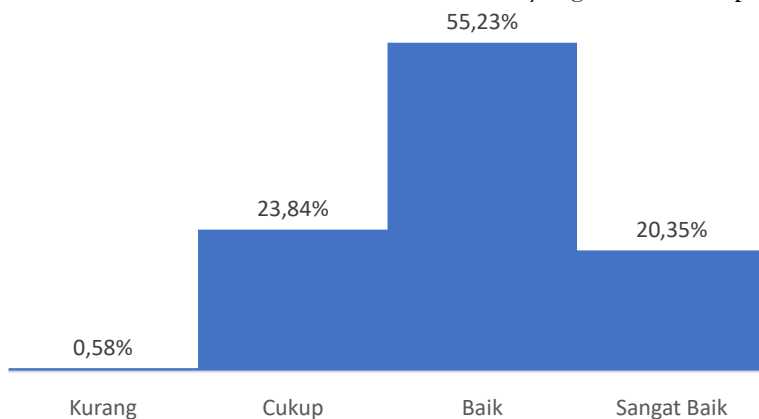
b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



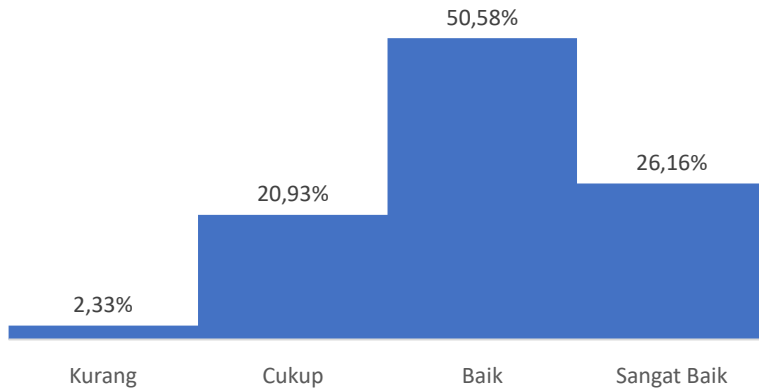
c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



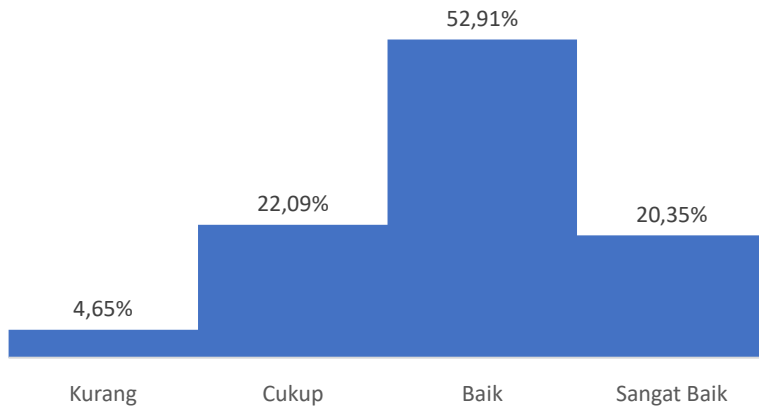
d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



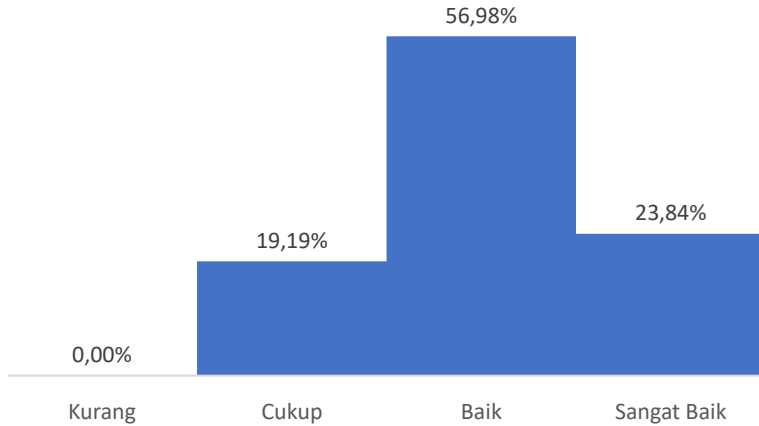
e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik** di luar jam perkuliahan.



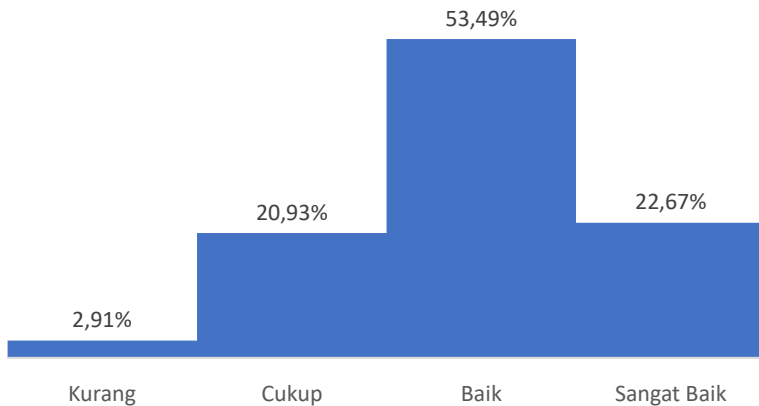
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



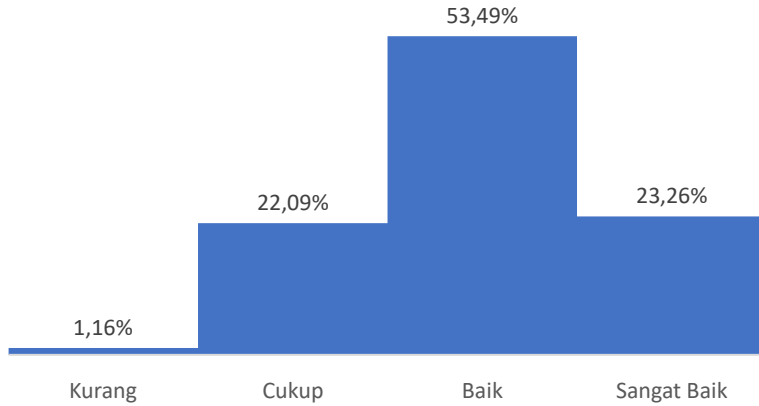
g. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



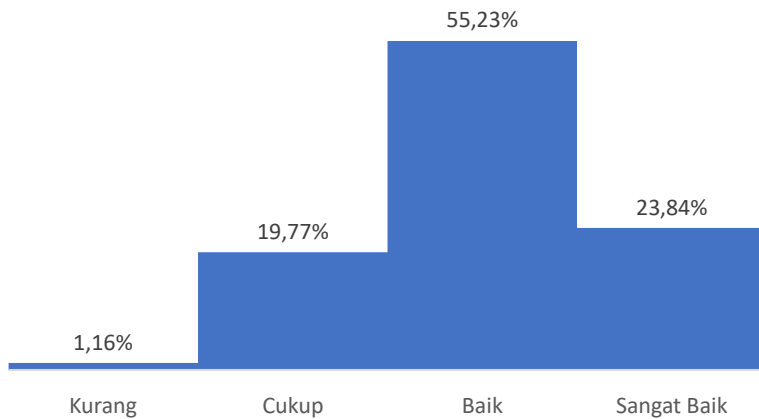
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



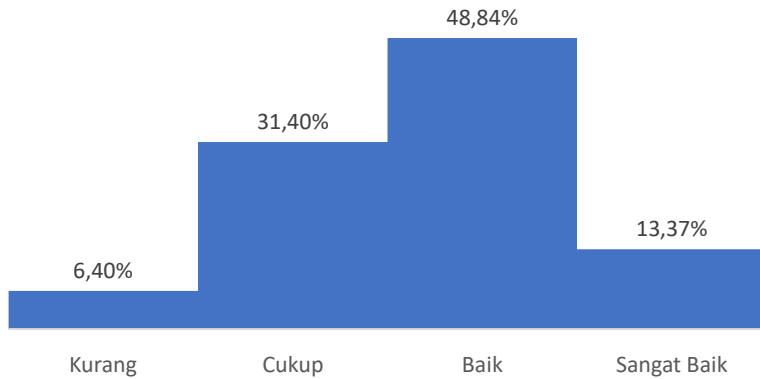
**i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



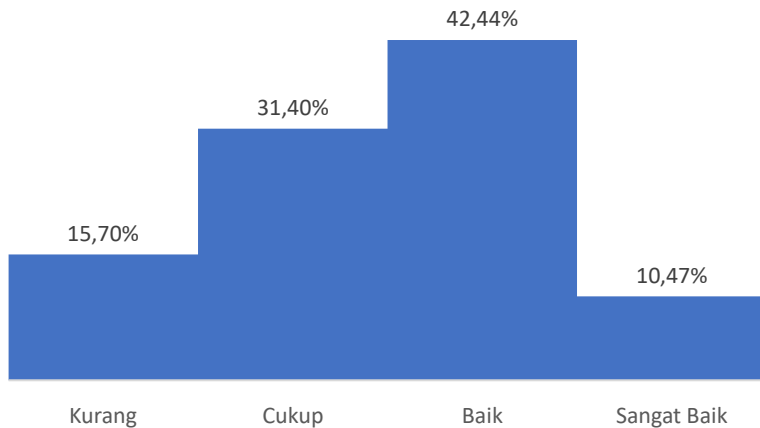
j. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



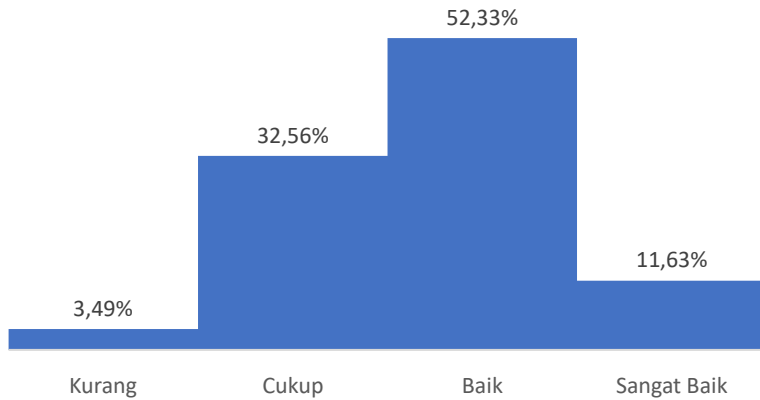
k. **Kebersihan dan kerapian fasilitas umum**, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



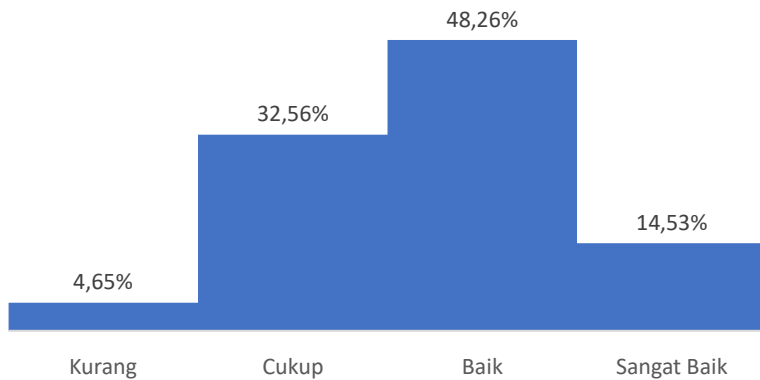
l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



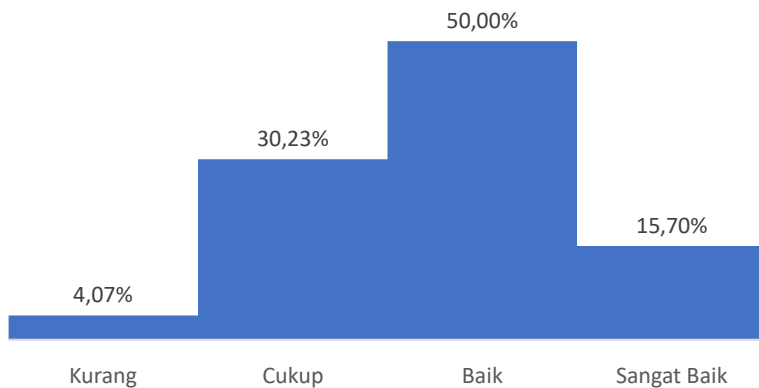
m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



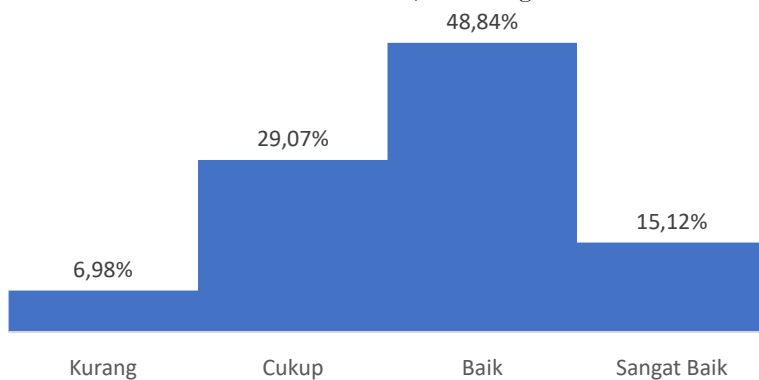
n. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



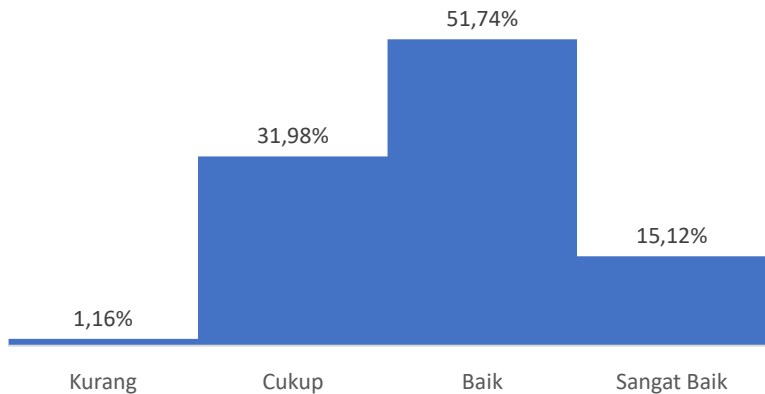
o. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.



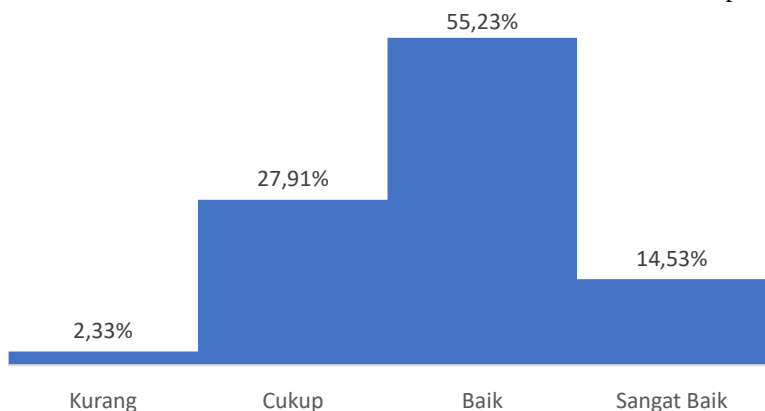
p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



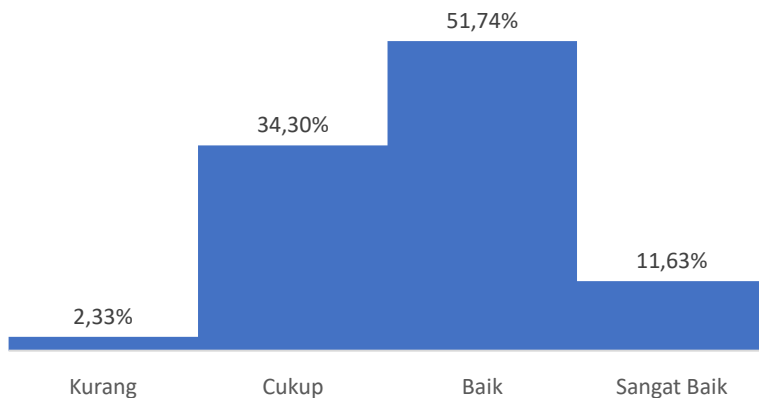
q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



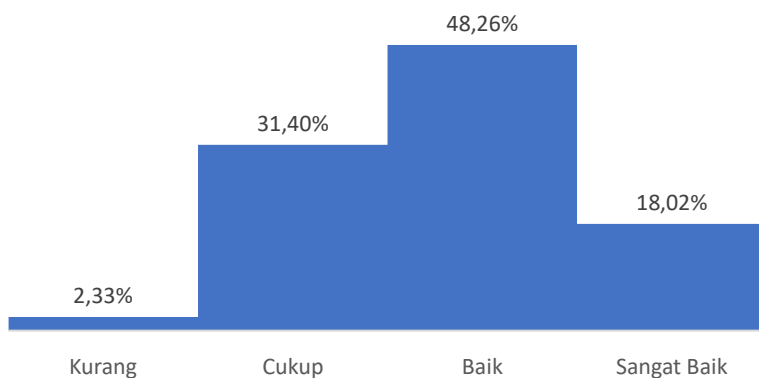
r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,95**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **73,69** dengan indeks **2,95**

sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**.  
Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	3,09	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]	3,06	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	3,14	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,11	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,12	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	2,99	Baik
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,14	Baik

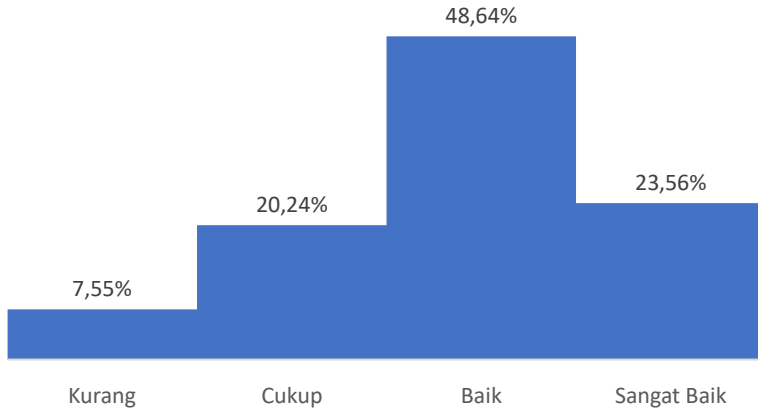
8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	3,04	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,10	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,12	Baik
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang	2,84	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
	organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]		
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,54	Kurang Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,79	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,79	Baik

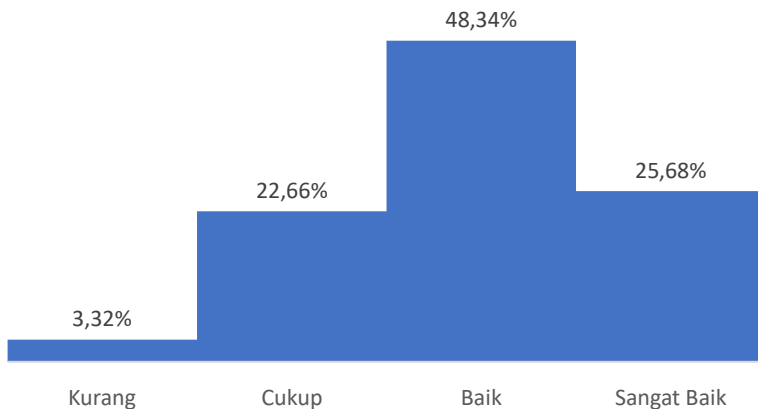
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,76	Baik
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,85	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,82	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,85	Baik
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap	2,86	Baik
No	Butir	Skor	Kategori
	mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]		
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,94	Baik

## 5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

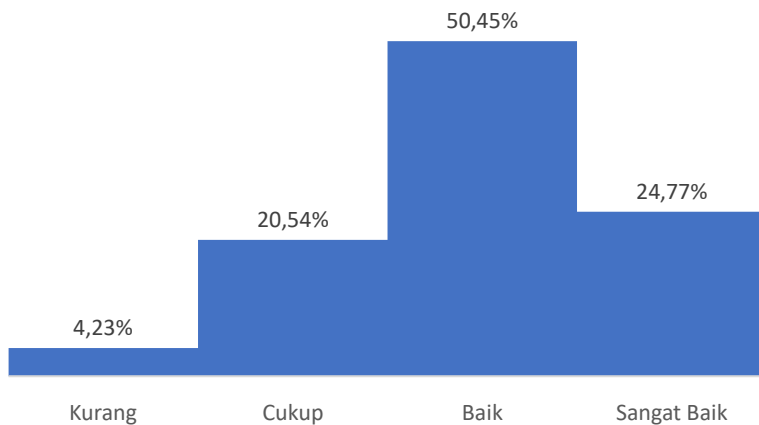
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



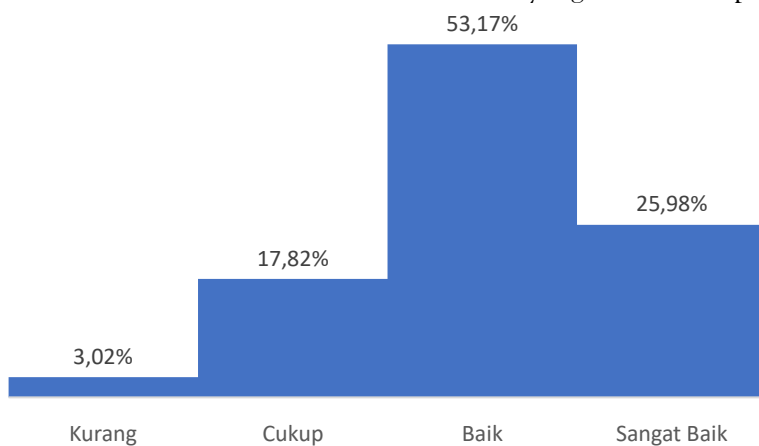
- b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



- c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.

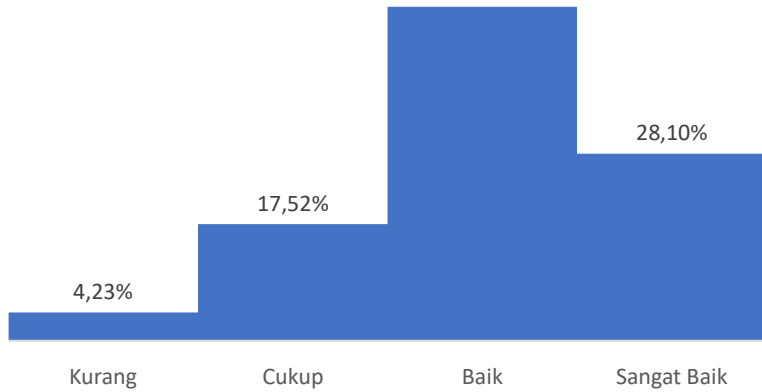


d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

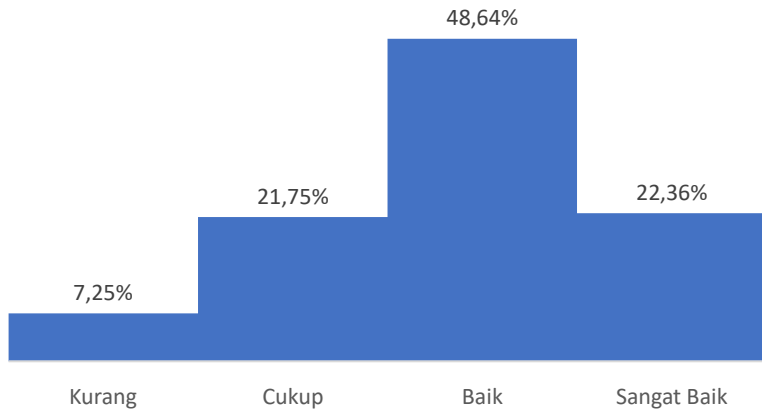


e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik** di luar jam perkuliahan.

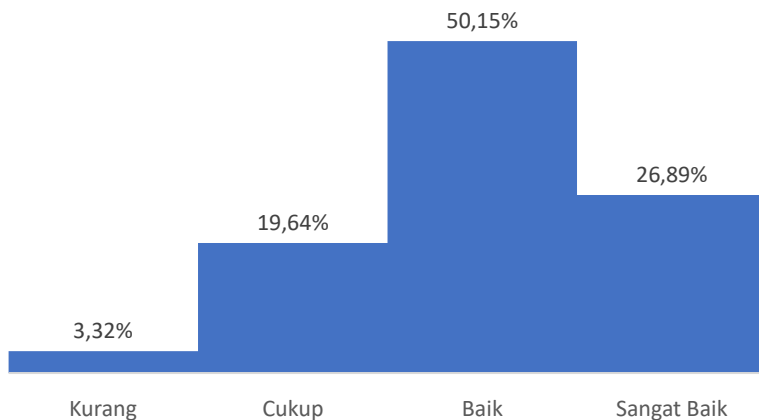
50,15%



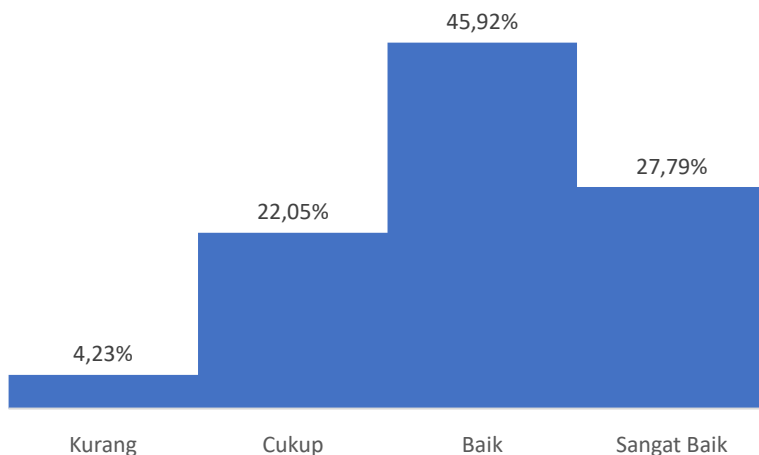
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



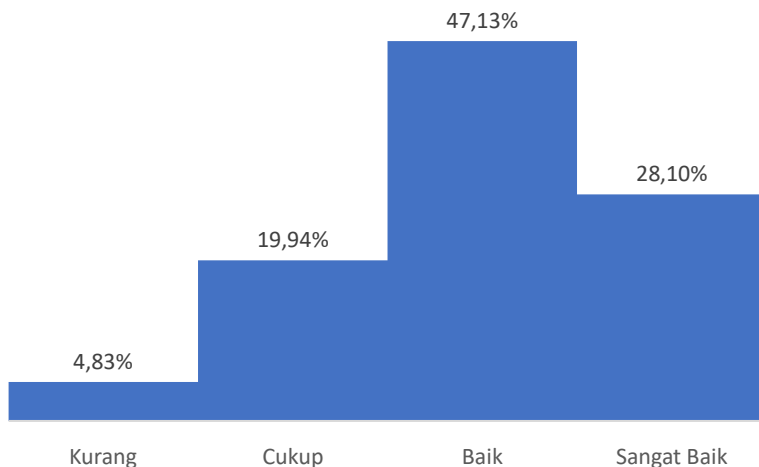
g. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



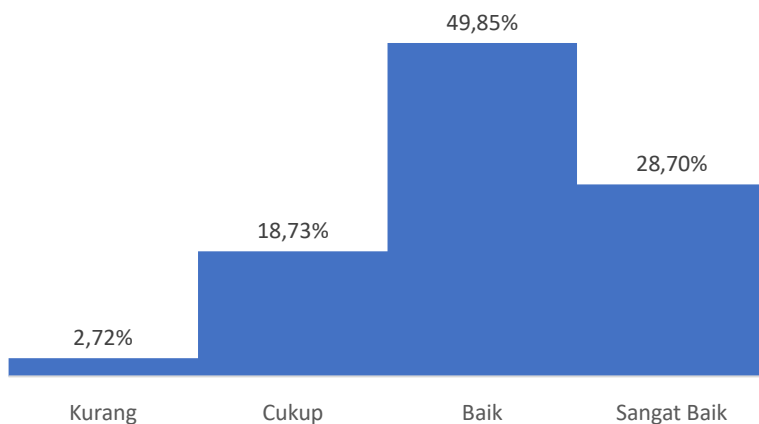
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



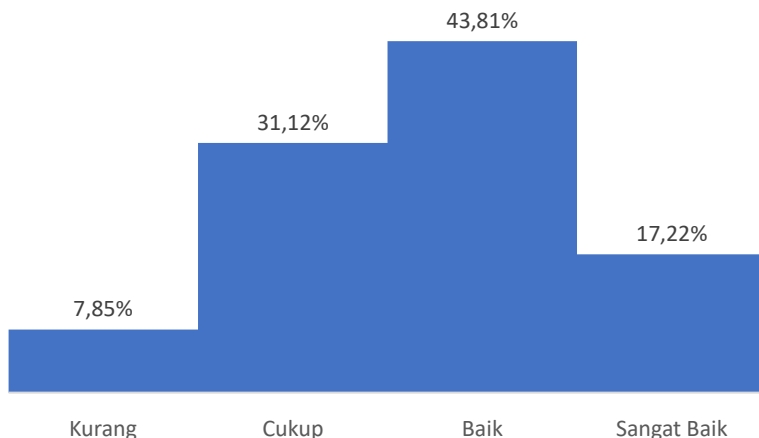
**i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



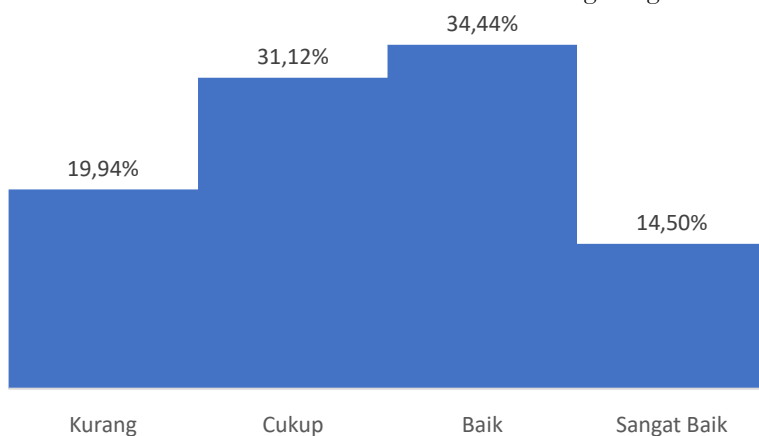
j. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



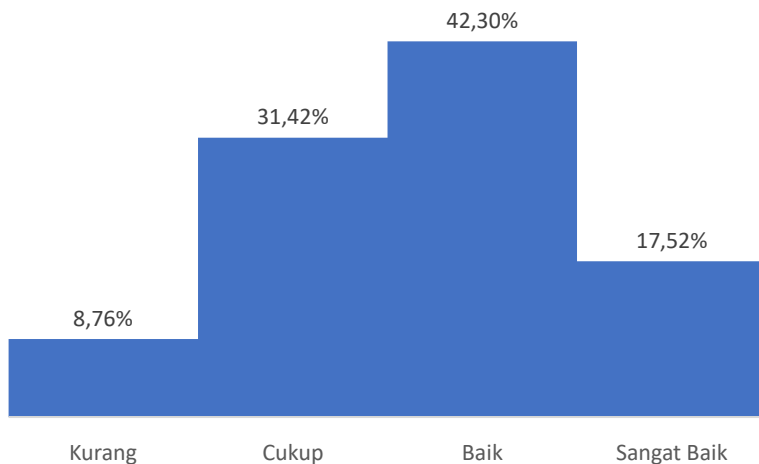
k. Kebersihan dan kerapian fasilitas umum, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



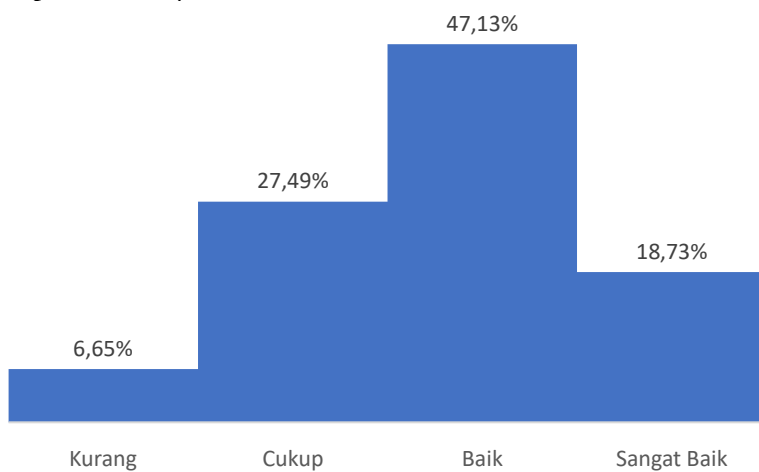
l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



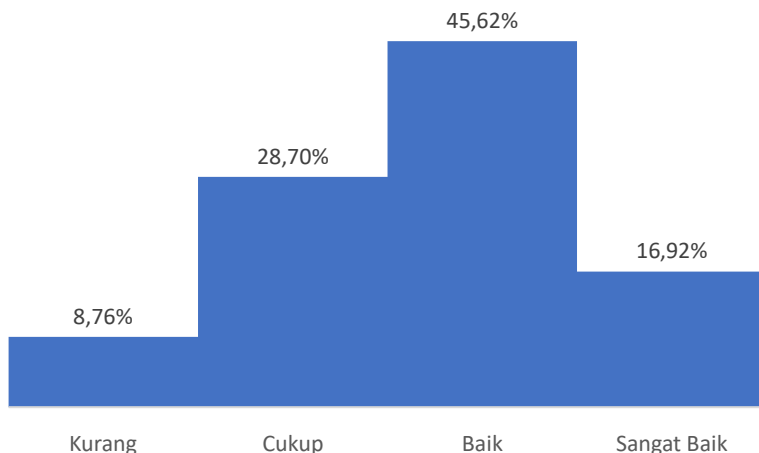
m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



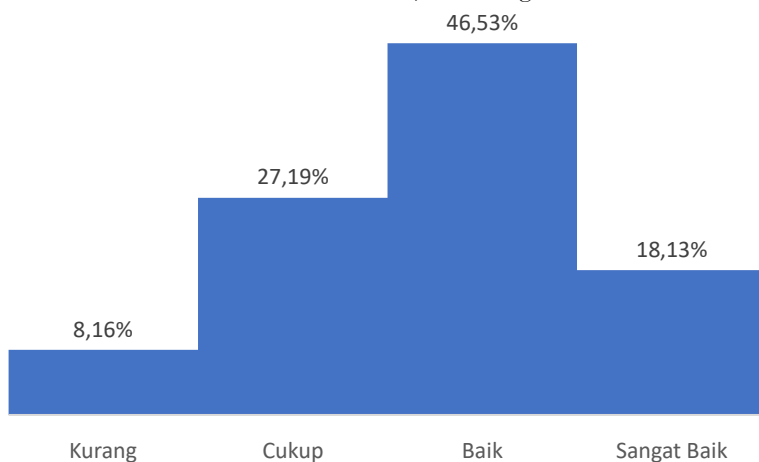
n. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



o. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.

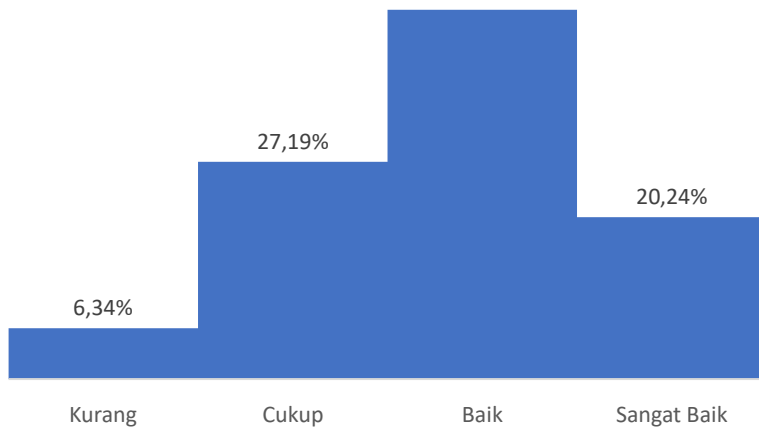


p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.

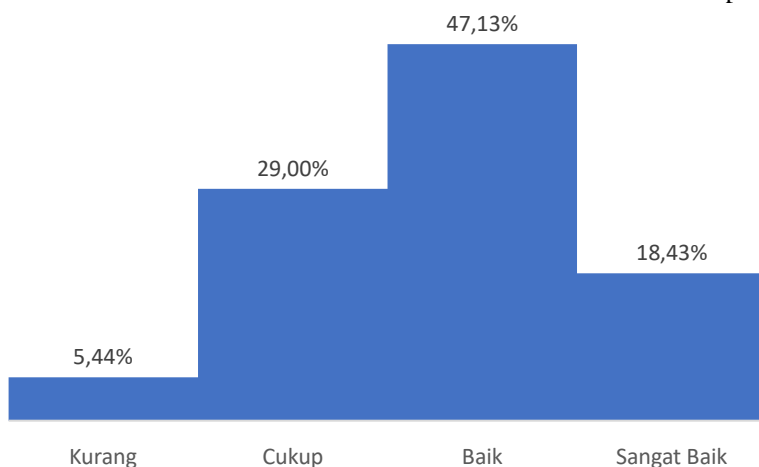


q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.

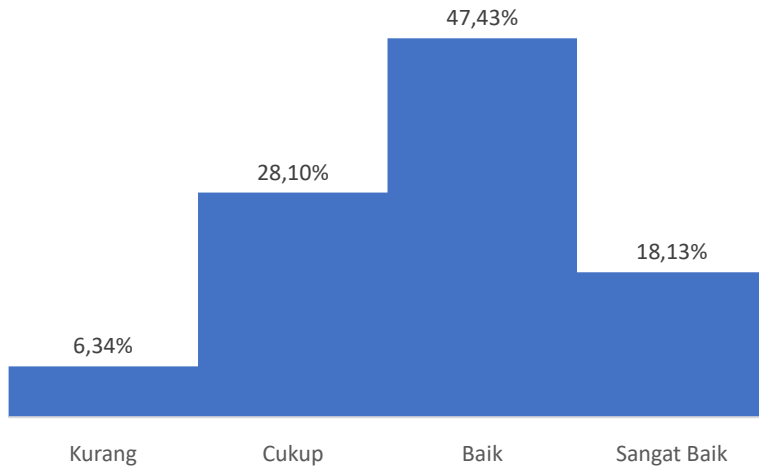
46,22%



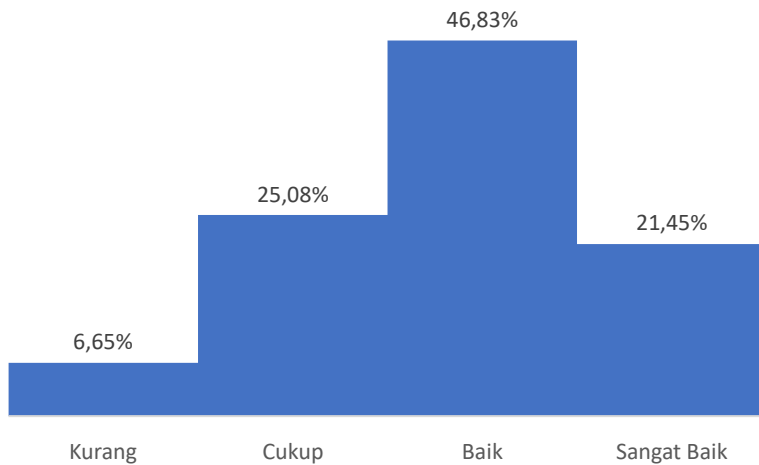
r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,84**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **71,02** dengan indeks **2,84** sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	2,81	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]	2,88	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	2,98	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	2,95	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,01	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	2,89	Baik

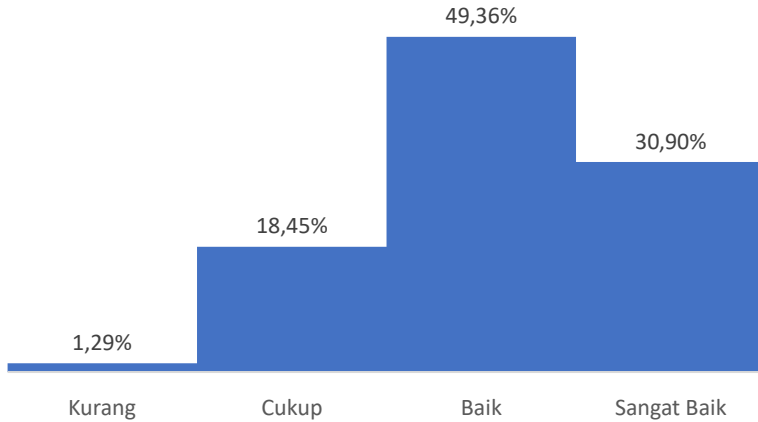
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,05	Baik
8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	2,96	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	2,99	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,02	Baik
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang	2,69	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
	organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]		
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,48	Kurang Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,72	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,73	Baik

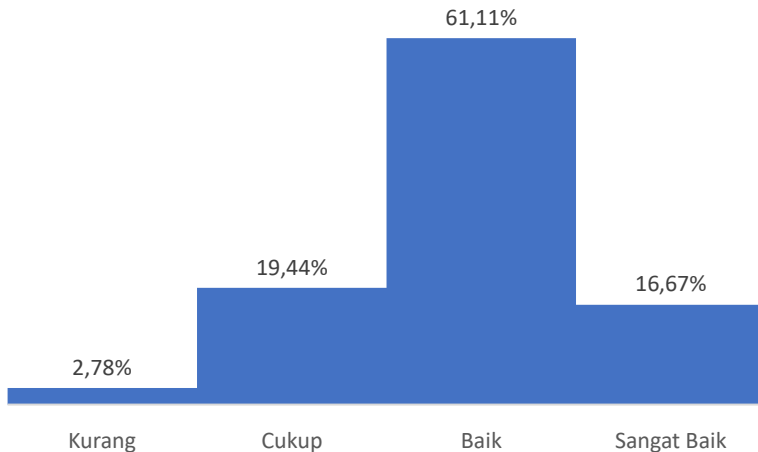
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,77	Baik
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,72	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,81	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,82	Baik
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap	2,73	Baik
No	Butir	Skor	Kategori
	mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]		
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,82	Baik

## 6. Fakultas Sains

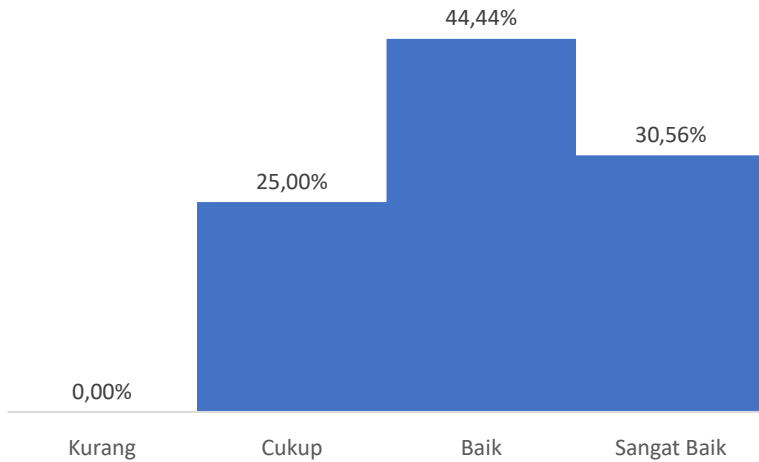
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



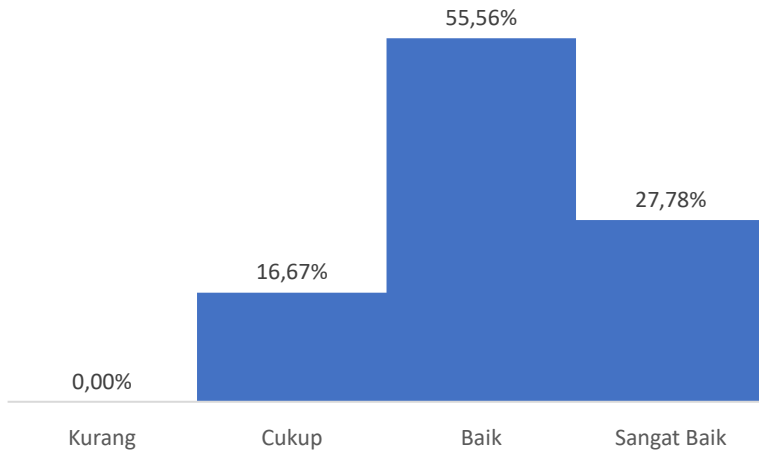
- b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



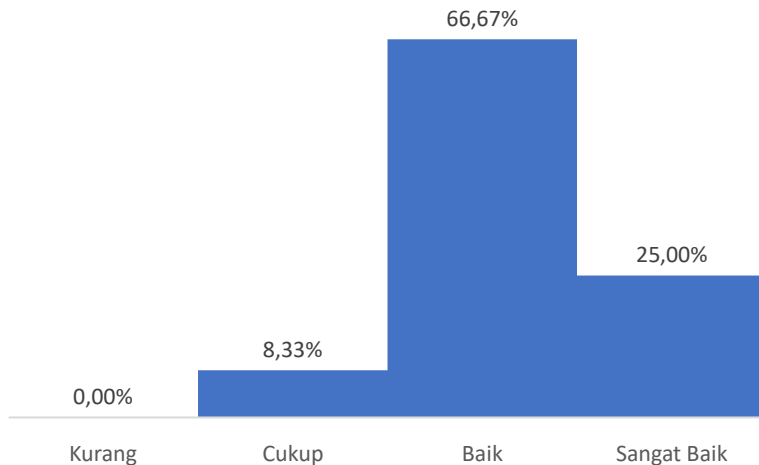
c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



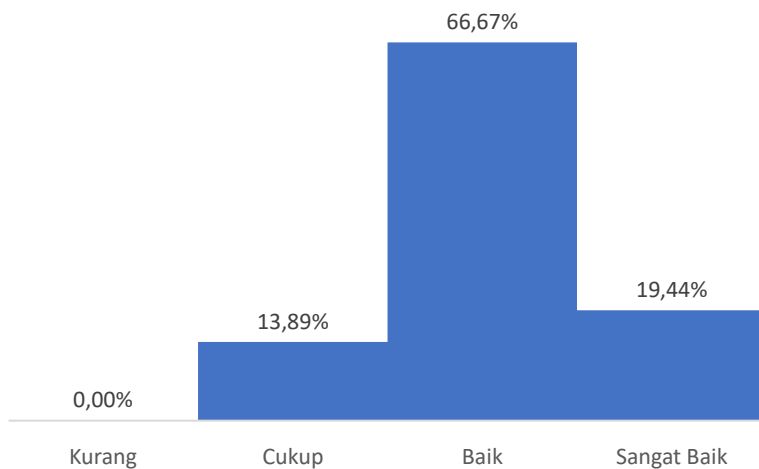
d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



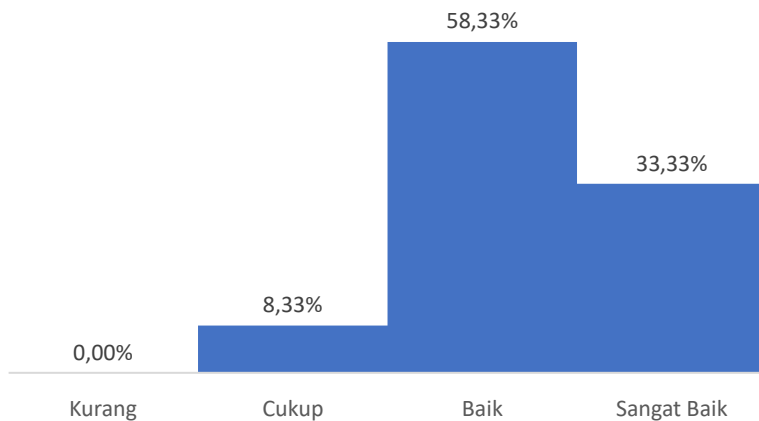
e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik** di luar jam perkuliahan.



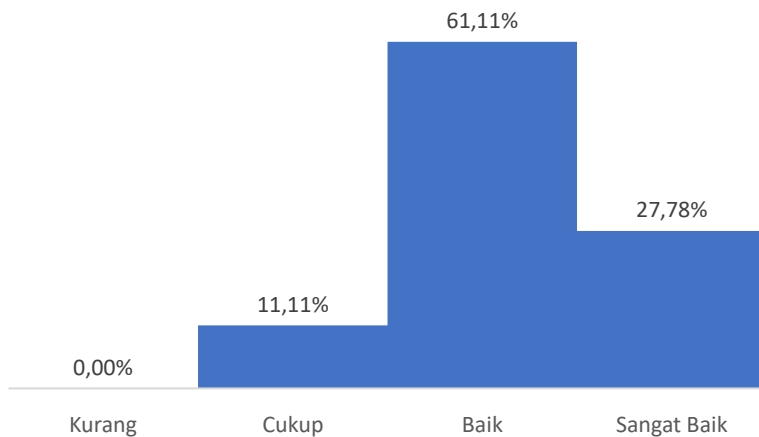
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



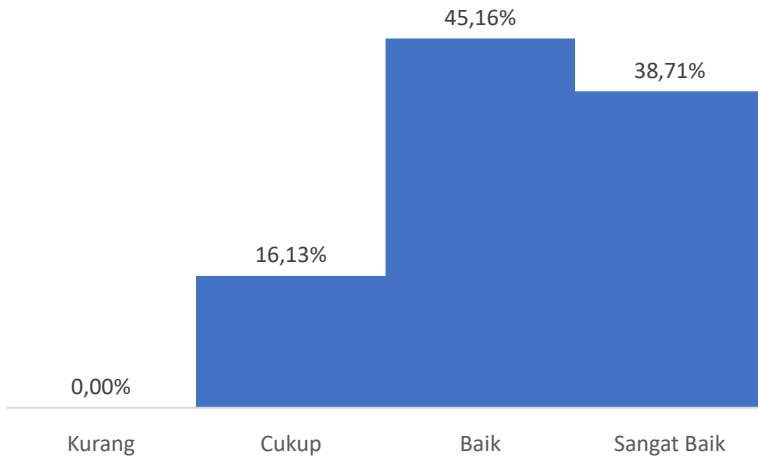
**g. Profesionalitas dan kompetensi dosen sesuai bidang ilmu.**



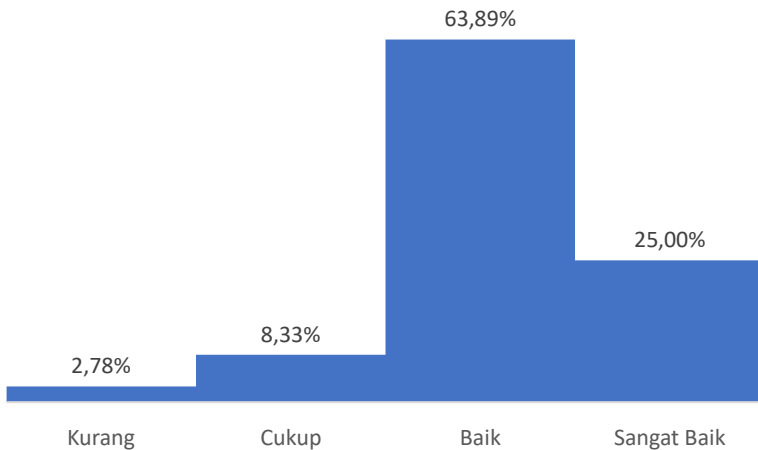
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



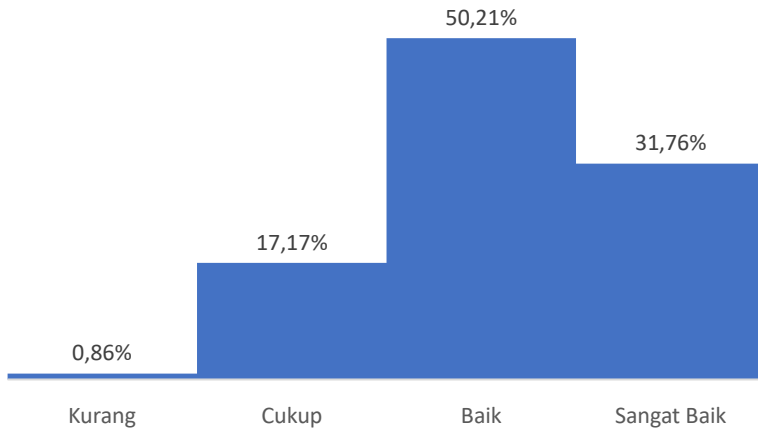
i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.



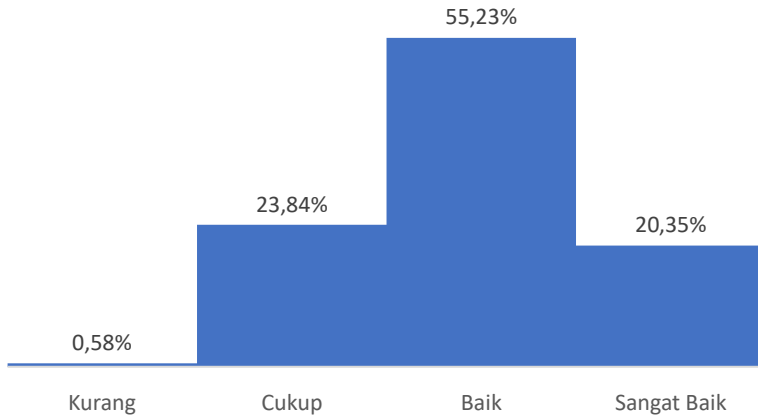
j. Fasilitasi kegiatan ilmiah seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



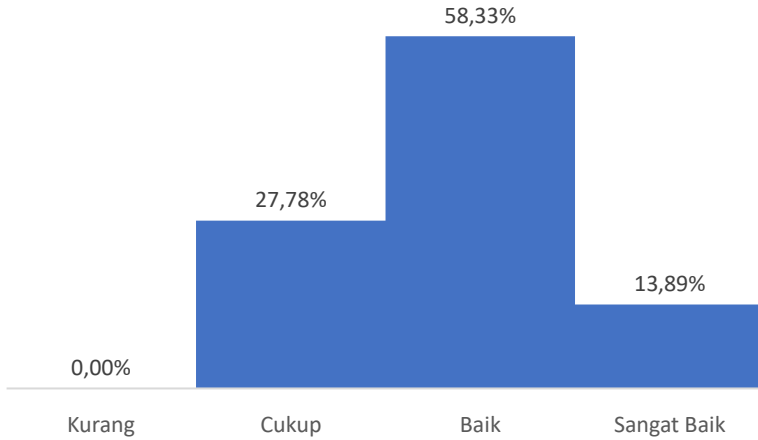
k. Kebersihan dan kerapian fasilitas umum, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



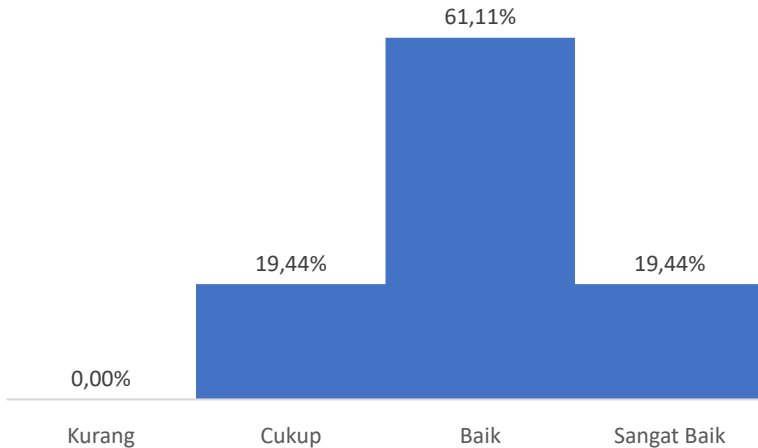
l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



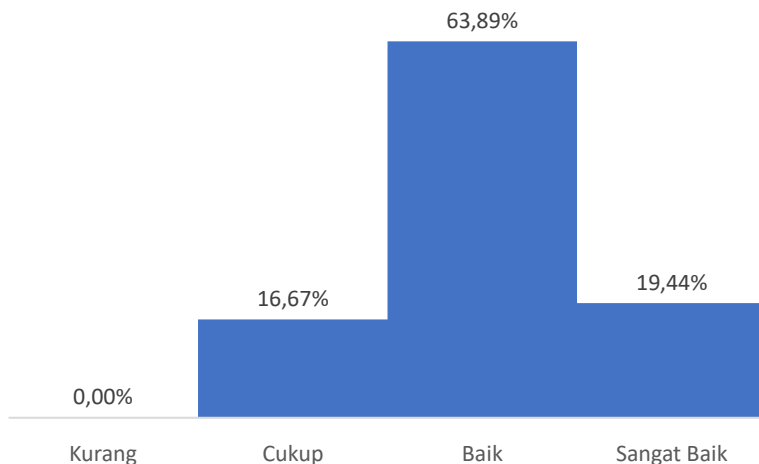
m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



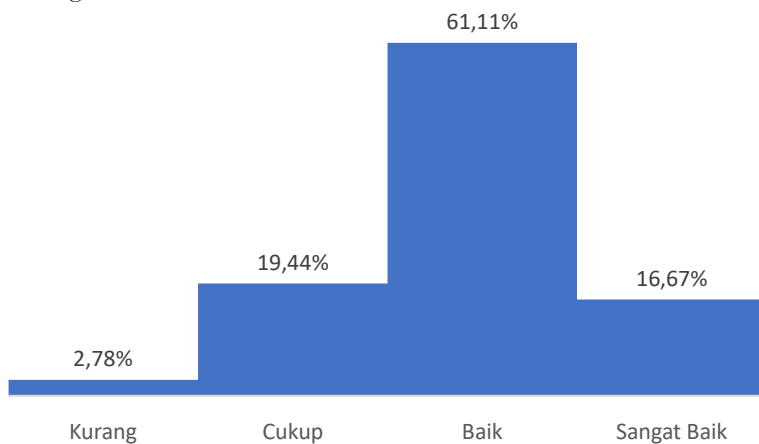
n. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



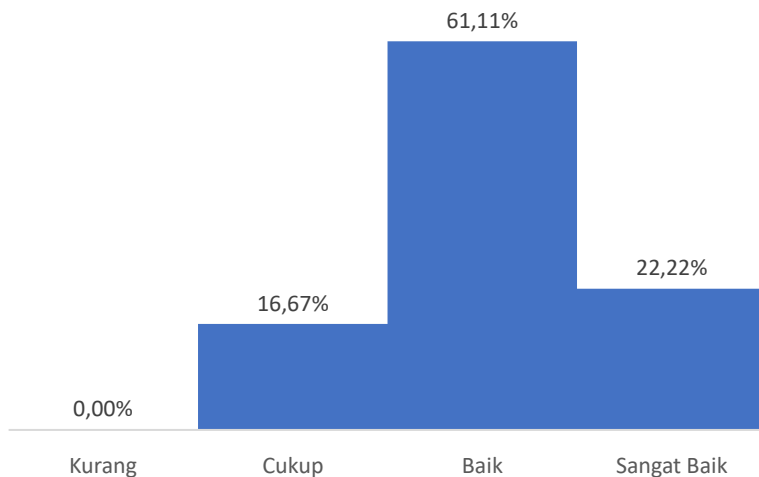
o. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.



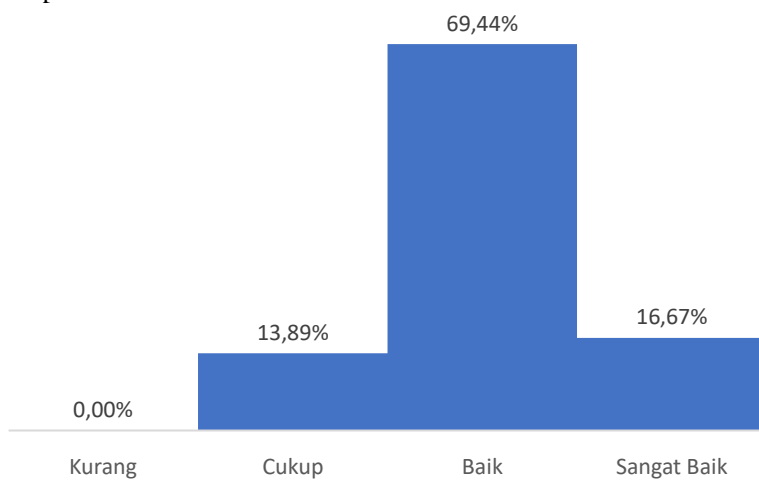
p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



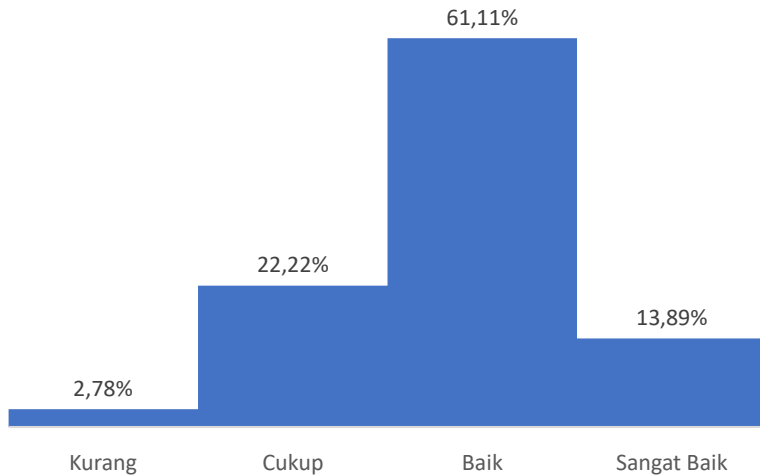
q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



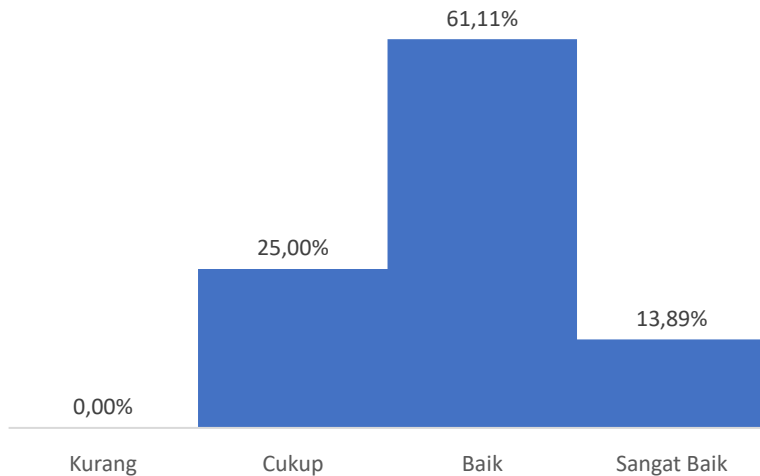
r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,93**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **73,18** dengan indeks **2,93** sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

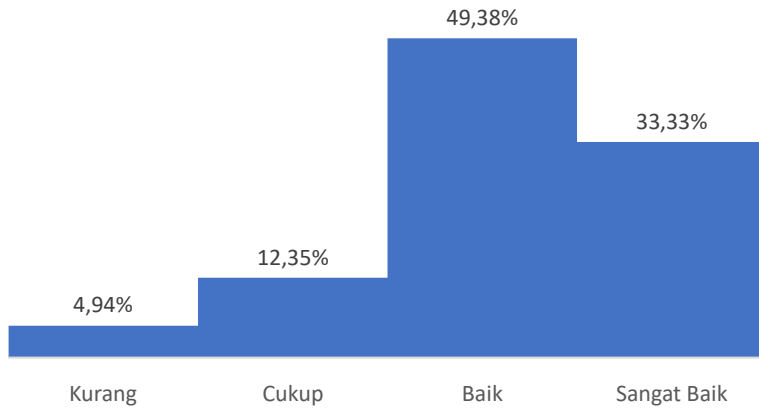
No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	3,10	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]	2,96	Baik
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	2,96	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,02	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,02	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	2,86	Baik
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,01	Baik

8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	2,97	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,23	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,05	Baik
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]	3,13	Baik
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	3,11	Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,69	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,78	Baik
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,71	Baik

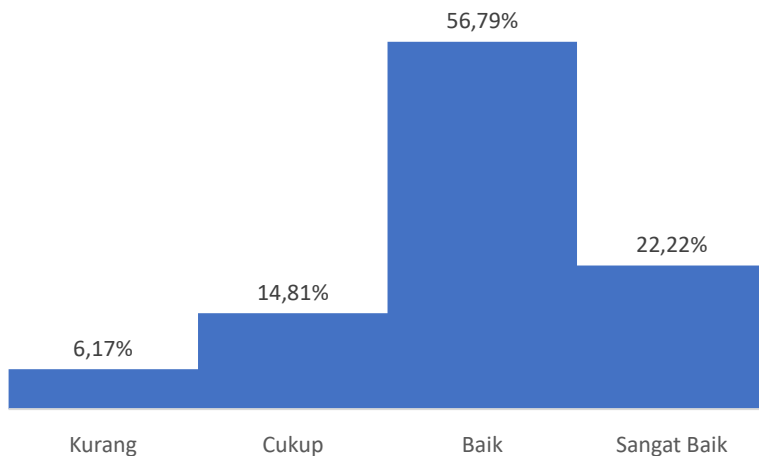
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,75	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,80	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,79	Baik
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]	2,77	Baik
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,83	Baik

## 7. Program Pascasarjana

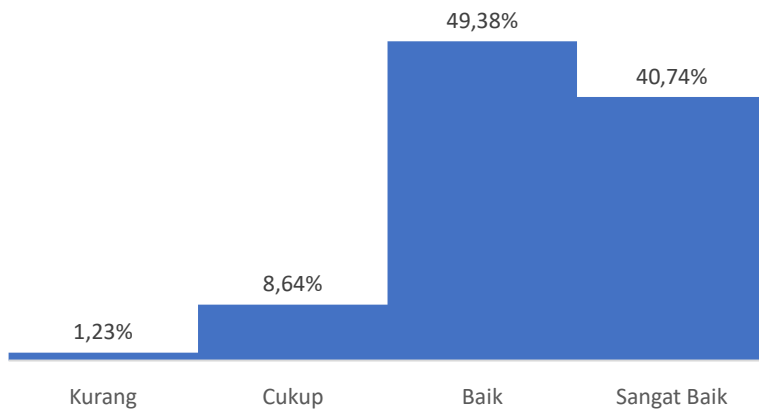
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



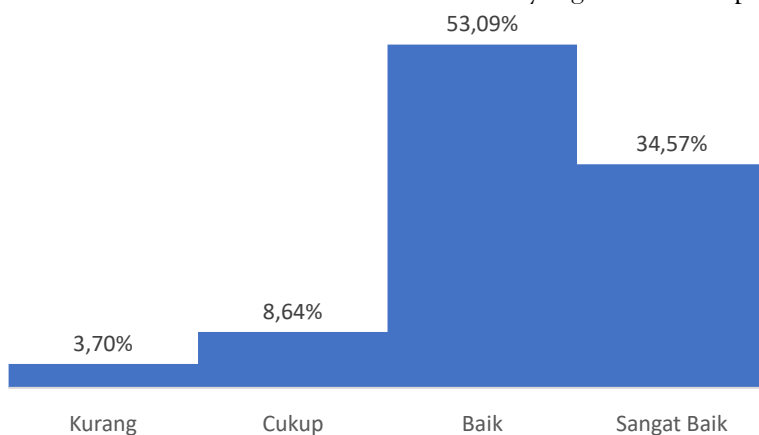
b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



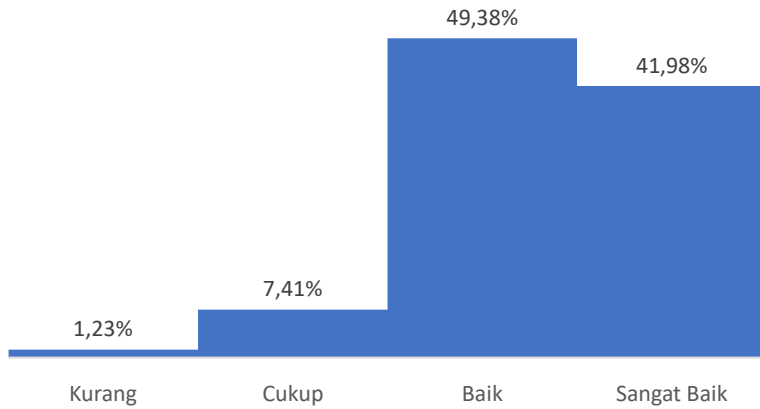
c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



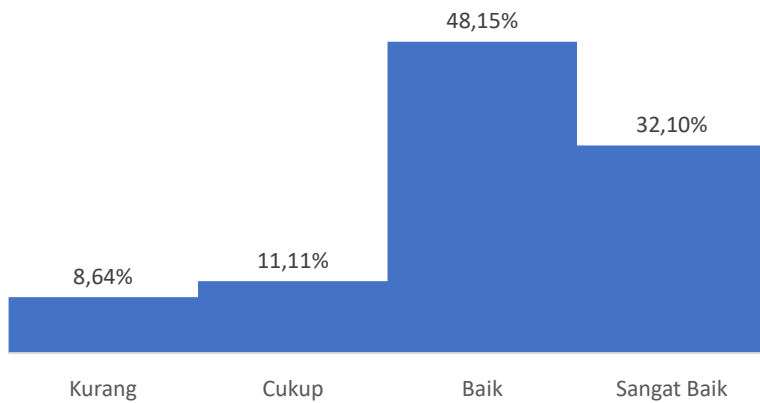
d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.



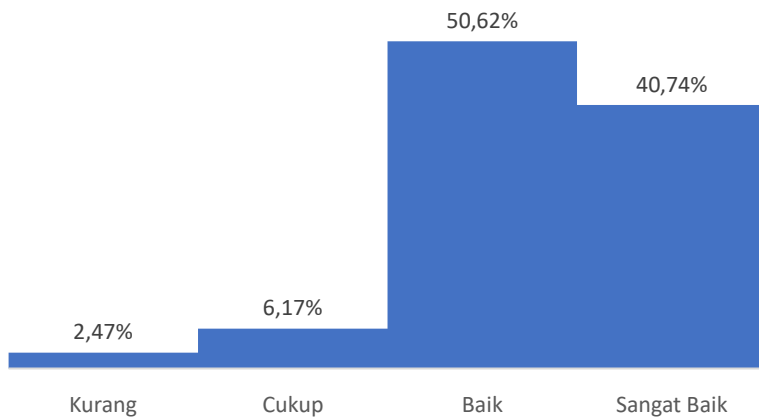
e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.**



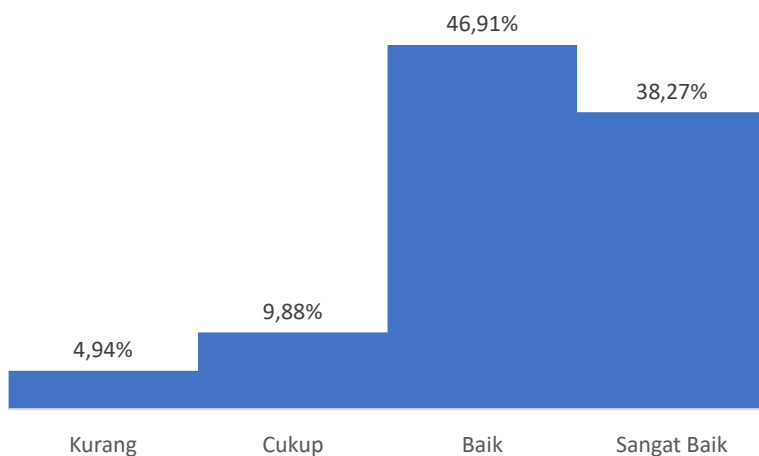
f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.



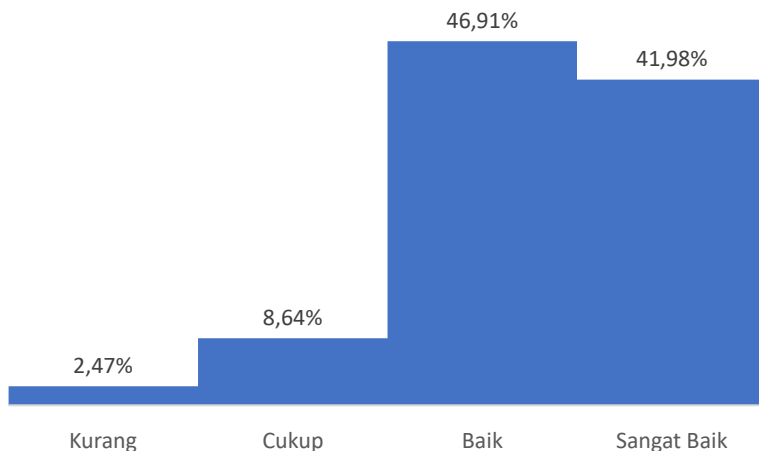
g. **Profesionalitas dan kompetensi dosen** sesuai bidang ilmu.



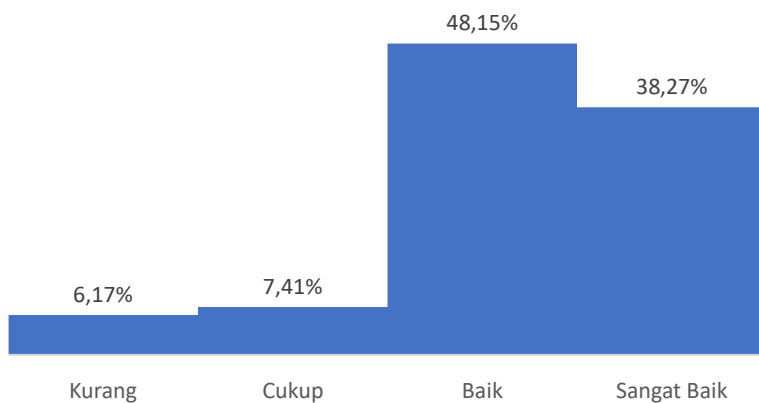
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



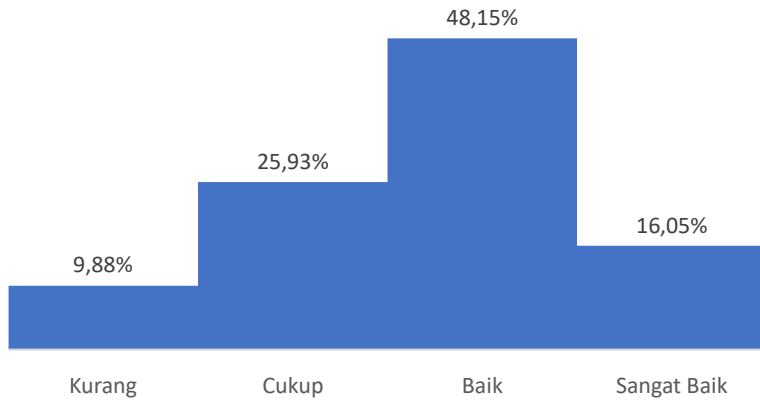
**i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.**



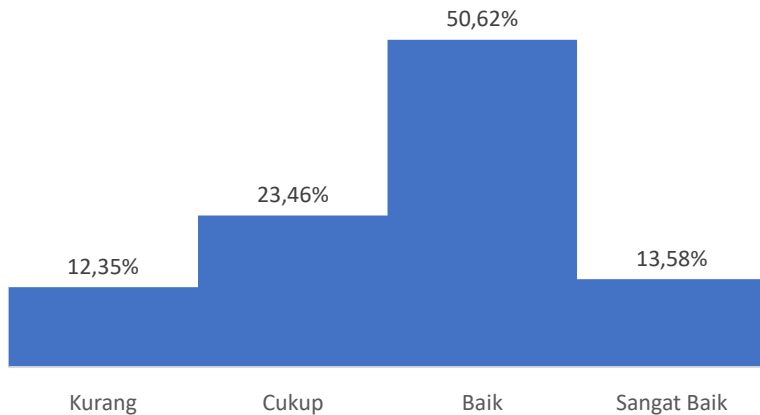
j. **Fasilitasi kegiatan ilmiah** seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



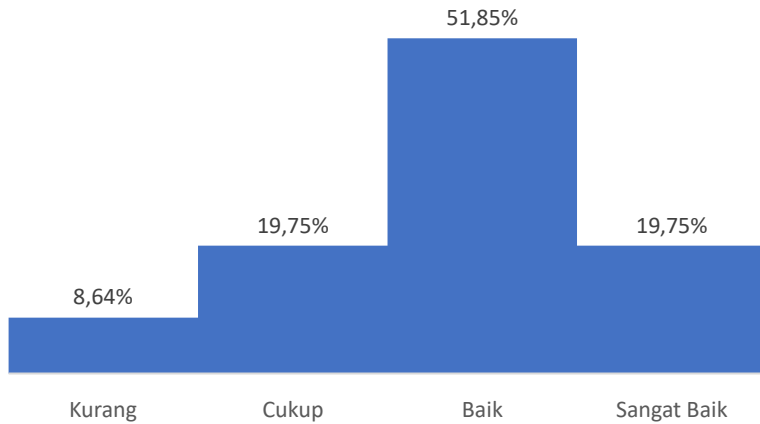
k. Kebersihan dan kerapian fasilitas umum, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.



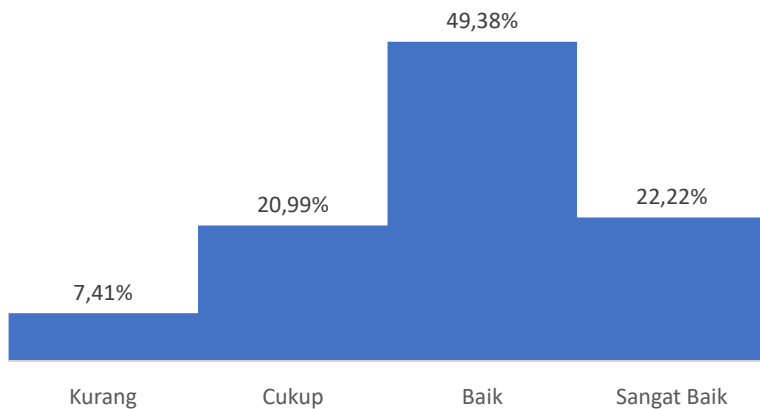
l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.



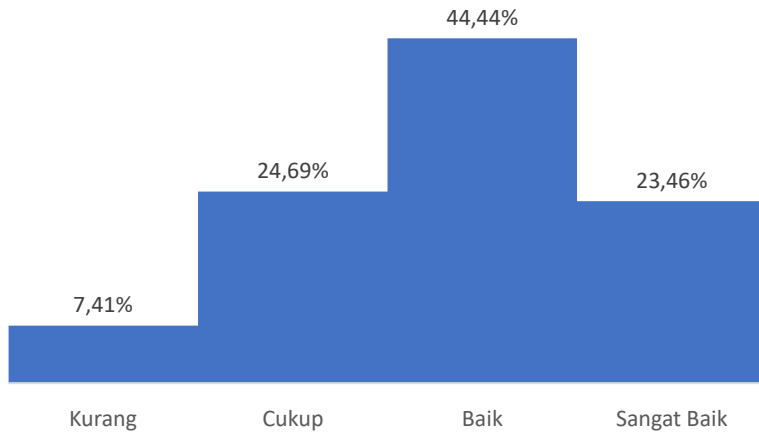
m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.



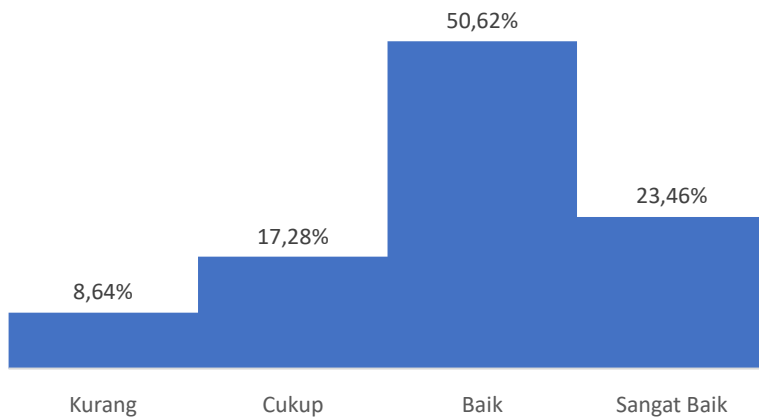
n. Kejelasan informasi, terutama terkait jadwal, pengumuman, dan prosedur layanan.



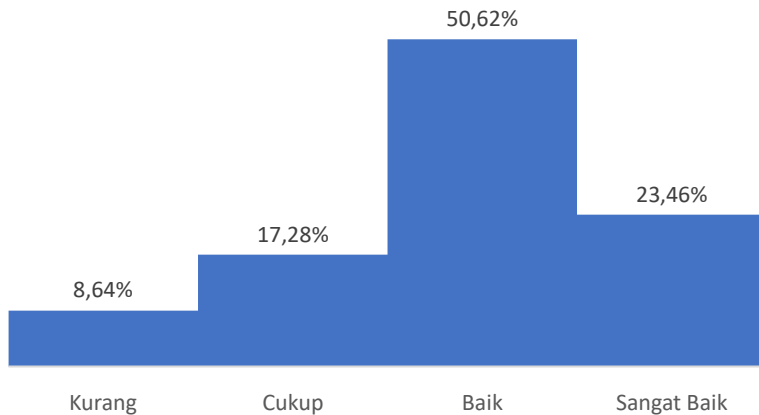
o. Responsivitas staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.



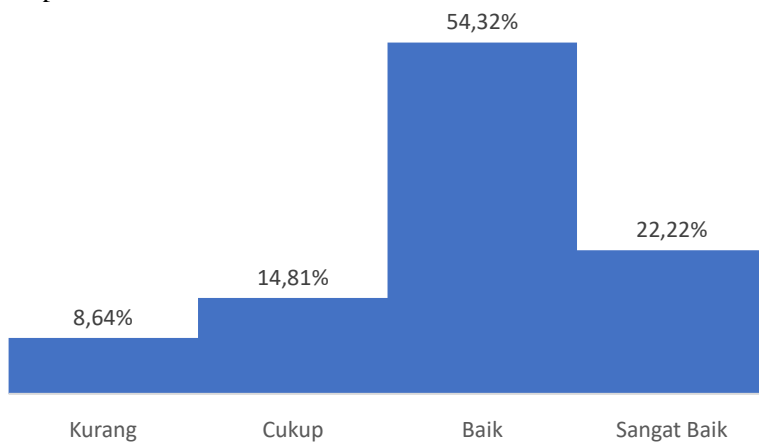
p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



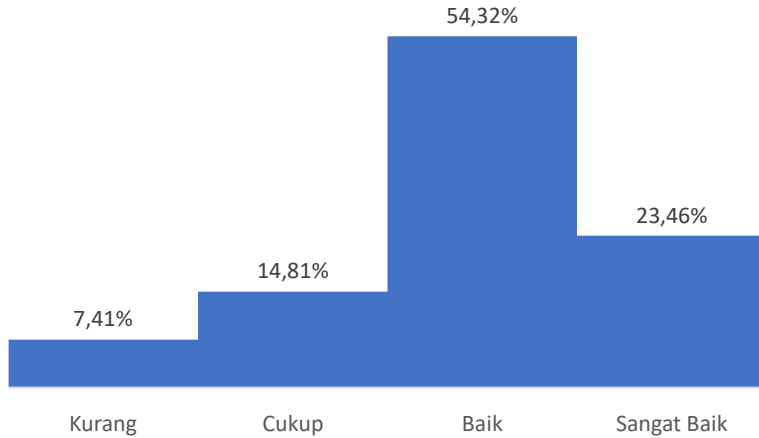
q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,97**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **74,31** dengan indeks **2,97** sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	3,06	Baik

2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]	3,09	Baik
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	3,13	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,08	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,12	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	3,08	Baik

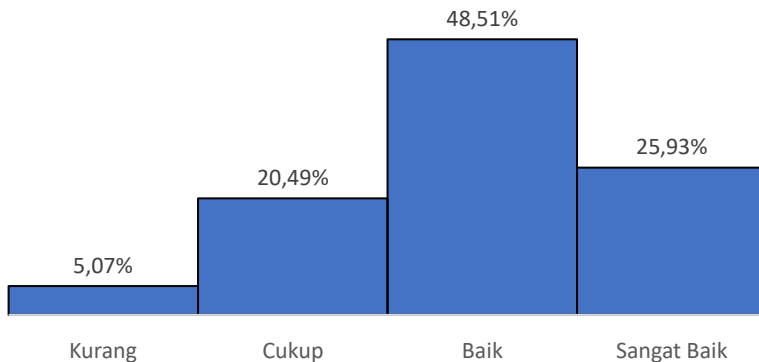
No	Butir	Skor	Kategori
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,22	Baik
8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	3,18	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,13	Baik

10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,23	Baik
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]	2,83	Baik
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,75	Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,69	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,77	Baik
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan	2,75	Baik
No	Butir	Skor	Kategori
	pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]		
16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,83	Baik

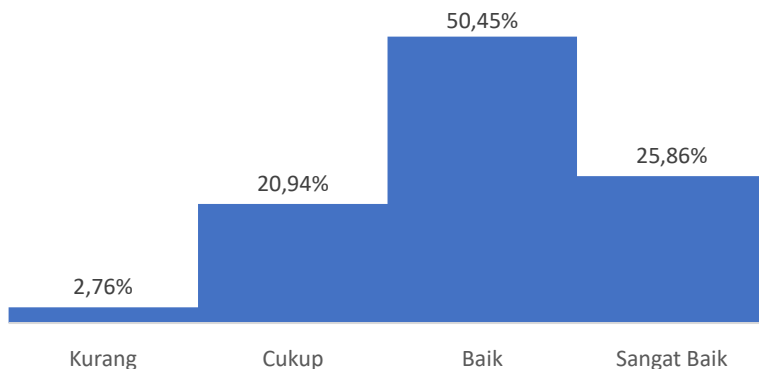
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,89	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,92	Baik
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]	2,85	Baik
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,97	Baik

## 8. Tingkat Perguruan Tinggi

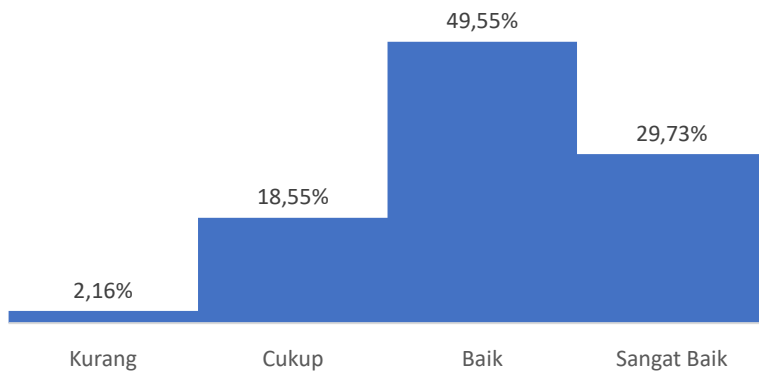
- a. **Kualitas sarana ruang perkuliahan**, seperti pencahayaan, ventilasi, kursi-meja, papan tulis, dan LCD.



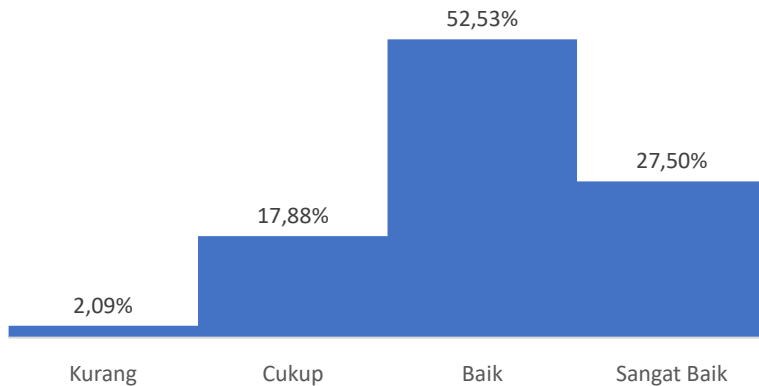
b. **Ketersediaan laboratorium dan ruang penunjang** yang sesuai dengan kebutuhan bidang studi mahasiswa.



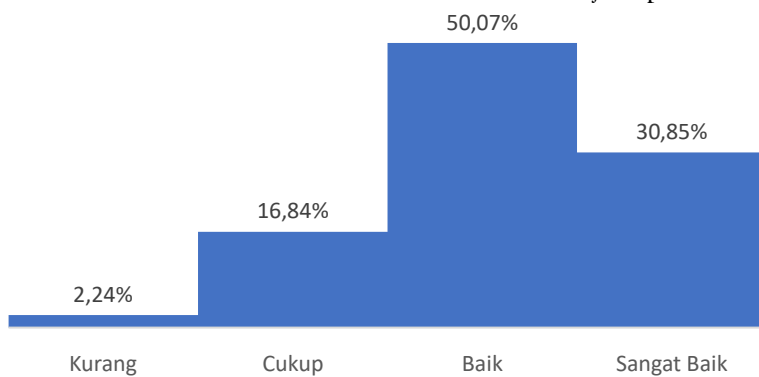
c. **Kejelasan penyampaian materi oleh dosen** sesuai RPS dan capaian pembelajaran.



d. **Objektivitas penilaian hasil belajar** berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

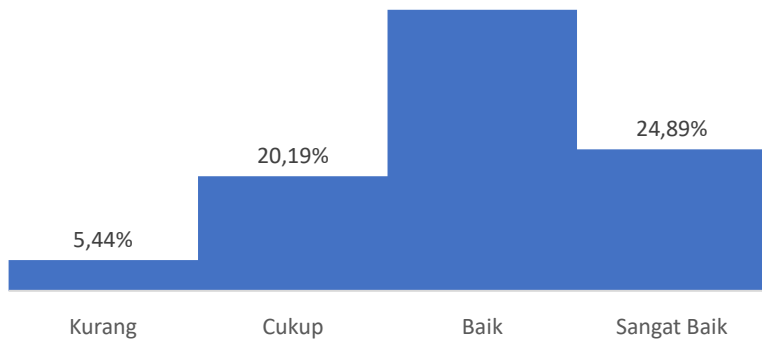


e. **Peluang diskusi dan konsultasi akademik** di luar jam perkuliahan.

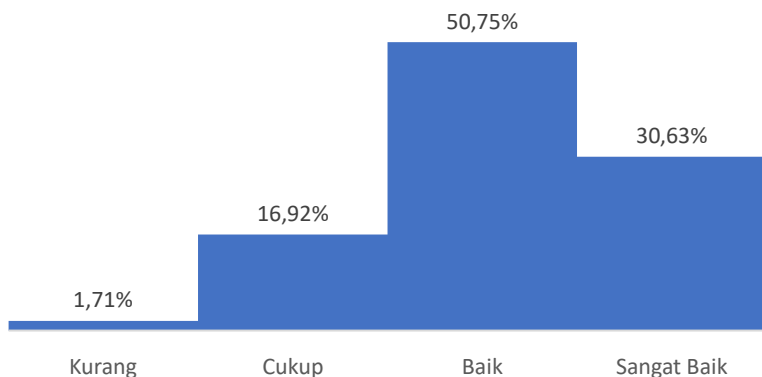


f. **Pendampingan akademik** bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.

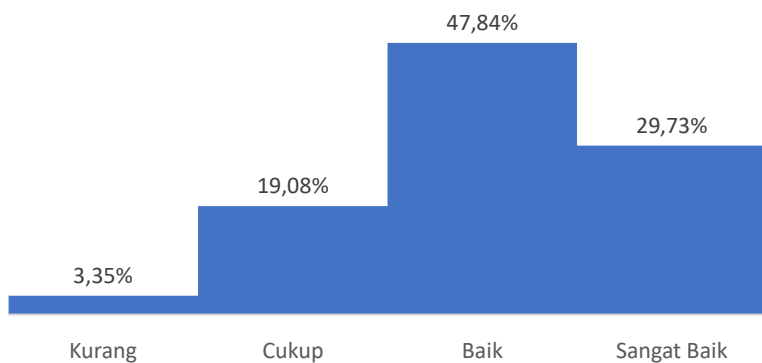
49,48%



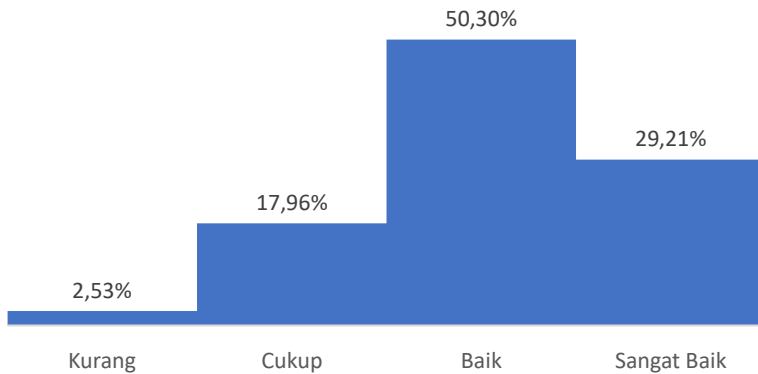
**g. Profesionalitas dan kompetensi dosen sesuai bidang ilmu.**



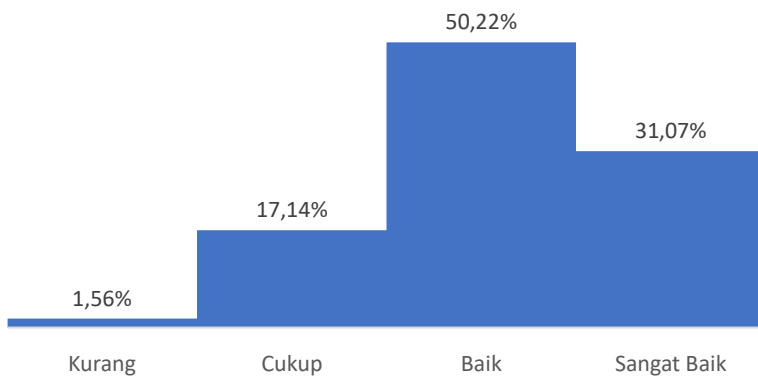
**h. Responsivitas dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa.**



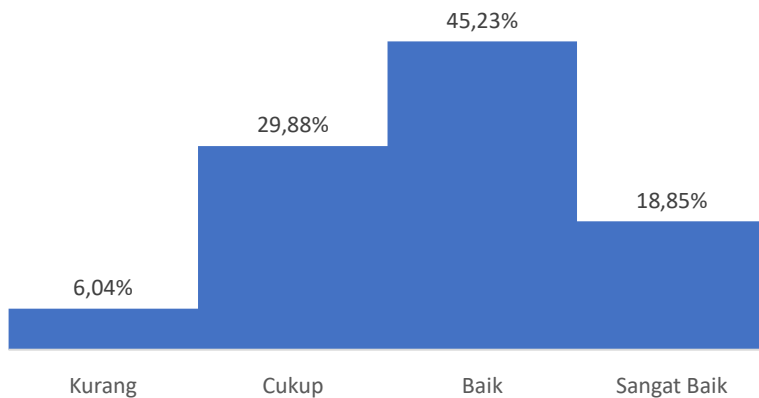
i. Sikap dosen yang ramah dan inklusif terhadap perbedaan kemampuan belajar mahasiswa.



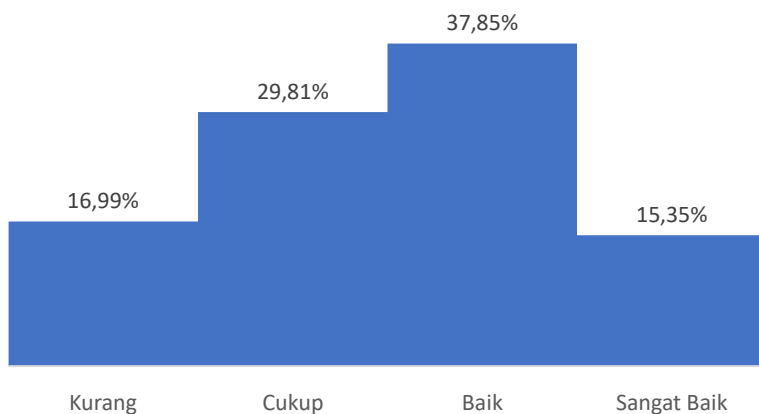
j. Fasilitasi kegiatan ilmiah seperti seminar, workshop, dan pelatihan pengembangan akademik.



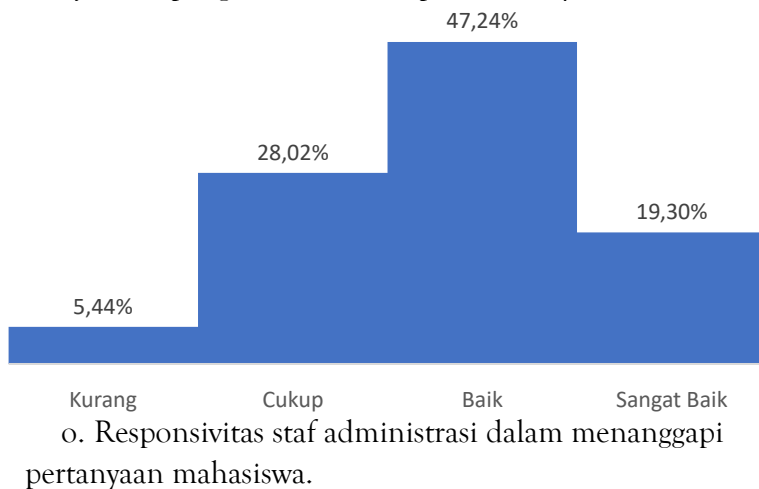
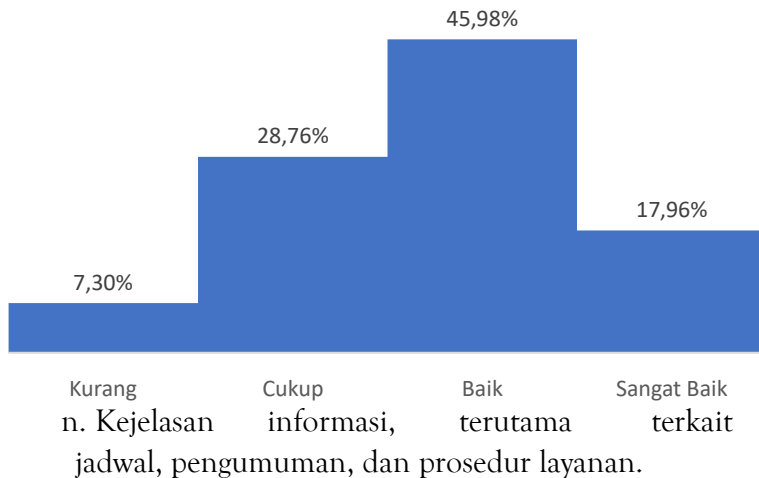
k. Kebersihan dan kerapian fasilitas umum, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang organisasi mahasiswa.

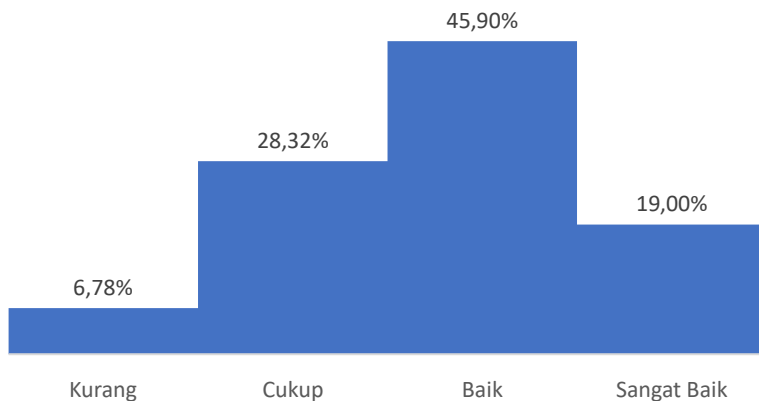


l. Ketersediaan dan perawatan fasilitas ibadah serta kamar kecil di lingkungan fakultas.

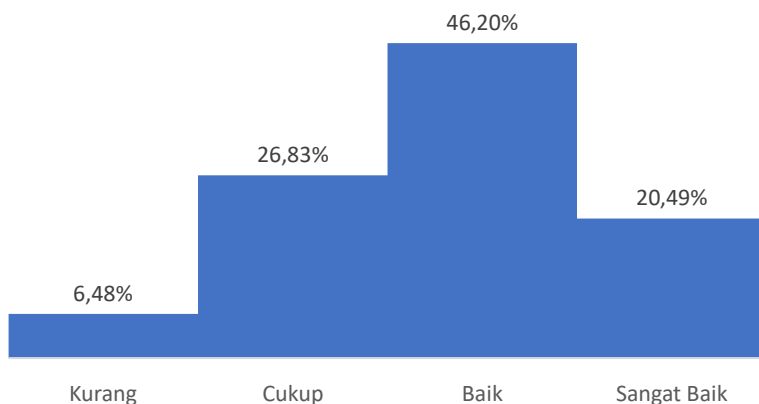


m. Ketepatan waktu layanan administrasi, termasuk suratmenyurat dan legalisasi dokumen.

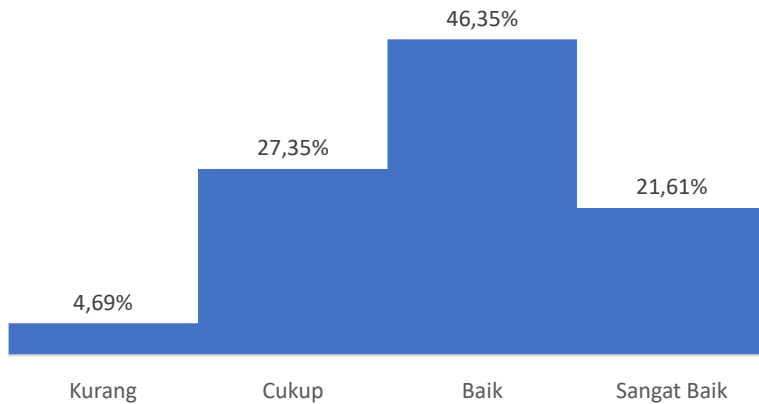




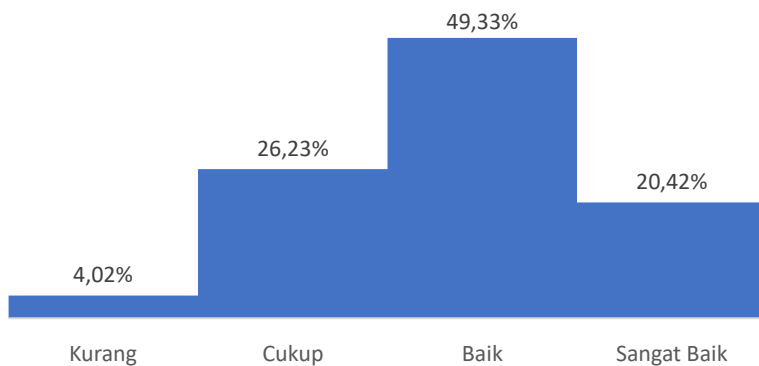
p. Akses bantuan nonakademik, seperti bantuan UKT, fasilitas, atau kegiatan kemahasiswaan.



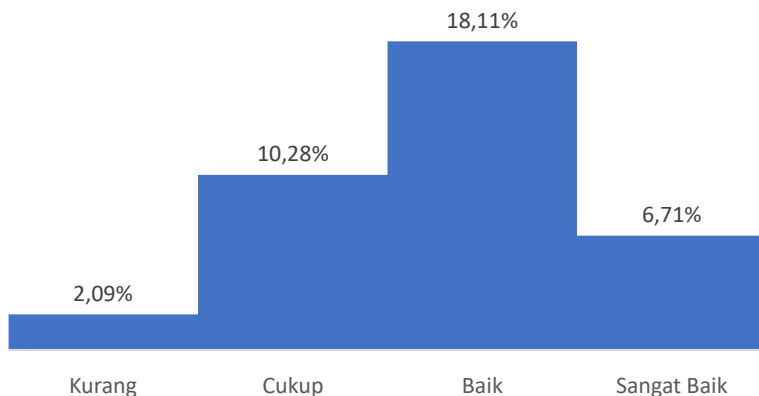
q. Sikap sopan dan komunikatif staf fakultas, yang memberi rasa aman dalam pelayanan.



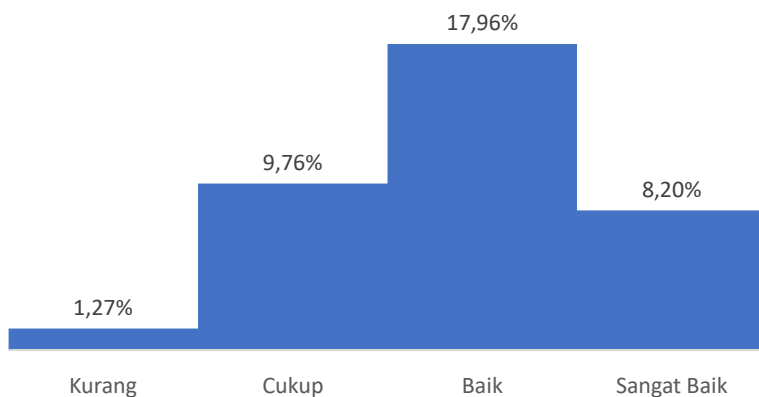
r. Konsistensi pelaksanaan kebijakan kemahasiswaan secara transparan.



s. Kepedulian fakultas terhadap kesulitan mahasiswa, seperti masalah kesehatan atau finansial.



t. Dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat mahasiswa melalui UKM atau komunitas fakultas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,88**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

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

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Akademik dan Non Akademik yaitu **72,09** dengan indeks **2,88**

sehingga secara kategori Tangibles termasuk dalam kategori **Baik**.  
 Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	AKADEMIK [1. Sarana dan fasilitas ruang perkuliahan (papan tulis, LCD, ventilasi, pencahayaan, dan kursi-meja) tersedia dan berfungsi dengan baik]	3,06	Baik
2	AKADEMIK [2. Laboratorium atau ruang penunjang akademik di fakultas sesuai dengan kebutuhan bidang keilmuan mahasiswa.]	3,09	Baik
3	AKADEMIK [3. Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas sesuai dengan RPS dan capaian pembelajaran.]	3,13	Baik
4	AKADEMIK [4. Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara objektif sesuai kriteria yang telah ditetapkan.]	3,08	Baik
5	AKADEMIK [5. Dosen menyediakan kesempatan diskusi, tanya jawab, atau konsultasi akademik di luar jam perkuliahan.]	3,12	Baik
6	AKADEMIK [6. Fakultas memberikan pendampingan akademik bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar atau adaptasi mata kuliah.]	3,08	Baik
7	AKADEMIK [7. Dosen menunjukkan kompetensi dan profesionalitas sesuai bidang ilmu yang diajar.]	3,22	Baik

No	Butir	Skor	Kategori
----	-------	------	----------

8	AKADEMIK [8. Dosen pembimbing akademik merespons dengan serius dan membantu dalam penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.]	3,18	Baik
9	AKADEMIK [9. Dosen bersikap ramah dan memahami perbedaan kemampuan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran.]	3,13	Baik
10	AKADEMIK [10. Fakultas memberi perhatian terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa melalui seminar, workshop, atau kegiatan ilmiah lainnya.]	3,23	Baik
11	NON AKADEMIK [11. Fasilitas ruang tunggu, ruang pelayanan fakultas, dan ruang organisasi kemahasiswaan berada dalam kondisi bersih dan tertata.]	2,83	Baik
12	NON AKADEMIK [12. Fasilitas ibadah dan kamar kecil di lingkungan fakultas tersedia dan terpelihara dengan baik.]	2,75	Baik
13	NON AKADEMIK [13. Staf administrasi fakultas memberikan layanan suratmenyurat, legalisasi, dan dokumen kemahasiswaan secara tepat waktu.]	2,69	Baik
14	NON AKADEMIK [14. Informasi terkait jadwal, pengumuman kegiatan fakultas, serta prosedur layanan disampaikan secara jelas dan konsisten.]	2,77	Baik
15	NON AKADEMIK [15. Staf administrasi fakultas cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan.]	2,75	Baik
No	Butir	Skor	Kategori

16	NON AKADEMIK [16. Fakultas menyediakan akses bantuan/pendampingan bagi mahasiswa yang mengalami kendala non-akademik (misalnya bantuan UKT, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan).]	2,83	Baik
17	NON AKADEMIK [17. Staf fakultas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa saat mengurus layanan.]	2,89	Baik
18	NON AKADEMIK [18. Fakultas melaksanakan kebijakan dan aturan kemahasiswaan secara konsisten dan transparan.]	2,92	Baik
19	NON AKADEMIK [19. Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan finansial, kesehatan, atau masalah pribadi melalui komunikasi dan pendampingan]	2,85	Baik
20	NON AKADEMIK [20. Fakultas mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kegiatan/UKM/komunitas yang relevan di tingkat fakultas.]	2,97	Baik

## B. Hasil Masukan dari Surveior

### 1. Fakultas Syariah

#### a. Pelayanan Administrasi Perlu Dipercepat & Diperbaiki

Banyak mahasiswa mengeluhkan bahwa pelayanan administrasi (pembuatan surat, legalisasi, KRS/KHS, nilai, dan respons staf) masih lambat, kurang responsif, serta dianggap berbelit-belit. Mahasiswa berharap adanya pelayanan yang lebih cepat, ramah, teratur, dan tidak

mempersulit proses, terutama untuk dokumen penting seperti surat magang, penelitian, dan administrasi akademik lainnya.

#### **b. Sistem Informasi Kurang Jelas & Tidak Konsisten**

Mahasiswa menyoroti bahwa informasi akademik (jadwal, sempro, pengumuman, perubahan kegiatan) sering terlambat, tidak jelas, atau disampaikan melalui banyak saluran yang tidak terpusat. Mereka menyarankan adanya **sistem informasi terintegrasi** seperti website, grup resmi, aplikasi, atau kanal pengumuman yang konsisten agar mereka tidak kebingungan.

#### **c. Fasilitas Ruang Kelas Perlu Diperbaiki**

Saran yang sangat sering muncul adalah tentang kerusakan fasilitas seperti LCD, AC, papan tulis, pencahayaan, dan meja-kursi yang sudah tidak layak. Mahasiswa meminta perawatan rutin karena kondisi fasilitas mengganggu kenyamanan belajar. Beberapa kelas disebutkan sudah terlalu lama tidak diperbarui.

#### **d. 4. Wi-Fi dan Jaringan Internet Tidak Stabil**

Banyak komentar menyebutkan bahwa Wi-Fi sering “ngelag”, sulit diakses, atau tidak stabil di beberapa titik fakultas. Hal ini menghambat kegiatan belajar, akses materi, dan pengerjaan administrasi berbasis online. Mahasiswa berharap peningkatan bandwidth dan pemerataan jaringan.

#### **e. Mushola & Fasilitas Ibadah Perlu Ditingkatkan**

Beberapa mahasiswa meminta agar kebersihan mukena dan sajadah diperhatikan, kipas atau AC ditambah, serta perawatan kebersihan ditingkatkan. Kondisi mushola dianggap kurang nyaman terutama saat jumlah jamaah meningkat.

#### **f. Pengembangan Akademik Masih Kurang**

Mahasiswa menilai dukungan fakultas terhadap kegiatan akademik seperti lomba, kompetisi, dan kegiatan ilmiah masih rendah dan terkesan eksklusif. Mereka berharap ada lebih banyak kesempatan

pengembangan diri serta pembinaan yang terbuka untuk seluruh mahasiswa.

#### **g. Proses Pembelajaran Harus Lebih Interaktif**

Keluhan muncul terhadap metode pembelajaran yang masih berpusat pada dosen, penyampaian materi yang terlalu cepat, atau dosen jarang hadir karena kesibukan. Mahasiswa menginginkan metode mengajar yang variatif—diskusi, studi kasus, simulasi—serta penjelasan yang lebih bertahap agar materi mudah dipahami.

#### **h. Perbaikan Sikap & Profesionalitas Staf Akademik**

Sebagian mahasiswa merasakan staf akademik kurang ramah, kurang komunikatif, atau lambat menanggapi pertanyaan. Mereka meminta peningkatan etika pelayanan, keramahan, serta profesionalitas dalam melayani mahasiswa.

#### **i. Perbaikan Fasilitas Umum & Infrastruktur Beberapa**

saran menyebutkan kebutuhan akan:

- tambahan fasilitas parkir yang nyaman dan terlindungi,
- perbaikan toilet dan kantin,
- penyediaan lift/elevator untuk memudahkan mahasiswa dengan keterbatasan fisik.

Infrastruktur yang baik dinilai penting untuk kenyamanan aktivitas sehari-hari di kampus.

#### **j. Masalah Nilai & Akademik yang Tidak Sinkron**

Ada mahasiswa yang mengeluhkan keterlambatan input nilai, ketidaksesuaian data antara dosen dan akademik, serta kesulitan mengurus nilai mata kuliah. Mereka berharap adanya transparansi dan koordinasi yang lebih baik agar tidak merugikan proses akademik mahasiswa.

#### **k. Sosialisasi Visi-Misi Masih Lemah**

Mahasiswa menilai penyampaian visi dan misi hanya berlangsung formal dan tidak dijelaskan dalam bentuk implementasi nyata. Mereka berharap visi-misi dijabarkan dalam program, budaya akademik, dan

kegiatan yang relevan agar lebih berdampak pada mahasiswa. **l. Kebutuhan Layanan Konseling & Mental Health**

Beberapa mahasiswa menyarankan adanya **lembaga konseling kesehatan mental** yang dinaungi kampus untuk membantu mahasiswa yang mengalami tekanan akademik, finansial, dan psikologis. Layanan ini dianggap penting untuk mendukung kesejahteraan mahasiswa. **m.**

**Peningkatan Kebersihan dan Perawatan Lingkungan**

Ada masukan terkait kebersihan ruangan, peralatan ibadah, dan area publik fakultas yang perlu diperhatikan secara rutin agar lingkungan tetap nyaman dan higienis untuk aktivitas mahasiswa. **n.**

**Harapan Umum untuk Peningkatan Kualitas Layanan**

Sebagian besar komentar bersifat positif namun tetap berharap adanya peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan jurusan, fakultas, maupun pusat. Mahasiswa sangat menginginkan perubahan yang nyata terutama dalam kecepatan layanan dan keteraturan informasi.

## **2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

### **a. Kebersihan dan Keamanan Mushola / Fasilitas Ibadah**

Banyak keluhan mengenai kebersihan mukena, sajadah, tempat wudhu yang licin, genangan air, dan ventilasi yang buruk. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan ibadah tetapi juga berisiko keselamatan (slip). Perlu jadwal pembersihan dan laundry mukena/sajadah berkala, perbaiki saluran wudhu, serta peningkatan pencahayaan dan ventilasi agar mushola lebih layak dan aman.

### **b. Kondisi Kamar Mandi / Toilet dan Area Wudhu**

Mahasiswa melaporkan lampu mati di kamar mandi, saluran mampet, lantai licin, dan kebersihan yang buruk. Masalah ini mengganggu kenyamanan dan bisa menjadi masalah kesehatan.

Rekomendasi: inspeksi rutin, perbaikan instalasi air/lampu, dan jadwal kebersihan yang jelas.

**c. Perawatan & Ketersediaan Fasilitas Ruang Kelas**

Banyak kelas memiliki LCD/proyektor bermasalah, kursi/meja rusak, dan pencahayaan kurang. Kondisi ini mengganggu proses belajar mengajar. Diperlukan perawatan berkala, penggantian inventaris rusak, dan pengecekan peralatan multimedia sebelum perkuliahan.

**d. Kualitas & Respon Layanan Administrasi**

Masukan berulang tentang lambatnya pengurusan berkas (legalisasi, surat magang, input nilai), informasi yang terlambat, serta staf yang kadang tidak ramah. Ini menghambat proses akademik dan menimbulkan ketidakpastian. Solusi: standarisasi SOP layanan, kanal pengaduan terstruktur, pelatihan pelayanan, dan peningkatan transparansi waktu penyelesaian.

**e. Sistem Informasi Akademik (SIKAD / Pengumuman)**

SIKAD kadang error dan pengumuman sering berubah mendadak. Mahasiswa meminta kanal informasi terpusat dan jadwal stabil. Sangat penting memiliki platform yang andal, sinkron antara dosen-akademik, serta notifikasi resmi yang konsisten untuk menghindari kebingungan.

**f. Koneksi Internet (Wi-Fi) dan Colokan Listrik**

Keluhan soal koneksi Wi-Fi yang tidak stabil serta kurangnya colokan listrik di ruang belajar. Hal ini menghambat akses materi daring dan aktivitas akademik. Perbaikan jaringan, peningkatan bandwidth, dan penambahan titik colokan disarankan. **g. Metode Pengajaran & Sikap Dosen**

Beberapa dosen dinilai kurang komunikatif, menyindir mahasiswa, atau tidak konsisten dalam penyampaian dan

penilaian. Mahasiswa menginginkan metode yang lebih interaktif (diskusi, studi kasus), feedback yang jelas, serta budaya pengajar yang lebih profesional dan suportif.

#### **h. Pendampingan Akademik & Ketersediaan Bimbingan**

Keluhan tentang sulitnya mendapatkan respons dari dosen pembimbing atau kurangnya waktu konsultasi. Ada kebutuhan pendampingan yang lebih sistematis khususnya untuk mahasiswa akhir/skripsi. Rekomendasi: jadwal konsultasi wajib, pengawasan tugas akhir, dan monitoring progress.

#### **i. Dukungan untuk Mahasiswa Berkendala (Finansial / Kesehatan / Mental)**

Beberapa komentar menyebut keterbatasan finansial dan kesehatan yang kurang ditanggapi. Disarankan adanya sosialisasi bantuan (keringanan UKT, beasiswa, bantuan darurat) dan penguatan unit konseling/mental health untuk dukungan holistik mahasiswa.

#### **j. Fasilitas Penunjang (Parkir, Kantin, UKM, Lapangan)**

Masukan soal kebutuhan parkir yang terlindung, variasi menu kantin, perbaikan lapangan olahraga, dan pembaruan fasilitas UKM. Peningkatan ini mendukung kesejahteraan dan aktivitas ekstrakurikuler mahasiswa.

#### **k. Aksesibilitas & Infrastruktur (Lift, Tangga, Pencahayaan)**

Usulan penambahan lift/elevator demi aksesibilitas, perbaikan tangga, dan perbaikan pencahayaan di area umum. Ini khususnya penting bagi mahasiswa atau staf dengan mobilitas terbatas serta meningkatkan aspek keselamatan.

#### **l. Manajemen Jadwal & Perubahan Mendadak**

Banyak protes terhadap informasi perubahan jadwal yang mendadak (termasuk kuliah online tiba-tiba). Perlu kebijakan

pemberitahuan minimum dan sinkronisasi antara dosen, jurusan, dan akademik agar mahasiswa tidak dirugikan.

**m. Peluang Pengembangan Akademik (Magang, Kompetisi, Workshop)**

Mahasiswa meminta lebih banyak kesempatan magang, lomba, seminar, dan program pengembangan minat/bakat yang inklusif bukan bersifat eksklusif atau terbatas. Diperlukan koordinasi proaktif fakultas untuk menjalin kerja sama industri dan memfasilitasi akses.

**n. Profesionalisme & Sikap Staf Resepsionis**

Beberapa komentar mencatat resepsionis atau petugas administrasi yang kurang ramah. Pelatihan pelayanan pelanggan (soft skills) dan monitoring kepuasan civitas dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa saat berurusan langsung. **o. Kejelasan Visi-Misi dan Implementasinya**

Mahasiswa merasa visi dan misi kampus disampaikan secara tekstual tanpa implementasi nyata. Disarankan agar visi-misi dioperasionalisasikan melalui program konkret dan disosialisasikan agar mahasiswa paham dampak riilnya. **p. Prioritas Perbaikan Teknis Kecil yang Mendesak**

Ada banyak keluhan “kecil tapi mengganggu” – mis. lampu mati, colokan sedikit, papan tulis kotor, dispenser kosong. Penanganan cepat untuk isu-isu kecil ini akan sangat meningkatkan kenyamanan sehari-hari.

### **3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**a. Percepat dan perbaiki layanan administrasi**

Mahasiswa mengeluhkan proses surat-menyurat, legalisasi, input nilai, dan pengurusan berkas yang sering lambat serta

terkadang berbelit. Percepatan layanan, SOP jelas, dan peningkatan ketersediaan petugas akan mengurangi penundaan yang menghambat kegiatan akademik (mis. magang, sidang, skripsi).

b. Tingkatkan sikap dan responsivitas staf

Ada banyak catatan soal petugas/respsionis yang kurang ramah atau lambat merespon. Pelatihan layanan pelanggan dan monitoring kepuasan akan membantu staf memberi layanan yang lebih hangat, profesional, dan solutif bagi mahasiswa.

c. Perbaiki kebersihan & keselamatan mushola serta perlengkapan ibadah

Mushola dan perlengkapannya (mukena, sajadah, area wudhu) sering kotor, berbau, atau licin. Jadwal pembersihan/laundry rutin, perbaikan saluran wudhu, dan peningkatan ventilasi/pencahayaan diperlukan agar tempat ibadah aman dan nyaman.

d. Perbaiki kondisi toilet dan area wudhu

Toilet sering mampet, lampu mati, atau fasilitas rusak yang mengganggu kenyamanan dan kesehatan. Inspeksi berkala, perbaikan kran/closet, serta ketersediaan sabun dan pencahayaan akan meningkatkan kebersihan dan keamanan.

e. Pemeliharaan fasilitas ruang kelas (LCD, AC, kursi, papan tulis)

Banyak ruang perkuliahan mengalami proyektor/AC rusak, kursi patah, dan papan tulis kotor sehingga mengganggu proses belajar. Perawatan rutin, inventaris pengganti, dan pengecekan pra-perkuliahan diperlukan agar pembelajaran berjalan lancar. f. Stabilkan koneksi internet & tambah colokan listrik

Wi-Fi yang sering “ngelag” dan sedikitnya colokan menghambat akses materi online dan tugas. Peningkatan bandwidth, pemerataan titik akses, dan penambahan soket listrik di ruang belajar menjadi prioritas teknis penting.

g. Perbaiki komunikasi akademik: pengumuman & jadwal

Informasi mendadak atau tidak konsisten (jadwal, pengumuman, perubahan kelas) menyebabkan kebingungan. Kanal informasi terpusat dan aturan pemberitahuan minimum waktu akan membantu mahasiswa merencanakan aktivitas akademik.

h. Permudah birokrasi skripsi dan tingkatkan pendampingan pembimbing

Mahasiswa akhir mengeluhkan proses skripsi yang dipersulit dan kurangnya arahan yang jelas. Standar proses bimbingan, tenggat waktu respons, serta pedoman revisi yang adil akan mempercepat kelulusan dan mengurangi beban mental mahasiswa.

i. Perbaiki metode pengajaran & budaya pengajar

Beberapa dosen dinilai kurang interaktif atau memberi komentar yang merendahkan. Pelatihan pedagogi, variasi metode (diskusi, studi kasus), dan penguatan etika mengajar meningkatkan kualitas pembelajaran dan suasana kelas yang lebih inklusif.

j. Perluasan layanan pendukung: konseling, bantuan finansial, dan kegiatan pengembangan

Mahasiswa meminta informasi dan akses lebih jelas untuk bantuan UKT, konseling mental/health, serta peluang magang, lomba, dan kegiatan UKM. Unit pendukung yang aktif dan

sosialisasi layanan akan membantu kesejahteraan dan pengembangan kompetensi mahasiswa.

k. Tangani isu-isu kecil yang sering mengganggu

Keluhan kecil seperti lampu mati, dispenser kosong, kursi kurang, atau stop kontak sedikit jika ditangani cepat akan meningkatkan kepuasan harian mahasiswa. Sistem pelaporan perbaikan cepat (mis. tiket) sangat disarankan.

#### **4. Fakultas Dakwah**

a. Percepatan & Profesionalisme Layanan Administrasi

Mahasiswa sering mengalami proses pengurusan surat, legalisasi, dan pembuatan dokumen akademik yang lambat serta kadang “ngaret”. Perlu standarisasi alur kerja (SOP), target waktu penyelesaian, dan peningkatan ketersediaan petugas agar proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Sikap & Responsivitas Staf Harus Ditingkatkan

Banyak keluhan tentang petugas atau resepsionis yang kurang ramah atau lambat merespons. Pelatihan layanan pelanggan, penilaian kepuasan berkala, dan pengawasan respons layanan akan membantu membangun layanan yang lebih sopan, cepat, dan empatik terhadap mahasiswa.

c. Kebersihan dan Kenyamanan Mushola / Perlengkapan Ibadah

Mushola dilaporkan kotor, mukena kurang terawat, area wudhu licin atau mampet, dan ventilasi/pencahayaan kurang memadai. Diperlukan jadwal pembersihan & laundry rutin, perbaikan saluran wudhu, dan peningkatan

ventilasi/pencahayaan supaya tempat ibadah aman dan nyaman.

d. Kondisi Toilet & Fasilitas Sanitasi Perlu Perbaikan

Toilet sering mampet, lampu mati, kran bocor, dan kebersihan buruk. Penanganan teknis berkala (pipa, lampu), suplai sabun/pembilas, serta jadwal pembersihan terstruktur akan meningkatkan kesehatan dan kenyamanan pengguna.

e. Pemeliharaan Fasilitas Ruang Kelas (AC, Proyektor, Kursi)

Sering ditemukan AC/proyektor rusak, kursi patah, dan papan tulis kotor yang mengganggu proses belajar. Rencana pemeliharaan preventif, penggantian inventaris rusak, dan pengecekan peralatan sebelum jam kuliah penting untuk menjaga mutu pembelajaran.

f. Stabilitas Internet & Ketersediaan Colokan Listrik

Wi-Fi yang tidak stabil dan sedikitnya stop kontak menghambat akses bahan ajar online dan tugas. Perlu peningkatan bandwidth, tambahan titik akses, dan penambahan colokan di ruang belajar untuk mendukung aktivitas digital mahasiswa.

g. Konsistensi Komunikasi & Pemberitahuan Jadwal

Pengumuman yang mendadak atau jadwal berubah tanpa pemberitahuan memicu kebingungan. Disarankan penggunaan kanal informasi terpusat (situs resmi / aplikasi / grup resmi) dan aturan pemberitahuan minimal agar mahasiswa mendapat info yang konsisten dan tepat waktu.

h. Permudah Proses Skripsi & Perkuat Pendampingan Pembimbing

Mahasiswa akhir mengeluhkan proses pembimbingan yang berlarut-larut atau tuntutan revisi yang memberatkan. Perlu pedoman bimbingan yang jelas (waktu respons, jumlah revisi

wajar), serta koordinasi supaya proses skripsi efektif dan tidak menambah tekanan berlebih.

i. Perbaiki Metode Pengajaran & Etika Dosen

Beberapa dosen dinilai kurang komunikatif atau memberi komentar yang menyakitkan. Pelatihan pedagogi, variasi metode (diskusi, studi kasus), dan penguatan kode etik pengajar akan meningkatkan kualitas kelas dan suasana yang suportif.

j. Dukungan Non-Akademik: Konseling & Bantuan Finansial

Mahasiswa meminta sosialisasi dan akses jelas untuk bantuan UKT, beasiswa, dan layanan konseling mental. Penguatan unit dukungan (konseling, bantuan darurat) serta publikasi prosedur bantuan akan membantu mahasiswa yang berkendala.

k. Peningkatan Fasilitas Penunjang (Parkir, Perpustakaan, UKM)

Masukan menyorot kebutuhan parkir tertutup, kursi ruang tunggu, perbaikan lapangan/UKM, dan ruang baca yang menarik. Investasi kecil di fasilitas penunjang akan meningkatkan kenyamanan dan aktivitas kemahasiswaan. l. Tangani Masalah “Kecil” yang Menumpuk

Keluhan sepele seperti lampu mati, dispenser kosong, atau kursi rusak jika ditangani cepat memberi dampak besar pada kepuasan mahasiswa. Sistem pelaporan perbaikan cepat (ticketing) dan pemeliharaan rutin dapat menyelesaikan banyak keluhan harian.

## 5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

### a. Percepatan layanan administrasi

Proses pembuatan surat, legalisasi, pengurusan KRS/KHS, dan pengajuan lainnya sering lambat; perlu SOP jelas, target waktu penyelesaian, dan peningkatan ketersediaan petugas agar mahasiswa tidak dirugikan.

**b. Sikap & responsivitas staf harus ditingkatkan**

Ada keluhan tentang petugas/resepsionis yang kurang ramah atau lambat merespon; pelatihan pelayanan publik dan monitoring kepuasan dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa.

**c. Permudahan proses skripsi dan ketersediaan pembimbing**

Mahasiswa akhir mengeluh bimbingan yang sulit dihubungi dan revisi yang memberatkan; perlu pedoman bimbingan (waktu respons, batas revisi) dan koordinasi agar kelulusan berjalan efektif tanpa menambah tekanan.

**d. Perbaikan & pemeliharaan fasilitas ruang kelas**

AC, proyektor/LCD, kursi-meja, papan tulis sering bermasalah; jadwal pemeliharaan preventif dan penggantian inventaris rusak akan menjaga kelancaran pembelajaran.

**e. Kebersihan dan kenyamanan mushola serta perlengkapan ibadah**

Mushola, mukena, dan area wudhu dilaporkan kotor atau pengap; perlu laundry rutin, pembersihan berkala, perbaikan saluran wudhu, dan ventilasi/pencahayaan yang lebih baik.

**f. Perbaikan kebersihan toilet dan sanitasi**

Toilet sering mampet, lampu mati, atau fasilitas rusak; inspeksi teknis berkala dan jadwal pembersihan terstruktur diperlukan untuk kesehatan dan kenyamanan.

**g. Stabilitas internet dan fasilitas Listrik**

Wi-Fi sering tidak stabil dan jumlah colokan listrik terbatas; peningkatan bandwidth, penambahan access point dan titik listrik mendukung aktivitas digital mahasiswa.

**h. Konsistensi komunikasi & pemberitahuan jadwal**

Pengumuman mendadak dan perubahan jadwal tanpa pemberitahuan mengganggu mahasiswa; gunakan kanal terpusat dan aturan pemberitahuan minimal agar informasi sampai tepat waktu.

**i. Kualitas pengajaran & etika dosen**

Beberapa dosen dinilai kurang interaktif, sulit ditemui, atau memberi komentar yang menyakiti; pelatihan pedagogi, variasi metode pengajaran, dan penegakan etika pengajar diperlukan.

**j. Kurikulum & relevansi pembelajaran**

Ada saran untuk memperbarui kurikulum agar relevan dengan perkembangan zaman (integrasi teknologi dan praktik); evaluasi berkala bersama alumni/praktisi direkomendasikan.

**k. Dukungan pengembangan mahasiswa (UKM, lomba, magang)**

Mahasiswa meminta lebih banyak dukungan finansial dan fasilitas untuk lomba, magang, dan UKM; perlu mekanisme pendanaan dan promosi kegiatan yang lebih adil dan terbuka.

**l. Bantuan finansial & kebijakan UKT**

Permintaan keringanan atau proses banding UKT muncul berulang; transparansi kriteria bantuan dan mekanisme banding yang jelas sangat diperlukan untuk membantu mahasiswa terdampak ekonomi.

**m. Perbaikan perpustakaan, ruang tunggu & fasilitas penunjang**

Masukan tentang jam buka perpustakaan, jumlah kursi ruang tunggu, parkir, dan ruang organisasi; perbaikan kecil ini meningkatkan kenyamanan studi dan aktivitas kemahasiswaan.

## 6. Fakultas Sains

- a. Evaluasi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan

Mahasiswa meminta fakultas terus melakukan evaluasi terhadap layanan akademik dan non-akademik, agar kualitas pelayanan meningkat dan masalah kecil tidak berlarut-larut.

- b. Kebersihan mushola dan perlengkapan ibadah (mukena)

Keluhan paling menonjol adalah mukena yang bau. Dibutuhkan jadwal laundry rutin, pengecekan kebersihan, dan penyediaan pewangi ruangan untuk memastikan kenyamanan ibadah.

- c. Perlakuan dosen yang lebih merata dan tidak pilih kasih

Beberapa mahasiswa mengharapakan dosen bersikap adil, merata, dan menghargai semua mahasiswa tanpa memandang kemampuan akademik tertentu. Hal ini penting agar proses belajar berlangsung inklusif.

- d. Penambahan ruang kelas, khususnya untuk prodi sains

Dengan bertambahnya program studi kebutuhan penambahan ruangan kelas agar jadwal perkuliaan tidak terlalu padat dalam penggunaan kelas.

- e. Perbaikan fasilitas kelas (proyektor, papan tulis, lampu, AC)

Beberapa fasilitas tidak optimal, seperti papan tulis yang kotor, dan lampu yang berkedip. Pemeliharaan rutin dan perbaikan cepat diperlukan.

- f. Peningkatan kualitas jaringan Wi-Fi

Sinyal wifi dianggap lemah, sering putus, dan sulit terhubung. Perlu peningkatan bandwidth, penambahan access point, serta pemeliharaan perangkat jaringan.

g. Penambahan fasilitas ruang tunggu/lobby mahasiswa

Mahasiswa merasa kesulitan mencari tempat berteduh atau menunggu kelas karena ruang terbatas. Penyediaan area tunggu khusus akan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi kerumunan di koridor.

h. Perbaikan dan penambahan alat laboratorium

Ada kekurangan alat lab, terutama di bidang nanomaterial dan penelitian ilmiah lain. Penambahan alat sangat penting untuk mendukung praktikum dan tugas akhir mahasiswa.

i. Transparansi dan kemudahan banding UKT, terutama bagi mahasiswa terdampak ekonomi

Beberapa mahasiswa menyampaikan kesulitan karena UKT tidak kunjung turun meski kondisi keluarga berubah drastis, termasuk yang yatim atau orang tuanya sakit berat. Sistem banding UKT perlu diperjelas, dipermudah, dan lebih manusiawi.

j. Pembuatan template PPT resmi fakultas

Mahasiswa meminta adanya template presentasi resmi untuk keperluan seminar, presentasi kelas, maupun lomba agar memiliki standar identitas visual fakultas/kampus yang konsisten.

## **7. Program Pascasarjana**

a. Layanan Akademik & Administrasi Perlu Lebih Cepat dan Profesional

Banyak mahasiswa menilai pelayanan sudah baik, namun masih perlu peningkatan kecepatan respons, ketelitian, serta profesionalitas staf. Keluhan yang muncul meliputi staf yang kurang ramah, respon lambat, dan komunikasi yang tidak jelas.

b. Peningkatan Kualitas Komunikasi dan Sistem Informasi

Informasi akademik sering mendadak, tidak sinkron, atau tidak sampai ke seluruh mahasiswa. Sistem informasi kampus perlu dibuat lebih responsif, rapi, dan terpusat agar mahasiswa mudah mengikuti alur administrasi dan akademik.

c. Kebersihan dan Kelengkapan Toilet, Mushola, dan Area Ibadah  
Toilet, tempat wudhu, dan mushola banyak dikeluhkan: kotor, air kadang tidak ada, mukena bau, dan kebersihan kurang konsisten. Perlu jadwal pembersihan rutin, laundry mukena, serta pemeliharaan fasilitas sanitasi.

d. Ketersediaan dan Kelayakan Fasilitas Belajar (Proyektor, AC, Papan Tulis)

Masih ada ruang kelas dengan proyektor rusak, AC tidak menyala, papan tulis penuh coretan permanen, serta lampu kedap-kedip. Pemeriksaan berkala dan perbaikan cepat sangat dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang nyaman.

e. Penambahan Ruang Kelas, Ruang Tunggu, dan Fasilitas Pendukung

Beberapa prodi (khususnya sains dan pascasarjana) kekurangan ruang kelas sehingga sering terjadi "war kelas". Selain itu, ruang tunggu, colokan listrik, serta tempat duduk santai perlu ditambah untuk menunjang aktivitas mahasiswa.

f. Perbaikan dan Penambahan Sarana Laboratorium

Mahasiswa menyoroti kurangnya alat laboratorium – terutama pada program studi sains dan nanomaterial. Penambahan alat, peningkatan ruang laboratorium, dan pemeliharaan fasilitas riset sangat penting untuk mendukung penelitian dan tugas akhir.

g. Dukungan IT Perlu Diperkuat (WiFi, Sistem Online, Device)  
Sinyal WiFi lemah, sering putus, atau sulit diakses; antrian sistem online juga sering error. Penguatan jaringan, penambahan access point, serta perbaikan sistem akademik online sangat diperlukan.

- h. Perlakuan Dosen Harus Lebih Merata, Humanis, dan Konsisten  
Ada masukan mengenai dosen yang pilih kasih, susah ditemui, memberi nilai subjektif, atau kurang interaktif di kelas. Dosen diharapkan lebih adil, komunikatif, dan memberikan metode pembelajaran yang jelas serta konsisten.
- i. Pemberian Nilai Harus Objektif dan Transparan  
Beberapa mahasiswa menilai penilaian dosen kadang terlalu subjektif. Penilaian harus mengikuti rubrik, transparan, dan disampaikan dengan alasan yang jelas.
- j. Pengelolaan Pembiayaan & Kebijakan yang Lebih Adil  
Mahasiswa pasca mengeluhkan biaya transport/penginapan dosen dibebankan ke mahasiswa, yang dinilai tidak profesional. Perlu SOP pembiayaan yang transparan dan tidak memberatkan mahasiswa.
- k. Pengembangan Minat, Bakat, dan Penelitian  
Mahasiswa mengharapkan dukungan lebih besar terhadap penelitian, lomba, kegiatan ilmiah, dan pengembangan diri – termasuk pembukaan kesempatan penelitian sejak semester awal.
- l. Penetapan Ruang Kuliah & Dosen Pembimbing Akademik  
Beberapa mahasiswa merasa ruangan perkuliahan tidak jelas sejak awal semester atau ditempatkan di lokasi yang tidak layak. Selain itu, keterlambatan penunjukan pembimbing akademik menghambat konsultasi akademik.
- m. Perawatan Lingkungan Kampus Secara Menyeluruh  
Kebersihan lingkungan umum, fasilitas ibadah, dan kelas perlu ditingkatkan; beberapa mahasiswa menyebut kebersihan kampus tidak konsisten. Pemeliharaan fasilitas harus dilakukan berkala dan terorganisir.
- n. Permudahan Proses Skripsi/Thesis  
Mahasiswa berharap proses skripsi/thesis tidak dipersulit dan bimbingan lebih responsif. Dosen diharapkan tidak membebankan

tugas tambahan di luar kewajaran dan membantu mahasiswa menyelesaikan studi tepat waktu.

- o. Penambahan Organisasi & Ruang Kegiatan Pascasarjana Mahasiswa pascasarjana mengharapkan adanya organisasi mahasiswa pasca serta ruang khusus untuk diskusi dan kegiatan akademik lainnya.

## **8. Kesimpulan Saran dari Survei**

- a. Percepatan & Penyederhanaan Layanan Administrasi

Sederhanakan alur administrasi (surat, legalisasi, KRS/KHS, input nilai, proses skripsi/thesis, banding UKT) dengan SOP tertulis dan opsi layanan digital sehingga persyaratan, langkah, dan estimasi waktu jelas bagi mahasiswa. Tujuannya menghilangkan birokrasi berbelit, meminimalkan antrian/penundaan yang merugikan studi (mis. tertundanya magang atau sidang), serta memberi dasar pengukuran kinerja layanan dan akuntabilitas saat ada keluhan.

- b. Kanal Informasi Terintegrasi & Kebijakan Pemberitahuan

Konsolidasikan semua pengumuman akademik/nonakademik ke satu sumber resmi (website/aplikasi/grup terverifikasi) dan tetapkan aturan pemberitahuan minimal untuk perubahan jadwal. Standarisasi format pengumuman dan penggunaan kanal tunggal mengurangi informasi simpang-siur, mencegah pengumuman mendadak yang merugikan mahasiswa, serta memudahkan dokumentasi dan audit komunikasi.

- c. Perbaikan Infrastruktur & Pemeliharaan Fasilitas (kelas, lab, ruang umum)

Lakukan inventarisasi dan rencana pemeliharaan terjadwal untuk proyektor/LCD, AC, papan tulis, kursi, colokan listrik, serta fasilitas laboratorium; prioritaskan penggantian inventaris tidak layak dan penambahan ruang di program yang padat. Fasilitas terawat meningkatkan kualitas pembelajaran, mengurangi gangguan akademik, dan mendukung keselamatan serta kenyamanan civitas.

d. Penguatan Infrastruktur Digital (Wi-Fi, SIAKAD/LMS, ticketing)

Perbaiki kestabilan jaringan (bandwidth, access point) dan kapasitas sistem akademik agar tidak error saat peak time; kembangkan sistem pelaporan digital (ticketing) untuk perbaikan fasilitas dan keluhan administrasi dengan transparansi status. Infrastruktur digital yang andal mempercepat layanan, meminimalkan ketergantungan pada tatap muka, dan memungkinkan pelacakan KPI perbaikan.

e. Mutu Pengajaran, Bimbingan & Etika Akademik

Tingkatkan kapabilitas pengajaran melalui pelatihan pedagogi (metode interaktif, rubrik penilaian) serta tetapkan standar bimbingan skripsi (waktu respons, jumlah revisi wajar, monitoring progres). Perbaikan ini menurunkan subjektivitas penilaian, meningkatkan keterlibatan mahasiswa, dan memastikan pendampingan akhir studi lebih konsisten dan adil.

f. Kebersihan, Kenyamanan Sanitasi & Fasilitas Ibadah Jadwalkan pembersihan rutin, laundry mukena/sajadah, inspeksi saluran wudhu/toilet, dan perbaikan ventilasi/pencahayaan di mushola; pastikan toilet berfungsi dengan sabun/air. Langkah-langkah ini menangani isu kesehatan, keselamatan (licin/genangan), dan

kenyamanan ibadah— memulihkan rasa hormat dan ketenangan bagi pengguna fasilitas keagamaan.

g. Dukungan Kesejahteraan Mahasiswa (UKT, konseling, bantuan darurat)

Perjelas mekanisme banding UKT dan kriteria bantuan, sosialisasikan jalur beasiswa/bantuan darurat, serta perkuat layanan konseling mental dengan rujukan profesional. Dukungan yang transparan dan mudah diakses membantu mahasiswa terdampak finansial/psikologis tetap melanjutkan studi dan menjaga kesehatan mental kampus.

h. Ruang, Laboratorium & Kesempatan Pengembangan (UKM, magang, lomba)

Mapping kebutuhan ruang dan alat laboratorium (prioritaskan prodi sains), optimalkan penjadwalan untuk menghindari “war kelas”, serta fasilitasi kalender terpusat bagi UKM, magang, dan kompetisi dengan dukungan selektif. Ketersediaan ruang, peralatan, dan akses kegiatan eksternal meningkatkan keterampilan praktis mahasiswa dan peluang karir.

## BAB V RENCANA TINDAK LANJUT

1. Optimalisasi Layanan Administrasi & Komunikasi Informasi  
Perlu dilakukan perbaikan menyeluruh pada sistem layanan administrasi, termasuk penyederhanaan prosedur, percepatan proses, dan penyediaan SOP yang jelas. Seluruh layanan akademik seperti legalisasi, surat menyurat, KRS/KHS, input nilai, penjadwalan kuliah, serta proses skripsi/tesis harus memiliki alur yang transparan dan estimasi waktu yang pasti. Selain itu, seluruh informasi akademik maupun non-akademik harus dikonsolidasikan pada satu kanal resmi yang mudah diakses mahasiswa, sehingga tidak ada lagi pengumuman mendadak, perubahan jadwal sepihak, maupun informasi yang tidak sinkron antara dosen–jurusan–fakultas. Kanal informasi digital (website, aplikasi, atau grup resmi) harus diberi standar waktu penyampaian agar mahasiswa memperoleh kepastian dan dapat menyesuaikan kegiatan akademiknya secara teratur.
2. Perbaikan Infrastruktur & Pemeliharaan Fasilitas Akademik  
Diperlukan langkah terstruktur untuk memperbaiki dan merawat fasilitas ruang kelas seperti proyektor, AC, papan tulis, pencahayaan, kursi-meja, serta kelengkapan ruang belajar lainnya. Pemeliharaan preventif harus dijadwalkan secara rutin, bukan hanya ketika terjadi kerusakan berat. Inventaris yang sudah tidak layak harus segera diganti agar tidak mengganggu proses belajar mengajar. Selain itu, fasilitas penunjang seperti colokan listrik, ruang tunggu mahasiswa, dan laboratorium juga perlu diperbaiki dan dilengkapi sesuai

kebutuhan. Penambahan ruang kelas sangat penting terutama di fakultas dengan jadwal padat, guna menghindari perebutan ruang (war kelas). Dengan fasilitas yang baik dan terawat, aktivitas akademik akan berjalan lebih tertib, efektif, dan nyaman.

### 3. Peningkatan Kebersihan & Kenyamanan Fasilitas Sanitasi dan Ibadah

Fasilitas mushola, mukena, sajadah, tempat wudhu, serta toilet menjadi salah satu isu paling dominan. Tindak lanjut mencakup penyediaan jadwal kebersihan harian, laundry rutin perlengkapan ibadah, perbaikan saluran air, dan penanganan area licin atau bau. Pencahayaan, ventilasi, dan kelayakan area wudhu perlu ditingkatkan agar aman dan nyaman digunakan. Fasilitas toilet juga membutuhkan inspeksi rutin dan perbaikan cepat pada bagian yang rusak seperti lampu, kran, closet, saluran air, dan ketersediaan sabun. Lingkungan yang bersih dan sehat memiliki dampak langsung terhadap kenyamanan mahasiswa dan mendukung suasana kampus yang religius dan beretika.

### 4. Peningkatan Kualitas Pengajaran, Pendampingan, dan Profesionalisme SDM

Dosen dan staf memiliki peran besar dalam menciptakan atmosfer pembelajaran yang berkualitas. Oleh karena itu, penting dilakukan pelatihan pedagogi dan etika komunikasi bagi dosen untuk meningkatkan interaktivitas pembelajaran, mengurangi metode mengajar yang monoton, dan menghindari komentar yang tidak pantas/sarkastik. Pendampingan akademik juga perlu diperkuat, terutama bagi mahasiswa yang sedang menyusun skripsi atau tesis, dengan membuat standar waktu respons, jumlah pertemuan minimal, dan sistem monitoring progres. Staf

administrasi perlu diberikan pelatihan layanan publik agar lebih ramah, responsif, dan profesional. Dengan peningkatan kapasitas SDM, kualitas layanan dan proses belajar akan lebih manusiawi, efektif, dan akuntabel.

#### 5. Penguatan Sistem Digital: Wi-Fi, SIAKAD, dan Layanan Online

Penguatan infrastruktur digital menjadi prioritas penting. Wi-Fi yang sering terputus perlu diperbaiki melalui penambahan access point, peningkatan bandwidth, dan pemetaan lokasi titik lemah. SIAKAD, LMS, dan sistem akademik online lain harus dioptimalkan agar tidak error pada jam sibuk serta memiliki panduan penggunaan yang mudah dipahami. Pengembangan sistem pelaporan digital (ticketing) untuk masalah fasilitas, kebersihan, atau administrasi memungkinkan mahasiswa memantau progres perbaikan secara real time. Digitalisasi ini akan mengurangi antrean fisik, mempercepat layanan, dan mendukung kegiatan akademik berbasis teknologi.

#### 6. Penguatan Dukungan Kesejahteraan Mahasiswa (Finansial, Mental, dan Pengembangan Diri)

Mahasiswa memerlukan dukungan berkelanjutan, baik secara finansial, mental, maupun akademik. Karena itu, mekanisme banding UKT harus dibuat lebih transparan, manusiawi, dan mudah diakses—terutama bagi mahasiswa yang terdampak ekonomi dan kesehatan keluarga. Layanan konseling kampus perlu diperkuat untuk menangani tekanan psikologis, burnout akademik, dan masalah pribadi mahasiswa secara profesional. Selain itu, fakultas perlu menyediakan program pengembangan diri seperti workshop, seminar, lomba, magang, dan peluang riset yang inklusif untuk membantu mahasiswa memaksimalkan

potensi diri. Dukungan ini juga harus disosialisasikan secara aktif agar semua mahasiswa mengetahuinya.