



PROGRAM PASCASARJANA
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2022

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM PASCASARJANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA
ISLAM**

UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Disusun oleh:

M. Iman Wahyudi, M.Kom.

Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud.

Encu Suhartini, S.E., M.M.

Asep Ahmarudin, S.Pd.I.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)—dalam hal ini mahasiswa—terhadap layanan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap setiap layanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai bagian dari Badan Layanan Umum (BLU) menilai penting untuk melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM)—dalam hal ini mahasiswa—di tahun 2022 ini untuk kemudian hasilnya dijadikan bahan evaluasi demi perbaikan kualitas layanan publik.

Melalui hasil survei ini, selain menjadi bahan evaluasi, juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan

kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan publik kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Akhirnya, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)—dalam hal ini mahasiswa—terhadap layanan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Serang, Agustus 2022
Ketua Tim,

M. Iman Wahyudi, M.Kom.
NIP. 19850714 202012 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
II. TUJUAN DAN MANFAAT	4
<i>a. Tujuan Umum</i>	4
<i>b. Tujuan Khusus</i>	4
<i>c. Manfaat</i>	5
III. PELAKSANA	6
VI. RUANG LINGKUP	7
V. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
VI. METODE/CARA PENGUKURAN	12
<i>a. Populasi</i>	12
<i>b. Sampel dan Besar Sampel</i>	12
<i>c. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen</i>	13
<i>d. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data</i>	14
VII. WAKTU DAN RENCANA ANGGARAN BIAYA	18
VIII. HASIL PELAKSANAAN SURVEI	18
<i>a. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi</i>	18
<i>b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	19
<i>c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester</i>	19
<i>d. Deskripsi Jawaban Responden</i>	21
IX. SIMPULAN DAN PENUTUP	39

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....44

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
PROGRAM PASCASARJANA
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN
BANTEN**

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survei indeks

kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan maupun

pada pelayan pendidikan/akademik perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pendidikan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan (administratif dan akademis) kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparat pemerintahan, dalam hal ini tenaga pendidik dan kependidikan di lingkungan kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Survei indeks kepuasan masyarakat, dalam hal ini mahasiswa, di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten diharapkan memberi hasil yang mampu memicu terjadinya perubahan paradigma menuju institusi pendidikan pemerintah yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

II. TUJUAN DAN MANFAAT

a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini mahasiswa, terhadap mutu pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini mahasiswa (IKM), yang dicapai di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan (mahasiswa) kurang puas terhadap pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan/*stake holder* untuk menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap

pelayanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

c. Manfaat

1. Survei ini diharapkan memberikan manfaat bagi Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat serta upaya identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) yang menjadi penerima layanan dari unit layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Memberikan gambaran bagi pimpinan dan seluruh jajaran tenaga kependidikan dan pendidik di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk mencapai peningkatan

kualitas pelayanan pendidikan (dalam hal ini mahasiswa).

3. Bagi masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) diketahui gambaran tentang kinerja di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

III. PELAKSANA

Survei ini dilaksanakan berdasarkan SK Rektor No. 338 Tahun 2022 tentang Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022, dengan susunan pelaksana sebagai berikut:

Ketua : M. Iman Wahyudi, M.Kom.

Anggota : Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud.

Encu Suhartini, S.E., M.M.

Asep Ahmarudin, S.Pd.I.

VI. RUANG LINGKUP

Survei ini mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat yakni mahasiswa terhadap layanan akademik dan administratif di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

V. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari 5 (lima) aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kemudian dikembangkan menjadi 36 unsur yang “relevan, valid, dan reliabel” sebagai berikut:

Aspek *tangibles* (bukti fisik) merupakan bukti nyata berwujud yang dimiliki, meliputi:

1. Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai
2. Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (*infocus*, *white board*, dan lain-lain)

3. Ketersediaan perpustakaan yang memadai
4. Ketersediaan sarana pembelajaran *online* yang memadai (*LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room*, dan lain-lain)
5. Ketersediaan fasilitas kamar kecil
6. Ketersediaan sarana ibadah
7. Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana
8. Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan

Aspek *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat dan terpercaya, meliputi:

1. Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen
2. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen
3. Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan
4. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik

5. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
6. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
7. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja

Aspek *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, meliputi:

1. Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen
2. Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
3. Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen
4. Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan
5. Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan

6. Kemudahan tahapan pelayanan administrasi
7. Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan
8. Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi
9. Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan
10. Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku

Aspek *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan menumbuhkan rasa percaya, meliputi:

1. Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa
2. Keramahan dan kesopanan petugas administrasi
3. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik
4. Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan
5. Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku

6. Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

Aspek *empathy* (empati) merupakan perhatian atau pemahaman secara personal, meliputi:

1. Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun *website*
2. Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif
3. Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi
4. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
5. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu

VI. METODE/CARA PENGUKURAN

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2010). Populasi dalam survei indeks kepuasan masyarakat adalah mahasiswa pengguna layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam sebanyak 101 mahasiswa.

b. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jenis pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Sampel diambil dari mahasiswa pengguna layanan. Besar sampel dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 47 orang.

c. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data yang diambil dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini berupa data primer yang diperoleh dengan melakukan pengambilan data langsung terhadap responden menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan tiga cara sebagai berikut:

1. Dilakukan secara daring dengan menggunakan *e-form questioner*.
2. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat/petugas yang telah ditentukan.
3. Dilakukan oleh pencacah/petugas melalui wawancara.

Instrumen yang dipergunakan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berupa kuesioner.

d. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

1. Metode Pengolahan Data

Data mentah yang sudah terkumpul selama observasi perlu diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data tidak ada yang tercecer atau tidak lengkap sehingga proses analisa data dapat dilakukan. Data dianalisa secara deskriptif-analitik. Analisa data adalah proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian kita (Martono, 2010).

Menurut Martono (2010) ada beberapa tahap yang harus dilalui seorang peneliti untuk melakukan analisa data, yaitu:

- 1) *Data coding* atau pemberian kode, merupakan suatu proses penyusunan data mentah secara sistematis ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin komputer. Dalam proses ini perlu membuat kode.

- 2) *Data entering* atau memasukkan data, merupakan proses pemindahan data yang telah diubah ke dalam kode angka ke dalam komputer.
- 3) *Data cleaning* atau pembersihan data, merupakan proses pengecekan untuk memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke komputer sudah sesuai dengan informasi yang sebenarnya.
- 4) *Data output* atau penyajian data, merupakan tahap menyajikan hasil pengolahan data dengan bentuk yang mudah dibaca dan menarik.
- 5) *Data analyzing* atau analisis data, merupakan tahap akhir dalam penelitian. Tahap ini mengharuskan peneliti untuk menginterpretasikan data yang sudah diperoleh selama pengumpulan data di lapangan.

Berikut ini proses pengolahan data hasil survei IKM di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat

terhadap 36 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut merupakan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. *Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

2. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dilakukan menggunakan program *Microsoft Excel*.

3. Analisa Data

Analisa data menggunakan analisa univariat. Analisis univariat merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-

angka mutlak maupun secara persentase, disertai dengan penjelasan kualitatif (Sudjana (1996) dalam Rahmawati (2000)).

VII. WAKTU DAN RENCANA ANGGARAN BIAYA

Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa ini akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai sejak Juni hingga Agustus 2022.

Survei ini menghabiskan anggaran dana sebesar Rp. 15.000.000,- (*lima belas juta Rupiah*). Adapun rincian dan pelaporan anggaran biaya terlampir (terpisah).

VIII. HASIL PELAKSANAAN SURVEI

a. Karakteristik Responden Program Studi S2 Ekonomi Syariah

No	Nama Program Studi	Jumlah Responden
1	S2-PAI	47 orang
Jumlah:		47 orang

Tabel 2. *Karakteristik Responden*

Berdasarkan Tabel 2. jumlah total responden yang bersedia mengisi kuisisioner sebanyak 47 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	21 orang
2.	Perempuan	26 orang
Jumlah:		47 orang

Tabel 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Tabel 3. menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 21 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 26 orang responden berjenis kelamin perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

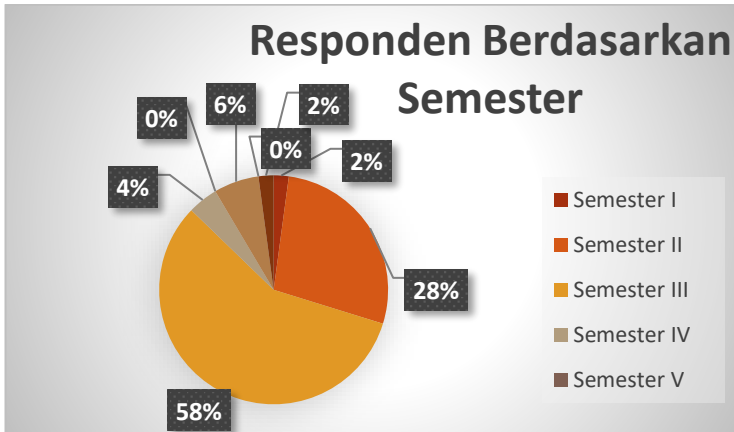
No	Semester	Jumlah Responden
1	I (satu)	1 orang
2	II (dua)	13 orang

3	III (tiga)	27 orang
4	IV (empat)	2 orang
5	V (lima)	0 orang
6	VI (enam)	3 orang
7	VII (tujuh)	0 orang
8	≥ VIII (lebih dari sama dengan delapan)	1 orang
Jumlah:		47 orang

Tabel 4. *Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

Responden berdasarkan semester adalah kedudukan tingkat semester para mahasiswa ketika mereka mengisi survei ini. Berdasarkan Tabel 4. karakteristik responden semester I (satu) sebanyak 1 orang, responden semester II (dua) sebanyak 13 orang, responden semester III (tiga) sebanyak 2 orang, responden semester IV (empat) sebanyak 27 orang, responden semester V (lima) sebanyak 2 orang, responden semester VI (enam) sebanyak 3 orang, responden semester VII (tujuh) sebanyak 0 orang, dan responden diatas semester tersebut sebanyak 1 orang. Persentase karakteristik

responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Grafik berikut:



Grafik 2. *Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Semester*

d. Deskripsi Jawaban Responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	2	3
Aspek tangibles (bukti fisik)		
U1	<i>Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai</i>	3,319

U2	<i>Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)</i>	3,532
U3	<i>Ketersediaan perpustakaan yang memadai</i>	3,106
U4	<i>Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)</i>	3,574
U5	<i>Ketersediaan fasilitas kamar kecil</i>	3,426
U6	<i>Ketersediaan sarana ibadah</i>	3,447
U7	<i>Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana</i>	3,298
U8	<i>Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan</i>	3,277
Aspek reliability (kehandalan)		
U9	<i>Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen</i>	3,511
U10	<i>Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen</i>	3,298

U11	<i>Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan</i>	3,447
U12	<i>Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik</i>	3,085
U13	<i>Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa</i>	3,128
U14	<i>Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan</i>	3,106
U15	<i>Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja</i>	3,149
Aspek responsiveness (daya tanggap)		
U16	<i>Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen</i>	3,277
U17	<i>Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan</i>	3,383

U18	<i>Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen</i>	3,362
U19	<i>Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan</i>	3,149
U20	<i>Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan</i>	3,277
U21	<i>Kemudahan tahapan pelayanan administrasi</i>	3,106
U22	<i>Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan</i>	3,149
U23	<i>Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi</i>	3,043
U24	<i>Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan</i>	3,106
U25	<i>Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku</i>	3,085
Aspek assurance (jaminan)		

U26	<i>Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa</i>	2,915
U27	<i>Keramahan dan kesopanan petugas administrasi</i>	3,043
U28	<i>Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik</i>	3,128
U29	<i>Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan</i>	3,191
U30	<i>Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku</i>	3,149
U31	<i>Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali</i>	3,191
Aspek <i>empathy</i> (empati)		
U32	<i>Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk</i>	3,128

	<i>buku panduan akademik maupun website</i>	
U33	<i>Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif</i>	3,234
U34	<i>Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi</i>	3,277
U35	<i>Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya</i>	3,234
U36	<i>Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu</i>	3,404
Jumlah Nilai Per Unsur		5.477
NRR Per Unsur		116,53
NRR Tertimbang Per Unsur		3,26
IKM Unit Pelayanan		81,57

Tabel 5. *Rekapitulasi Data Penilaian Responden Jenis Pelayanan Program Pascasarjana*

Dari Tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa unsur ***Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll*** mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar **3,574** dan unsur ***Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa*** mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar **2,915**.

Adapun rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan **aspek *tangible* (bukti fisik)** adalah sebagai berikut:

- 1. Ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai***
memperoleh nilai rata-rata 3,319. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
- 2. Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain)***
mendapatkan nilai rata-rata sebesar

3,532. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

3. *Ketersediaan perpustakaan yang memadai* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,106. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval 2,51 – 3,25.

4. *Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain)* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,574 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

5. *Ketersediaan fasilitas kamar kecil* mempunyai nilai rata-rata 3,426. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

6. Ketersediaan sarana ibadah mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,447 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

7. Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,298 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

8. Keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan memiliki nilai 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan **aspek reliability (kehandalan)**:

- 9. Ketersesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen** mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,511 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
- 10. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen** mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,298 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
- 11. Kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan** mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,447 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
- 12. Kemampuan pelayanan staf administrasi akademik** mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,08 dan disimpulkan mempunyai kinerja

Baik karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

13. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

14. Tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

15. Kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *responsiveness (daya tanggap)*:

16. Penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

17. Penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,383 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

18. Pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,362 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena

berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

19. Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

20. Ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

21. Kemudahan tahapan pelayanan administrasi mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

22. Kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang

dibutuhkan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

23. *Penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,043 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

24. *Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,106 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

25. *Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,085 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *assurance (jaminan)*:

26. *Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa* mempunyai nilai rata-rata sebesar 2,915 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

27. *Keramahan dan kesopanan petugas administrasi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,043 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

28. *Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

29. Sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani)

dalam pelaksanaan pelayanan

mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,191 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

30. Manajemen waktu pelayanan akademik sesuai

dengan aturan yang berlaku

mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,149 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

31. Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar

peraturan Pascasarjana berlaku untuk

semua mahasiswa tanpa terkecuali

mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,191 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

Berikut rincian nilai rata-rata per unsur berdasarkan aspek *empathy (empati)*:

32. *Ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,128 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

33. *Pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administratif* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,234 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

34. *Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,277

dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

35. Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,234 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 2,51 – 3,25.

36. Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,404 dan disimpulkan mempunyai kinerja **Sangat Baik** karena berada di antara nilai interval IKM 3,26 – 4,00.

Jumlah nilai per unsur adalah **5.477**, jumlah nilai rata-rata per unsur adalah **116,53**, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah **3,26** dan nilai indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa (IKM) di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam

Program Pascasarjana Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam adalah 81,57.

Dengan demikian, jenis layanan tersebut masuk dalam kategori interval IKM antara 81,26 – 100, dengan simpulan bahwa mutu pelayanannya adalah **Sangat Baik**.

IX. SIMPULAN DAN PENUTUP

Dalam survei Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa sebanyak 47 responden.

Terdapat 5 aspek yang dijabarkan menjadi 36 unsur yang digunakan sebagai ukuran penilaian pelayanan yang dianggap “relevan, valid, dan reliable” yaitu:

Aspek tangibles/bukti fisik terdiri dari ketersediaan ruang perkuliahan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (infocus, white board, dan lain-lain); ketersediaan

perpustakaan yang memadai; ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Class Room, dan lain-lain); ketersediaan fasilitas kamar kecil; ketersediaan sarana ibadah; kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana; keamanan lingkungan dan tempat penyelenggaraan pelayanan.

Aspek *reliability/kehandalan* terdiri dari *ketertsesuaian mata kuliah dengan bidang keahlian dosen; kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan; kemampuan pelayanan staf administrasi akademik; kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; tanggung jawab petugas administrasi yang melayani dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kedisiplinan dan konsistensi petugas administrasi terhadap waktu kerja.*

Aspek *responsiveness/daya tanggap* terdiri dari *penyampaian kontrak belajar dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal perkuliahan oleh dosen;*

penyampaian bahan/materi ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; pelaksanaan evaluasi pembelajaran/nilai secara obyektif oleh dosen; ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan; ketersediaan waktu diskusi, konsultasi akademik, dan tanya jawab dalam perkuliahan; kemudahan tahapan pelayanan administrasi; kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan; penyelesaian pelayanan dari petugas administrasi; kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

***Aspek assurance/jaminan** terdiri dari ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa; keramahan dan kesopanan petugas administrasi; penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh Pascasarjana melalui dosen pembimbing maupun staf akademik; sikap adil (tidak membedakan siapa yang dilayani) dalam pelaksanaan pelayanan; manajemen waktu pelayanan akademik sesuai dengan aturan yang berlaku; pemberian sanksi bagi mahasiswa yang*

melanggar peraturan Pascasarjana berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

Aspek empathy/empati terdiri dari ketersediaan informasi mengenai sistem akademik baik dalam bentuk buku panduan akademik maupun website; pimpinan, dosen, dan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik maupun administrative; Pascasarjana melakukan pemantauan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing atau ketua program studi; Pascasarjana berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya; Pascasarjana berusaha mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk lulus tepat waktu.

Berdasarkan hasil perhitungan survei dari 36 unsur tersebut, dapat diketahui bahwa unsur ***Ketersediaan sarana pembelajaran online yang memadai (LMS, Zoom, Google Meet, Google Classroom, dll*** mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar **3,574** dan unsur ***Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa*** mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar **2,915**.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan hasil ***Sangat Baik*** dengan mutu pelayanan A dan interval IKM antara 62,51 – 81,25. Meskipun hasil secara keseluruhan sudah sangat baik, namun nilai yang diperoleh dari ***Ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan untuk mahasiswa*** mendapatkan nilai terendah sehingga harus ditingkatkan.

Program Pascasarjana harus meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, hal tersebut sebaiknya ditinjau lebih lanjut untuk menentukan rencana tindak lanjut perbaikan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
NOMOR 338 TAHUN 2022

TENTANG
BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN
BANTEN TAHUN ANGGARAN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN,

- Menimbang :
- bahwa kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 - bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tentang Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Anggaran 2022;
- Mengingat :
- Undang-Undang R.I. Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 - Undang-Undang R.I. Nomor 6 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Negara Tahun Anggaran 2022;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan
 - Peraturan Presiden R.I. Nomor 39 Tahun 2017 tentang Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 - Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Kementerian Agama;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 - Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 32 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;

15. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 60/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022;
16. Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Penunjukan Kuanan Pengguna Anggaran di lingkungan Kementerian Agama;
17. Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor : 026483/B.E/3/2021 tanggal 26 Juli 2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten masa jabatan tahun 2021-2025;
18. Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 868/Un.17/BA.III.2/Kp.07.6/8/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Pengangkatan Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten masa jabatan tahun 2021-2025;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG BANTUAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2022.
- KESATU : Memberikan Bantuan Survey Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebesar Rp. 15.000.000,- (Lima Belas Juta Rupiah) yang dibebankan pada DIPA UIN SMH Banten Tahun Anggaran 2022.
Ketua : M. Iman Wahyudi, M.Kom
Anggota : Dr. Ade Fakhri Kurniawan, M.Ud.
 : Enca Suhartini, SE, M.M.,
 : Asep Ahmarudin, S.Pd.I.,
- KEDUA : Penerima Bantuan Melaporkan Pertanggungjawaban Pelaksanaan Kegiatan dan Keuangan kepada Rektor Paling Lambat Tanggal 30 November 2022.
- KETIGA : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: SP DIPA 025.04.2.423548/2022 Tanggal 17 November 2021 Restal Tiga Tanggal 31 Maret 2022, dengan kode kegiatan 025.04.DK.2132.BGC.001.055.DU.525119

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 7 April 2022
s.d. Rektor
Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Hasanudin, MA

