

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN, TENDIK, TERHADAP KINERJA BERBAGAI LAYANAN DI UIN ANTASARI BANJARMASIN

Disampaikan dalam Rapat Tinjauan Manajemen

UIN Antasari Banjarmasin

12-13 Desember 2023

Spesial Thang To

1. Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTIPD)
2. Ratna Kartika Irawati, M.Pd
3. Maulidya, M.Pd
4. Faqih El Wafa, M.Si

DISCLAIMER

- Sebuah rapid report
- Memberikan gambaran secara keseluruhan se UIN Antasari Banjarmasin, Belum sampai ke level Fakultas dan Prodi
- Cut Off Data pada hari Sabtu, 9 Desember 2023, jam 08.00 Wita
- Laporan Lengkap on going

Pendahuluan

- Untuk menjamin kualitas kinerja layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan para pengguna lulusan, Universitas Islam Negeri Antasari melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) terus menerus melaksanakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan berbagai pihak terhadap kinerja dan berbagai layanan di UIN Antasari Banjarmasin.
- Untuk itu, pada tahun 2023 telah dilaksanakan survei kepuasan dari berbagai *Civitas Akademika* tersebut menggunakan instrumen yang valid dan reliabel yang dikembangkan oleh LPM

- Survei dilakukan terintegrasi melalui Siakad dosen dan mahasiswa
- Sedangkan untuk Tendik dan Mitra Kerjasama menggunakan Google Form
- Kegiatan Survei Kepuasan terhadap berbagai layanan yang ada di UIN Antasari Banjarmasin ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait kepuasan mereka terhadap berbagai layanan yang ada.
- Dari hasil survey ini nanti yang menentukan apakah pelayanan yang berikan sudah baik, cukup, ataukah masih perlu diperbaiki lagi.
- Periode Penilaian Kepuasan adalah 1 tahun ke belakang
- Survei kepuasan dilaksanakan sejak 25 November sampai dengan 9 Desember 2023 (15 hari)

Sampel

No	Responden	Jumlah Sampel	Keterangan
1	Mahasiswa	1.162	Dari 11.328 mahasiswa atau 10,3 persen
2	Dosen	61	Dari 363 Dosen atau 16,8 Persen
3	Tendik	55	Dari 190 Tendik atau 28,95 persen
	Total	1.278	

Kategori Kepuasan

No	Kategori	Rentang Rata-Rata
1	Kurang Memuaskan	1.00-1.74
2	Cukup Memuaskan	1,75-2,49
3	Memuaskan	2,50-3,24
4	Sangat Memuaskan	3,25-4.00

21 layanan yang diukur kepuasannya

No	Jenis Layanan	Jumlah Pertanyaan	Responden	Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata
1	Layanan Dosen atas Bimbingan Skripsi/Tesis/Disertasi	18 Aitem	Mahasiswa angkatan 2017,2018, dan 2019	571	3,59
2	Layanan Minat dan Bakat	8 aitem	Mahasiswa yang aktif berorganisasi	537	3,73
3	Layanan Dosen atas Pembimbing Akademik	21 aitem	Mahasiswa semua angkatan	1072	3,70
4	Layanan Bagian Umum	12 aitem	Semua Mahasiswa, Dosen, dan Tendik	1372	3.05
5	Layanan UTIPD	5 aitem	Semua mahasiswa, dosen, dan tendik yang mengakses	363	3,13
6	Layanan Fakultas ke Mahasiswa	14 aitem	Semua mahasiswa	1162	3,33
7	Layanan Pengabdian Masyarakat Mahasiswa	13 aitem	Mahasiswa yang KKN	387	3.40
8	Layanan Perpustakaan Pusat	9 aitem	Semua Mahasiswa dan tendik yang mengakses	847	3,30

21 layanan yang diukur kepuasannya

No	Jenis Layanan	Jumlah Pertanyaan	Responden	Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata
9	Layanan LP2M oleh Dosen	24 aitem	Dosen yang mengakses	41	3,16
10	Layanan SPI	6 aitem	Dosen dan Tendik yang mengakses	45	3,10
11	Layanan Bagian Keuangan	8 aitem	Dosen dan tendik yang mengakses	61	3,13
12	Layanan PSGA	7 aitem	Dosen, Mahasisqa dan Tendik yang menagkses	126	3,38
13	Layanan UPB	8 aitem	Dosen, Mahasiswa dan Tendik yang mengakses	592	3,31
14	Layanan Kepegawaian	13 aitem	Dosen dan Tendik yang mengakses	85	3,15
15	Layanan LPM	8 aitem	Dosen dan Tendik yang mengakses	35	3,32
16	Layanan Audit Akademik	18 aitem	Dosen dengan Tugas Tambahan	29	2,99
17	Layanan Kesehatan	9 aitem	Dosen, Mahasiswa dan Tendi yang mengakses	223	3,26

21 layanan yang diukur kepuasannya

No	Jenis Layanan	Jumlah Pertanyaan	Responden	Jumlah Responden	Nilai Rata
18	Layanan UPKK	9 aitem	Mahasiswa yang mengakses	213	3,33
19	Layanan Ma'had al-Jami'ah	10 aitem	Mahasiswa yang ikut Mahad	195	3,19
20	QR29	29 aitem (wajib)	Dosen, Mahasiswa, Tendik)		
21	Layanan Kerjasama	11 aitem	Mitra Kerjasama	78	

RANGK	Jenis Layanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Layanan Minat dan Bakat	3,73	Sangat Memuaskan
2	Layanan Dosen atas Pembimbing Akademik	3,7	Sangat Memuaskan
3	Layanan Dosen atas Bimbingan Skripsi/Tesis/Disertasi	3,59	Sangat Memuaskan
4	Layanan Pengabdian Masyarakat Mahasiswa	3,4	Sangat Memuaskan
5	Layanan PSGA	3,38	Sangat Memuaskan
6	Layanan Fakultas ke Mahasiswa	3,33	Sangat Memuaskan
7	Layanan UPKK	3,33	Sangat Memuaskan
8	Layanan LPM	3,32	Sangat Memuaskan
9	Layanan UPB	3,31	Sangat Memuaskan
10	Layanan Perpustakaan Pusat	3,3	Sangat Memuaskan
11	UIN ANTASARI BANJARMASIN	3,29	Sangat Memuaskan
12	Layanan Kesehatan	3,26	Sangat Memuaskan
13	Layanan Ma'had al-Jami'ah	3,19	Memuaskan
14	Layanan LP2M oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan	3,16	Memuaskan
15	Layanan Kepegawaian	3,15	Memuaskan
16	Layanan UTIPD	3,13	Memuaskan
17	Layanan Bagian Keuangan	3,13	Memuaskan
18	Layanan SPI	3,1	Memuaskan
18	Layanan Bagian Umum	3,05	Memuaskan
20	Layanan Audit Akademik	2,99	Memuaskan

RANKING DARI
YANG TERTINGGI
SAMPAI YANG
TERENDAH

PENILAIAN PER PELAYANAN

1. Layanan Dosen atas Bimbingan Skripsi/Tesis/Disertasi (N=571)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Pembimbing mudah ditemui	3,52	SM
2	Pembimbing berkomitmen pada kesepakatan bimbingan	3,54	SM
3	Pembimbing memberikan waktu konsultasi yang cukup	3,52	SM
4	Pembimbing menguasai topik penelitian	3,62	SM
5	Pembimbing menguasai metodologi penelitian	3,66	SM
6	Pembimbing menguasai standar penulisan tugas akhir	3,65	SM
7	Pembimbing menguasai Teknik penulisan referensi yang benar	3,65	SM
8	Pembimbing mengarahkan dalam perumusan latarbelakang penelitian	3,59	SM
9	Pembimbing mengarahkan dalam perumusan permasalahan penelitian	3,63	SM
10	Pembimbing mengarahkan dalam perumusan tujuan penelitian	3,62	SM

1. Layanan Dosen atas Bimbingan Skripsi/Tesis/Disertasi (N=571

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	Pembimbing mengarahkan dalam perumusan Batasan penelitian	3,59	SM
12	Pembimbing mengarahkan dalam perumusan manfaat penelitian	3,60	SM
13	Pembimbing memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk berpendapat	3,64	SM
14	Pembimbing memberikan semangat kepada mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir	3,61	SM
15	Pembimbing mendorong mahasiswa mencari referensi yang lebih luas berhubungan dengan topik penelitian	3,61	SM
16	Pembimbing memonitor perkembangan penelitian mahasiswa	3,45	SM
17	Pembimbing mendorong mahasiswa untuk menaati jadwal bimbingan yang telah disepakati	3,52	SM
18	Pembimbing mendorong mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir tepat waktu	3,60	SM

2. Pelayanan Minat dan Bakat (N=537)

No	Aitem	Nilai Rata- Rata	Kriteria
1	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan penalaran minat dan bakat mahasiswa	3,89	SM
2	UIN Antasari menyediakan layanan untuk mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat	3,89	SM
3	UIN Antasari menyediakan dana yang cukup untuk kegiatan pengembangan nalar, minat, dan bakat mahasiswa	3,47	SM
4	adanya kemudahan akses fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan	3,58	SM
5	mahasiswa diberikan kebebasan memilih kegiatan sesuai dengan minat dan bakat	3,90	SM
6	UIN Antasari memfasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa melalui kompetensi di dalam dan di luar kampus	3,74	SM
7	UIN Antasari memiliki Sarana dan prasarana dalam mengembangkan minat dan bakat	3,74	SM
8	Layanan Pencairan Anggaran Kegiatan Kemahasiswaan	3,65	SM

3. Layanan Pembimbing Akademik (N=1.072)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Pembimbing akademik (PA) mudah ditemui	3,75	SM
2	Saya dapat berkomunikasi dengan PA via wa/telp/email	3,88	SM
3	PA menguasai informasi mengenai pedoman akademik	3,91	SM
4	PA menguasai kurikulum program studi	3,91	SM
5	PA mengetahui informasi mengenai kemungkinan karir	3,77	SM
6	PA mengetahui informasi mengenai Pendidikan lanjut yang dapat saya tempuh pada masa yang akan datang	3,72	SM
7	PA menguasai layanan dalam kampus	3,86	SM
8	PA menggunakan sarana SIAKAD untuk memantau kemajuan prestasi akademik saya	3,79	SM
9	PA menggunakan sarana SIAKAD untuk memvalidasi KRS saya	3,91	SM
10	Saya menemui dosen PA sedikitnya 4 kali dalam satu semester	3,32	SM

3. Layanan Pembimbing Akademik (N=1.072)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	PA menjelaskan harapannya kepada saya dan saya menjelaskan harapan saya kepada PA	3,53	SM
12	PA menjelaskan seluruh persyaratan perkuliahan di program studi	3,67	SM
13	PA mendorong saya untuk aktif dalam kegiatan kampus, magang, atau kesempatan belajar di luar kelas	3,57	SM
14	PA membantu saya mengatasi kesulitan belajar	3,62	SM
15	Jika PA tidak tahu jawaban dari pertanyaan yang saya ajukan, PA akan menanyakan ke teman sejawat atau lembaga yang berkompeten	3,59	SM
16	PA peduli kepada saya secara pribadi	3,58	SM
17	PA membantu saya pada semester-semester awal menghadapi masa transisi dari SMU ke universitas	3,50	SM
18	PA membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	3,73	SM
19	PA memonitor kemajuan studi mahasiswa	3,74	SM
20	PA membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah studinya	3,76	SM
21	PA menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi ketika diperlukan	3,60	SM

4. Layanan Bagian Umum (N=1.372)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kebersihan WC	2,87	M
2	Kebersihan ruang Auditorium	3,35	SM
3	Kebersihan taman	3,28	SM
4	Ketersediaan internet kampus	2,70	M
5	Penghijauan Kampus	3,06	M
6	Pengurusan ijin-ijin/peminjaman ruangan	3,14	M
7	Ketersediaan, penataan, dan keamanan tempat parkir	2,98	M
8	kecukupan dan nyaman kursi kelas	3,04	M
9	Keramahan dan kesopanan pelayanan bagian umum	3,19	M
10	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	2,96	M
11	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2,92	M
12	Kebersihan ruang kuliah	3,07	M

5. Layanan UTIPD (N=363)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kecepatan pelayanan petugas	3,21	M
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,22	M
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,19	M
4	Layanan jaringan internet dan intranet	2,87	M
5	Layanan Pengaduan	3,15	M

6. Layanan Fakultas ke Mahasiswa (N=1.192)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Penjadwalan perkuliahan tiap semester	3,48	SM
2	Kemudahan dalam mengurus transkrip nilai	3,36	SM
3	Pengurusan surat keterangan akademik (keterangan aktif kuliah, surat cuti, dll)	3,36	SM
4	Pengurusan administrasi melalui SALAM	3,35	SM
5	Keramahan dan kesopanan pelayanan akademik	3,35	SM
6	Keramahan dan kesopanan pelayanan bidang administrasi umum	3,33	SM
7	Kemudahan dalam mengurus peminjaman fasilitas yang ada di fakultas/pascasarjana	3,27	SM
8	Penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian atau kerusakan sarana dan prasarana	3,18	M
9	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan	3,31	SM
10	Kualitas layanan jurusan/prodi	3,41	SM

6. Layanan Fakultas ke Mahasiswa (N=1.192)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	Pelaksanaan ujian komprehensif (khusus S1) dan Ujian Kualifikasi (Khusus S3)	3,34	SM
12	Dukungan jurusan/prodi terhadap penyelesaian studi	3,40	SM
13	Tersedia layanan aduan	3,27	SM
14	Tanggapan dan tindak lanjut atas kritik, saran, dan keluhan	3,23	M

7. Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat Mahasiswa (N=387)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan petugas di LP2M	3,44	SM
2	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,40	SM
3	Kemudahan prosedur pelayanan	3,39	SM
4	Pelaksanaan sosialisasi KKN	3,42	SM
5	Pendaftaran KKN	3,50	SM
6	Sistem pemberdayaan masyarakat	3,45	SM
7	Kecukupan dana dengan program pengabdian kepada masyarakat	3,16	M
8	Alat Transportasi menuju lokasi KKN	3,37	SM
9	Transparansi	3,29	SM
10	Ketepatan sasaran kegiatan KKN	3,36	SM

7. Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat Mahasiswa (N=387)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	Prosedur penilaian KKN	3,51	SM
12	Prosedur pembimbingan KKN	3,49	SM
13	Prosedur pelaporan KKN	3,48	SM

8. Layanan Perpustakaan (N=847)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kelancaran pelayanan perpustakaan universitas	3,44	SM
2	Keramahan dan kesopanan pelayanan perpustakaan universitas	3,31	SM
3	Layanan koleksi e-book dan jurnal	3,21	M
4	Ketersediaan jumlah koleksi/buku yang memadai	3,15	M
5	Ketersediaan koleksi/buku terbitan 5 tahun terakhir	3,20	M
6	Susunan koleksi/buku yang memudahkan pencarian	3,27	SM
7	Ketersediaan fasilitas yang memadai	3,37	SM
8	Kenyamanan fasilitas perpustakaan universitas	3,44	SM

9. Layanan Pengabdian dan Penelitian oleh Dosen (N=41)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan petugas di LP2M	3,27	SM
2	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	3,29	SM
3	Kemudahan prosedur pelayanan	3,17	M
4	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,17	M
5	Layanan Litapdimas peneltian dan pengabdian masyarakat	3,34	SM
6	Jaringan kerjasama	3,15	M
7	Kemudahan dalam pembuatan surat untuk kegiatan peneltian dan pengabdian	3,41	SM
8	Kemudahan prosedur pelayanan penelitian (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	3,32	SM
9	Kecukupan dana peneltian dengan subjek peneltian	3,07	M
10	Sosialisasi program penelitian	3,12	M

9. Layanan Pengabdian dan Penelitian oleh Dosen (N=41)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	Efektifitas konsorsium keilmuan	2,88	M
12	Transparansi penilaian proposal penelitian	3,05	M
13	Dukungan publikasi hasil penelitian	3,03	M
14	Keramahan dan kesopanan pelayanan petugas di Pengabdian Masyarakat	3,24	M
15	Kemudahan prosedur pelayanan pengabdian masyarakat (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	3,24	M
16	Pelaksanaan pelatihan/sosialisasi pengabdian masyarakat	3,12	M
17	Pendaftaran KKN	3,18	M
18	Kecukupan dana dengan program pengabdian kepada masyarakat	2,93	M
19	Transparansi	3,07	M
20	Ketepatan sasaran kegiatan pengabdian masyarakat	3,17	M

9. Layanan Pengabdian dan Penelitian oleh Dosen (N=41)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
21	Prosedur penilaian KKN	3,17	M
22	Prosedur pembimbingan KKN	3,10	M
23	Prosedur pelaporan KKN	3,17	M
24	Bantuan HAKI	3,18	M

10. Layanan SPI (N=45)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan SPI	3,31	SM
2	Kemudahan akses informasi kebijakan SPI	3,00	M
3	Transparansi pembayaran	3,08	M
4	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	3,08	M
5	Kecakapan putugas dalam menerima keluhan	3,08	M
6	Kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan	3,08	M

11. Layanan Bagian Keuangan (N=61)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan di bagian keuangan pusat	3,22	M
2	Kecapakan petugas dalam menerima keluhan	3,00	M
3	Proses pembayaran gaji	3,56	SM
4	Proses pembayaran honor-honor	3,11	M
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	2,94	M
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	3,22	M
7	Transparansi dalam pembayaran honor	3,06	M
8	Ketepatan waktu pembayaran	2,89	M

12. Layanan PSGA (N=126)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan pelayanan petugas di PSGA	3,33	SM
2	Sosialisasi pencegahan kekerasan seksual di kampus	3,40	SM
3	Penanganan kasus kekerasan seksual di kampus	3,37	SM
4	Sosialisasi kegiatan kampus ramah difabel	3,33	SM
5	Kegiatan workshop terkait gender, anak dan kekerasan seksual	3,39	SM
6	Siaran Harmoni Islam	3,40	SM
7	Kerjasama	3,44	SM

13. Layanan UPB (N=592)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Keramahan pelayanan petugas di UPB	3,39	SM
2	Masa tunggu daftar tes TOEFL dan TOAFL	3,24	M
3	Sosialisasi program UPB	3,29	SM
4	Kompetensi tenaga pengajar/Petugas	3,43	SM
5	Kemudahan akses informasi kegiatan di UPB	3,36	SM
6	Layanan tes TOEFL dan TOAFL	3,29	SM
7	Layanan Bahasa untuk keperluan khusus (special purposes, misalnya job interview, scholarship interview, academic purposes, terjemahan, dll)	3,28	SM
8	Biaya penggunaan layanan di UPB	3,23	M

14. Layanan Kepegawaian(N=85)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Proses penerimaan pegawai/dosen, pustakawan (PNS, Pegawai/Dosen Tetap Non PNS, Dosen P3K)	3,29	SM
2	Proses pembuatan SK Kegiatan/Panitia	3,17	M
3	Proses SK Kenaikan Gaji Berkala	3,21	M
4	Proses kenaikan pangkat	3,13	M
5	Proses SK Pensiun	3,13	M
6	Proses Mutasi pegawai	3,13	M
7	Proses SK Fungsional Dosen	3,09	M
8	Penataan dan penyimpanan dokumen kepegawaian	3,10	M
9	Proses Satya Lencana Karya Satya	3,04	M
10	Pengelolaan Absen Wajah	3,16	M

14. Layanan Kepegawaian(N=85)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kategori1
11	Proses surat ijin dan tugas belajar	3,20	M
12	Proses SK Beasiswa	3,04	M
13	Proses ijin Cuti/Ijin tidak hadir	3,28	SM

15. Layanan LPM (N=35)

No	Aitem	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan di LPM (BKD, Serdos, Akreditasi, dll)	3,57	SM
2	Pendampingan penyusunan borang program studi	3,31	SM
3	Sosialisasi informasi produk LPM	3,29	SM
4	Kemudahan pencarian dokumen yang dibutuhkan	3,23	M
5	Evaluasi dan monitoring pedoman atau standar	3,29	SM
6	Publikasi hasil evaluasi dan monitoring pedoman atau standar	3,23	M
7	Kegiatan yang mendukung peningkatan mutu Universitas/fakultas/prodi	3,34	SM
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap layanan pengurusan kerjasama	3,29	SM

16. Audit Akademik (N=27)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	3,00	M
2	Dana yang cukup untuk mengikuti kegiatan nasional/international	2,59	M
3	Kesempatan melanjutkan Studi	3,07	M
4	Dukungan bagi dosen untuk menjadi asosiasi profesi	2,85	M
5	Pelaksanaan kegiatan konsorsium keilmuan	2,93	M
6	Ketersediaan buku pedoman (akademik bagi mahasiswa, skripsi/Tesis/disertasi/PA)	3,22	M
7	Kejelasan dan kelengkapan dokumen kebijakan penyusunan kurikulum prodi	3,04	M
8	Dukungan universitas terhadap kegiatan kemahasiswaan	3,04	M
9	Dukungan fakultas terhadap kegiatan kemahasiswaan	3,07	M
10	Dukungan prodi terhadap kegiatan kemahasiswaan	3,30	M

16. Audit Akademik (N=27)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
11	Kemudahan pengurusan perijinan kegiatan kemahasiswaan	3,04	M
12	Kemudahan peminjaman fasilitas	3,00	M
13	Keterlibatan prodi dalam penerimaan dosen dosen/tenaga pendidik	2,85	M
14	Kemudahan dalam pengurusan surat-surat (SK Pembimbing Akademik, SK Pembimbing Tugas Akhir, SK Dosen PA, dll)	3,19	M
15	Integrasi Ilmu	2,93	M
16	Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)	2,81	M
17	Transparansi anggaran kegiatan program studi	2,93	M
18	Kemudahan proses penyediaan sarana dan prasarana.	2,93	M

17. Layanan Kesehatan (n=223)

No	Aitem	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Kejelasan dan kemudahan Informasi persyaratan untuk memperoleh layanan kesehatan (berobat/konsultasi dokter)	3,24	M
2	Prosedur persyaratan untuk memperoleh layanan kesehatan (berobat/konsultasi dokter)	3,24	M
3	Proses dan waktu pelayanan kesehatan (berobat/konsultasi dokter)	3,30	SM
4	Pelayanan kesehatan (berobat/konsultasi dokter) yang diterima sesuai dengan harapan	3,27	SM
5	Kompetensi (kecakapan) petugas kesehatan mengurus proses pelayanan	3,25	SM
6	Sikap sopan petugas kesehatan kepada pasien/klien	3,34	SM
7	Sikap tanggap dan respon petugas kesehatan	3,29	SM
8	Penanganan pengaduan terhadap pelayanan kesehatan	3,25	SM
9	Kelengkapan dan kondisi sarana/prasarana penunjang layanan kesehatan (berobat/konsultasi dokter)	3,20	M

18. Layanan UPKK (N=213)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kejelasan dan kemudahan Informasi persyaratan untuk memperoleh layanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll)	3,33	SM
2	Prosedur persyaratan untuk memperoleh layanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll)	3,32	SM
3	Proses dan waktu pelayanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll)	3,33	SM
4	Pelayanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll) yang diterima sesuai dengan harapan	3,34	SM
5	Kompetensi (kecakapan) petugas mengurus proses pelayanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll)	3,35	SM
6	Sikap sopan, tanggap, dan responsif petugas kepada klien	3,36	SM
7	Penanganan pengaduan terhadap pelayanan	3,35	SM
8	Kelengkapan dan kondisi sarana/prasarana penunjang layanan (konseling karir/Konseling kewirausahaan, dll)	3,35	SM
9	Informasi dunia kerja	3,27	SM

19. Layanan Mahad Al Jamiah (N=195)

No	Aitem	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Kejelasan dan kemudahan Informasi persyaratan untuk memperoleh layanan Mahad Al Jamiah	3,33	SM
2	Prosedur persyaratan untuk memperoleh layanan	3,34	SM
3	Proses dan waktu pelayanan	3,28	SM
4	Pelayanan di Mahad Al Jamiah yang diterima sesuai dengan harapan	3,19	M
5	Kompetensi (kecakapan) petugas/musrif/musrifah mengurus proses pelayanan	3,13	M
6	Kompetensi (kecapakan) pematari di Mahad Al Jamiah	3,41	SM
7	Sikap sopan petugas/musrif/musrifah kepada mahasantri	3,05	M
8	Sikap tanggap dan respon petugas/musrif/musrifah	3,10	M
9	Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Mahad Al Jamiah	3,15	M
10	Kelengkapan dan kondisi sarana/prasarana penunjang layanan Mahad Al Jamiah	2,97	M

Kesimpulan dan Rekomendasi

- Belum ada Layanan di UIN Antasari Banjarmasin, yang memenuhi kriteria Sangat Memuaskan (Rata-Rata $>3,75$)
- Diperlukan perbaikan/peningkatan pelayanan pada aitem yang masih dibawah point 3.00
- Mengupayakan sosialisasi lebih massif agar respon rate meningkat agar dapat semakin mencerminkan realitas yang sebenarnya.

- Diperlukannya kebijakan tertulis tentang Standar Pelayanan UIN Antasari Banjarmasin
- Diperlukan peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan kepada Civitas Akademika.
- Adanya Apresiasi Award/Reward yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Unit Layanan yang memiliki performa yang terbaik dalam hal pelayanan sehingga memotivasi unit lain untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

TERIMA KASIH