



Laporan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Berdasarkan Permenpan dan RB No. 16 Tahun 2014

Nama Bagian : Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi

Nama Survey : Mahasiswa Terhadap Layanan Tendik

Periode Survey : 01 January 2021 sd 31 March 2021

Jumlah Responden : 155

No	Unsur Pelayanan Yang Ditanyakan Ke Responden	Sangat Kurang [1]	Kurang [2]	Cukup [3]	Bagus [4]	Sangat Bagus [5]	Total Perunsur	Rata2 Perunsur	Rata2 Tertimbang	IKM Perunsur	Keterangan IKM Perunsur
1	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi. [Realibilit]	2	3	22	78	50	636	4.10	0.45	82.06	Baik
2	Kecakapan memahami maksud dan tujuan mahasiswa dalam setiap administrasi. [Realibilit]	1	0	25	78	51	643	4.15	0.46	82.97	Baik
3	Pelayanan yang berprinsip 5S (salam, senyum, sapa, sopan, santun). [Resposiveness]	0	3	17	81	54	651	4.20	0.46	84.00	Baik
4	Mudah untuk ditemui pada jam kerja. [Resposiveness]	0	3	24	80	48	638	4.12	0.45	82.32	Baik
5	Pelayanan yang adil dan jujur. [Assurance]	0	1	23	73	58	653	4.21	0.46	84.26	Baik
6	Berpenampilan menarik. [Assurance]	0	0	18	73	64	666	4.30	0.47	85.94	Baik
7	Memiliki solusi menghadapi kesulitan-kesulitan mahasiswa dalam proses administrasi. [Empathy]	0	0	24	77	54	650	4.19	0.46	83.87	Baik
8	Ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi. [Tengibles]	0	3	20	82	50	644	4.15	0.46	83.10	Baik
9	Lebih mementingkan tugas pokoknya sebagai pegawai daripada pribadi. [Tengibles]	1	2	28	76	48	633	4.08	0.45	81.68	Baik

Jumlah Item	5814	37.51	4.13	750.19	-
Jumlah Item	5814	37.51	4.13	750.19	-
Rata-Rata	646.00	4.17	0.46	83.35	-
Keterangan Nilai Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM) Keseluruhan	82.52 (Baik)				

Nilai Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM)	
A (Sangat Baik)	88,31 - 100
B (Baik)	78,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 78,60
D (Tidak Baik)	55,00 - 64,99

Bukittinggi, 19-04-2021
Tertanda

Pengolah Survey IKM