

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP DOSEN DALAM
PROSES PEMBELAJARAN
SEMESTER GENAP TA. 2016/2017**



**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA
2017**

**LAPORAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN
UNIVERSITAS WIRARAJA
SEMESTER GENAP TA. 2016/2017**

1. Pendahuluan

Pada dasarnya monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan pelaksanaan kegiatan bukan suatu kegiatan untuk mencari kesalahan, namun kegiatan ini merupakan suatu usaha untuk membantu melakukan tindakan perbaikan secara terus-menerus agar kinerja dosen dapat tercapai dengan baik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), ISO 9001:2008 dan evaluasi perbaikan kinerja dosen, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) atau Evaluasi pengguna jasa layanan Universitas Wiraraja.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen dilaksanakan secara berkala setiap semester yaitu dua kali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja dosen dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dosen dalam pembelajaran pada tahun yang akan datang.

3. Sasaran

Sebagai sasaran survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam proses pembelajaran adalah para dosen pengajar (tetap maupun tidak tetap) di lingkungan Universitas Wiraraja.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen mulai bulan 5 Mei – 4 Juni tahun 2017.

b. Tempat

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen dilaksanakan satu bulan sebelum Ujian Akhir Semester di Universitas Wiraraja.

5. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan menggunakan populasi sebagai sampel sebagaimana berikut:

- a. Fakultas FISIP sebanyak 646 mahasiswa;
- b. Fakultas Pertanian sebanyak 247 mahasiswa;
- c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 1305 mahasiswa;
- d. Fakultas Hukum sebanyak 281 mahasiswa;
- e. Fakultas Ilmu Kesehatan sebanyak 486 mahasiswa;
- f. Pascasarjana sebanyak 36 mahasiswa;
- g. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 189 mahasiswa;
- h. Fakultas Teknik 254 mahasiswa

Dalam penghitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen terhadap unsur penting yaitu proses pembelajaran yang terdiri dari 18 pertanyaan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi perUnsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut::

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 20$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap beberapa unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

Fakultas Teknik

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,129	1,123	1,112	1,115	1,112	1,115	1,112	1,118	1,118	1,112	1,110	1,112	1,112	1,115	1,121	1,121	1,118	1,110	20,087
NRR per unsur	4.15	4.13	4.09	4.10	4.09	4.10	4.09	4.11	4.11	4.09	4.08	4.09	4.09	4.10	4.12	4.12	4.11	4.08	73.850
NRR ter timbang	0.231	0.229	0.227	0.228	0.227	0.228	0.227	0.228	0.228	0.227	0.227	0.227	0.227	0.228	0.229	0.229	0.228	0.227	4.103
IKM	82.056																		

Fakultas Pertanian

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,172	1,153	1,142	1,140	1,148	1,142	1,134	1,151	1,148	1,115	1,118	1,129	1,145	1,142	1,161	1,156	1,156	1,161	20,615
NRR per unsur	4.31	4.24	4.20	4.19	4.22	4.20	4.17	4.23	4.22	4.10	4.11	4.15	4.21	4.20	4.27	4.25	4.25	4.27	75.790
NRR ter timbang	0.239	0.236	0.233	0.233	0.234	0.233	0.232	0.235	0.234	0.228	0.228	0.231	0.234	0.233	0.237	0.236	0.236	0.237	4.211
IKM	84.211																		

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,144	1,126	1,107	1,108	1,095	1,106	1,093	1,106	1,104	1,069	1,073	1,084	1,103	1,108	1,129	1,123	1,111	1,118	19,908
NRR per unsur	4.21	4.14	4.07	4.08	4.03	4.07	4.02	4.07	4.06	3.93	3.95	3.99	4.06	4.08	4.15	4.13	4.09	4.11	73.190
NRR ter timbang	0.234	0.230	0.226	0.226	0.224	0.226	0.223	0.226	0.226	0.218	0.219	0.221	0.225	0.226	0.231	0.229	0.227	0.228	4.066
IKM	81.322																		

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,167	1,142	1,129	1,137	1,132	1,129	1,126	1,134	1,126	1,110	1,107	1,104	1,123	1,129	1,151	1,142	1,134	1,140	20,362
NRR per unsur	4.29	4.20	4.15	4.18	4.16	4.15	4.14	4.17	4.14	4.08	4.07	4.06	4.13	4.15	4.23	4.20	4.17	4.19	74.860
NRR ter timbang	0.238	0.233	0.231	0.232	0.231	0.231	0.230	0.232	0.230	0.227	0.226	0.226	0.229	0.231	0.235	0.233	0.232	0.233	4.159
IKM	83.178																		

Fakultas Hukum

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,191	1,178	1,159	1,164	1,153	1,156	1,156	1,161	1,164	1,142	1,142	1,140	1,156	1,159	1,180	1,175	1,178	1,180	20,936
NRR per unsur	4.38	4.33	4.26	4.28	4.24	4.25	4.25	4.27	4.28	4.20	4.20	4.19	4.25	4.26	4.34	4.32	4.33	4.34	76.970
NRR ter timbang	0.243	0.241	0.237	0.238	0.236	0.236	0.236	0.237	0.238	0.233	0.233	0.233	0.236	0.237	0.241	0.240	0.241	0.241	4.276
IKM	85.522																		

Fakultas Ilmu Kesehatan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,129	1,121	1,109	1,106	1,088	1,100	1,107	1,116	1,107	1,091	1,093	1,083	1,100	1,109	1,122	1,123	1,120	1,125	19,948
NRR per unsur	4.15	4.12	4.08	4.06	4.00	4.04	4.07	4.10	4.07	4.01	4.02	3.98	4.04	4.08	4.12	4.13	4.12	4.14	73.340
NRR ter timbang	0.231	0.229	0.227	0.226	0.222	0.225	0.226	0.228	0.226	0.223	0.223	0.221	0.225	0.226	0.229	0.229	0.229	0.230	4.074
IKM	81.489																		

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,208	1,175	1,152	1,153	1,151	1,144	1,148	1,160	1,157	1,126	1,130	1,138	1,160	1,156	1,186	1,179	1,172	1,186	20,881
NRR per unsur	4.44	4.32	4.24	4.24	4.23	4.21	4.22	4.27	4.26	4.14	4.16	4.19	4.27	4.25	4.36	4.34	4.31	4.36	76.770
NRR ter timbang	0.247	0.240	0.235	0.236	0.235	0.234	0.234	0.237	0.236	0.230	0.231	0.233	0.237	0.236	0.242	0.241	0.239	0.242	4.265
IKM	85.300																		

Fakultas Hukum (S2)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1,295	1,302	1,291	1,317	1,297	1,282	1,282	1,304	1,285	1,300	1,290	1,261	1,293	1,299	1,292	1,283	1,297	1,314	23,284
NRR per unsur	4.76	4.79	4.74	4.84	4.77	4.71	4.71	4.79	4.72	4.78	4.74	4.64	4.75	4.77	4.75	4.72	4.77	4.83	85.603
NRR ter timbang	0.265	0.266	0.264	0.269	0.265	0.262	0.262	0.266	0.262	0.266	0.263	0.258	0.264	0.265	0.264	0.262	0.265	0.268	4.756
IKM	95.114																		

Keterangan:

NRR: Nilai Rata-rata

IKM: Indeks Kepuasan Mahasiswa

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

**) : IKM unit pelayanan x 20

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

a. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Teknik

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.15
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.13
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.09
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.10
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.09
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.10
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.09
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.11
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.11
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.09
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.08
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.09
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.09
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.10
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.12
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.12
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.11
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.08

b. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Pertanian

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.31
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.24
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.20
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.19
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.22
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.20

7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.17
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.23
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.22
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.10
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.11
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.15
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.21
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.20
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.27
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.25
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.25
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.27

c. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.21
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.14
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.07
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.08
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.03
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.07
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.02
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.07
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.06
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3.93
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	3.95
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	3.99
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.06
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.08
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.15
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.13
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.09
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.11

d. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.29
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.20
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.15
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.18
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.16
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.15
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.14
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.17
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.14
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.08
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.07
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.06
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.13
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.15
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.23
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.20
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.17
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.19

e. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Hukum

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.38
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.33
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.26
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.28
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.24
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.25
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.25
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.27
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.28

10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.20
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.20
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.19
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.25
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.26
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.34
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.32
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.33
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.34

f. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ilmu Kesehatan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.15
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.12
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.08
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.06
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.00
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.04
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.07
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.10
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.07
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.01
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.02
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	3.98
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.04
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.08
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.12
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.13
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.12
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.14

c. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.44
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.32
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.24
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.24
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.23
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.21
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.22
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.27
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.26
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.14
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.16
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.19
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.27
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.25
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.36
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.34
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.31
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.36

d. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Hukum S2

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.76
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.79
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.74
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.84
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.77
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.71
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.71
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.79
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.72

10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.78
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.74
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.64
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.75
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.77
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.75
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.72
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.77
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.83

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

1. Fakultas Teknik

$$(4,15 \times 0,056) + (4,13 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,10 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,10 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,11 \times 0,056) + (4,11 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,10 \times 0,056) + (4,12 \times 0,056) + (4,12 \times 0,056) + (4,11 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } 4,103$$

2. Fakultas Pertanian

$$(4,31 \times 0,056) + (4,24 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,19 \times 0,056) + (4,22 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,17 \times 0,056) + (4,23 \times 0,056) + (4,22 \times 0,056) + (4,10 \times 0,056) + (4,11 \times 0,056) + (4,15 \times 0,056) + (4,21 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,27 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,27 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } 4,211$$

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

$$(4,21 \times 0,056) + (4,14 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,03 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,02 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,06 \times 0,056) + (3,93 \times 0,056) + (3,95 \times 0,056) + (3,99 \times 0,056) + (4,06 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,15 \times 0,056) + (4,13 \times 0,056) + (4,09 \times 0,056) + (4,11 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } 4,066$$

4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

$$(4,29 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,15 \times 0,056) + (4,18 \times 0,056) + (4,16 \times 0,056) + (4,15 \times 0,056) + (4,14 \times 0,056) + (4,17 \times 0,056) + (4,14 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,06 \times 0,056) + (4,13 \times 0,056) + (4,15 \times 0,056) + (4,23 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,17 \times 0,056) + (4,19 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } 4,159$$

5. Fakultas Hukum

$$(4,38 \times 0,056) + (4,33 \times 0,056) + (4,26 \times 0,056) + (4,28 \times 0,056) + (4,24 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,27 \times 0,056) + (4,28 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,20 \times 0,056) + (4,19 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,26 \times 0,056) + (4,34 \times 0,056) + (4,32 \times 0,056) + (4,33 \times 0,056) + (4,34 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } 4,276$$

6. Fakultas Ilmu Kesehatan

$$(4,15 \times 0,056) + (4,12 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,06 \times 0,056) + (4,00 \times 0,056) + (4,04 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,10 \times 0,056) + (4,07 \times 0,056) + (4,01 \times 0,056) +$$

$$(4,02 \times 0,056) + (3,98 \times 0,056) + (4,04 \times 0,056) + (4,08 \times 0,056) + (4,12 \times 0,056) + (4,13 \times 0,056) + (4,12 \times 0,056) + (4,14 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{4,074}$$

7. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan

$$(4,44 \times 0,056) + (4,32 \times 0,056) + (4,24 \times 0,056) + (4,24 \times 0,056) + (4,23 \times 0,056) + (4,21 \times 0,056) + (4,22 \times 0,056) + (4,27 \times 0,056) + (4,26 \times 0,056) + (4,14 \times 0,056) + (4,16 \times 0,056) + (4,19 \times 0,056) + (4,27 \times 0,056) + (4,25 \times 0,056) + (4,36 \times 0,056) + (4,34 \times 0,056) + (4,31 \times 0,056) + (4,36 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{4,265}$$

8. Fakultas Hukum S2

$$(4,76 \times 0,056) + (4,79 \times 0,056) + (4,74 \times 0,056) + (4,84 \times 0,056) + (4,77 \times 0,056) + (4,71 \times 0,056) + (4,71 \times 0,056) + (4,79 \times 0,056) + (4,72 \times 0,056) + (4,78 \times 0,056) + (4,74 \times 0,056) + (4,64 \times 0,056) + (4,75 \times 0,056) + (4,77 \times 0,056) + (4,75 \times 0,056) + (4,72 \times 0,056) + (4,77 \times 0,056) + (4,83 \times 0,056) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{4,756}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

Fakultas Teknik	= 82,056
Fakultas Pertanian	= 84,211
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	= 81,322
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	= 83,178
Fakultas Hukum	= 85,522
Fakultas Ilmu Kesehatan	= 81,489
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan	= 85,300
Fakultas Hukum S2	= 95,114

b. Mutu Fasilitas, Pelayanan, dan Proses

Fakultas Teknik	= B
Fakultas Pertanian	= B
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	= B
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	= B
Fakultas Hukum	= B
Fakultas Ilmu Kesehatan	= B
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan	= B
Fakultas Hukum S2	= A

c. Kinerja Unit Fasilitas, Pelayanan, Proses, dan Proses (Praktikum)

Fakultas Teknik	= Baik
Fakultas Pertanian	= Baik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	= Baik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	= Baik
Fakultas Hukum	= Baik
Fakultas Ilmu Kesehatan	= Baik
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan	= Baik
Fakultas Hukum S2	= Sangat baik

6. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas fasilitas, pelayanan, proses dan proses untuk dosen praktikum diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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 - 1,9	0 - 20	E	Sangat kurang
2	2 - 2,9	21 - 40	D	Kurang
3	3 - 3,9	41 - 60	C	Cukup
4	4 - 4,4	61 - 80	B	Baik
5	4,6 - 5	81 - 100	A	Sangat baik

7. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen (Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran) yang telah dilaksanakan pada tanggal 5 Mei – 4 Juni 2017 didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah Responden Total IKM-PELAYANAN DOSEN DALAM PROSES PEMBELAJARAN Semester Genap TA. 2016/2017

Responden Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran) ini sebanyak 3444 responden dari berbagai fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Mei-Juni 2017.

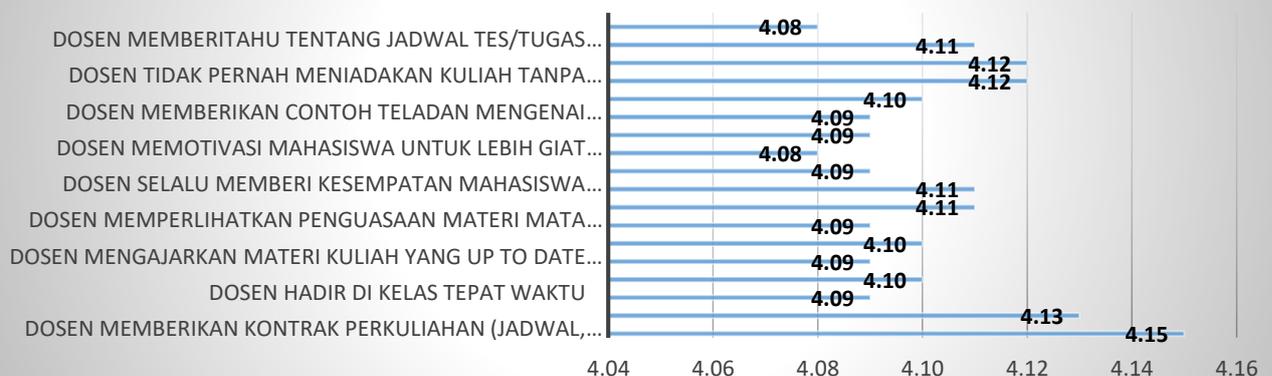
Hasil IKM Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran Semester Genap TA.2016/2017

Dari hasil keseluruhan kuisioner pelayanan yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan dosen terhadap mahasiswa sebagai berikut:

a. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Teknik

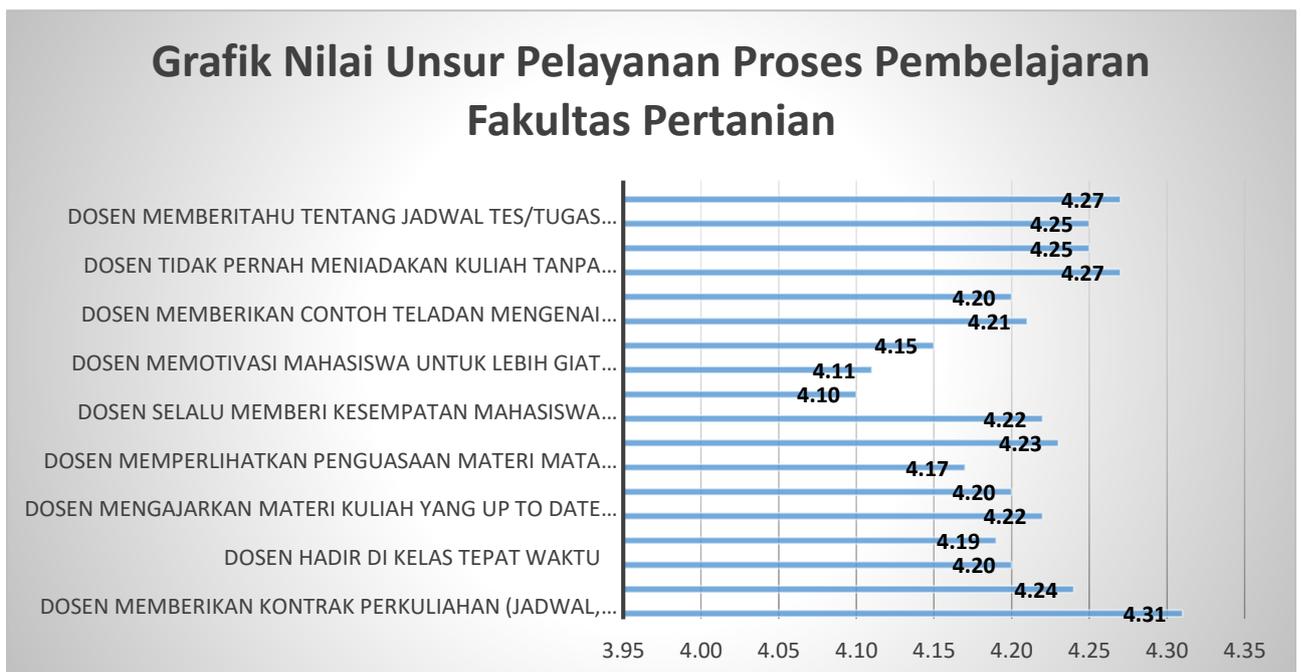
No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.15	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.13	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.09	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.10	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.09	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.10	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.09	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.11	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.11	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.09	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.08	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.09	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.09	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.10	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.12	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.12	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.11	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.08	B

Grafik Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Teknik



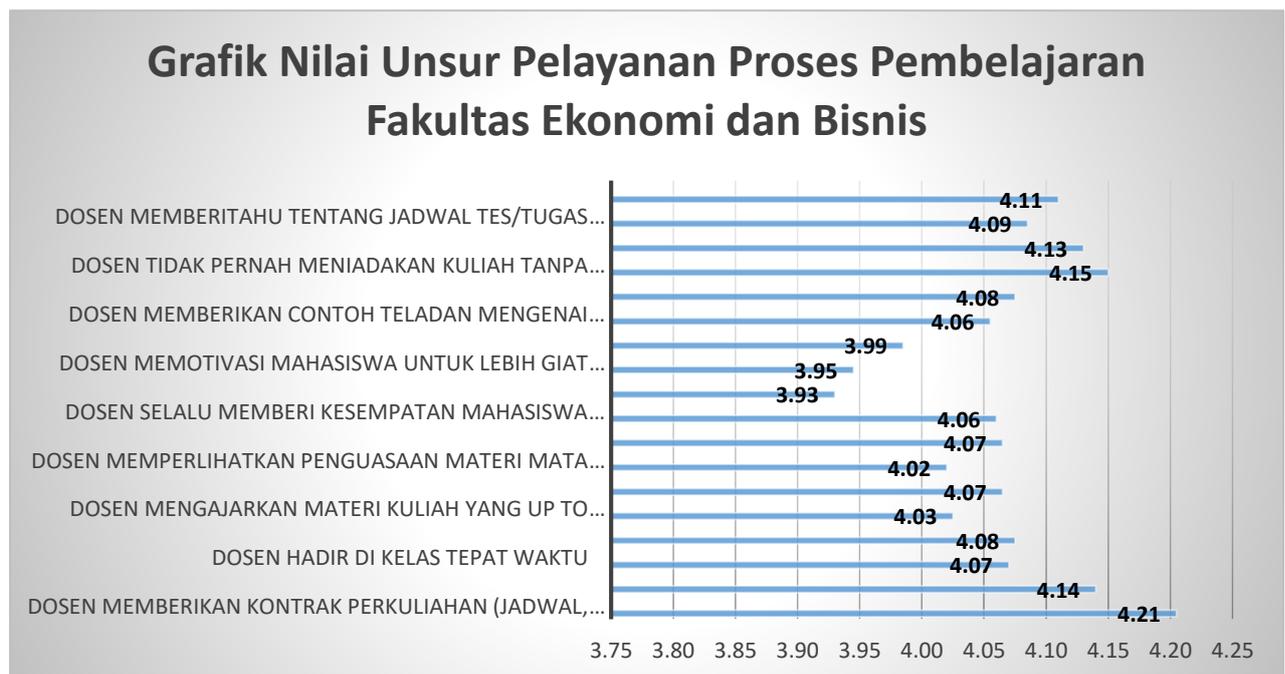
b. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Pertanian

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.31	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.24	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.20	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.19	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.22	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.20	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.17	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.23	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.22	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.10	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.11	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.15	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.21	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.20	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.27	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.25	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.25	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.27	B



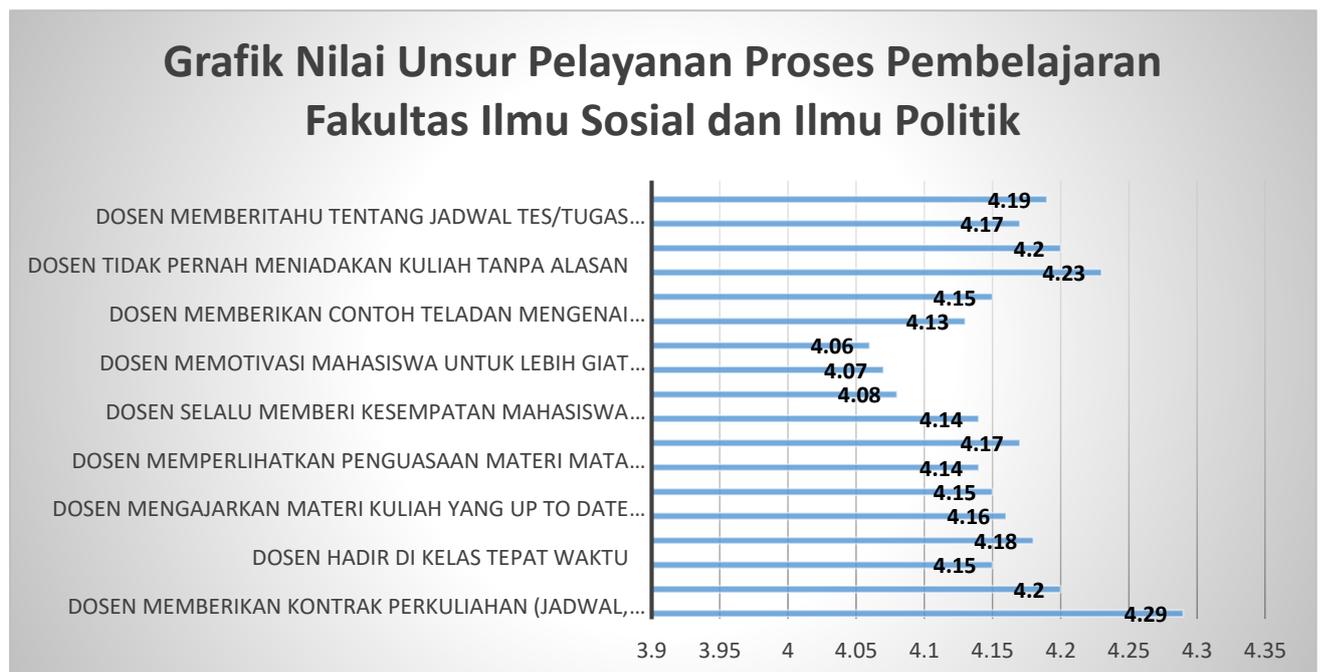
c. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.21	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.14	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.07	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.08	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.03	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.07	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.02	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.07	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.06	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3.93	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	3.95	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	3.99	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.06	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.08	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.15	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.13	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.09	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.11	B



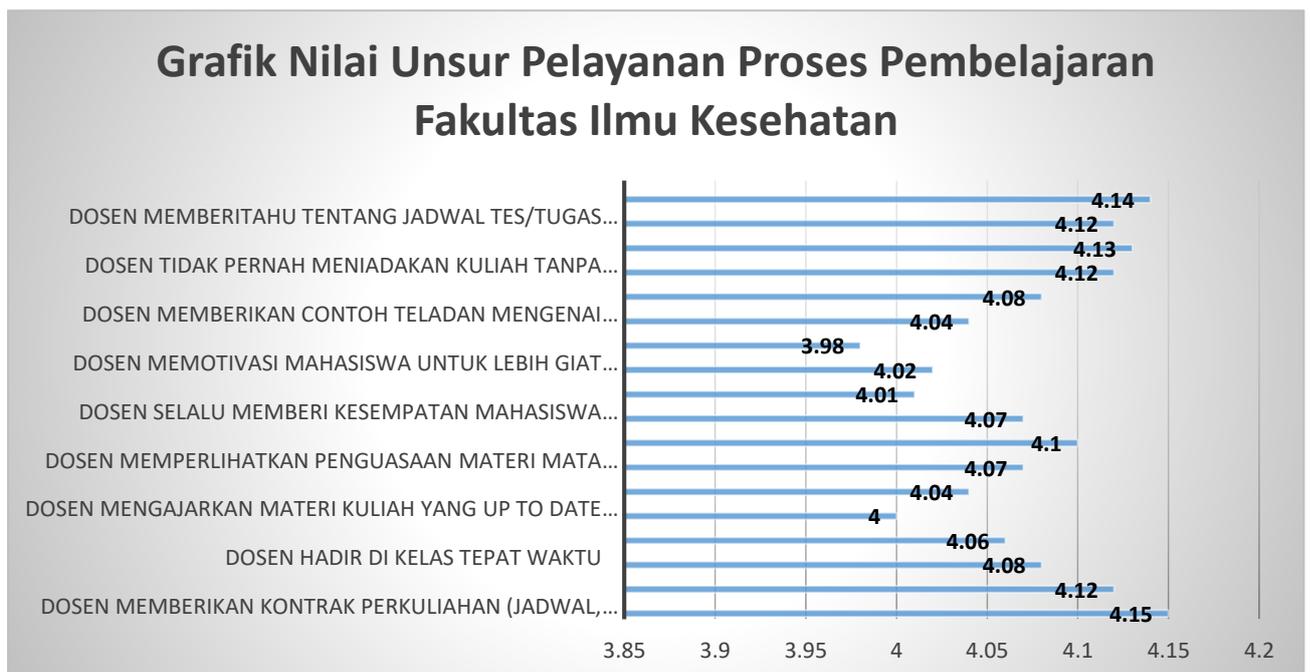
d. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Kategori
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.29	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.20	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.15	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.18	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.16	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.15	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.14	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.17	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.14	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.08	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.07	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.06	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.13	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.15	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.23	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.20	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.17	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.19	B



f. . Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Ilmu Kesehatan

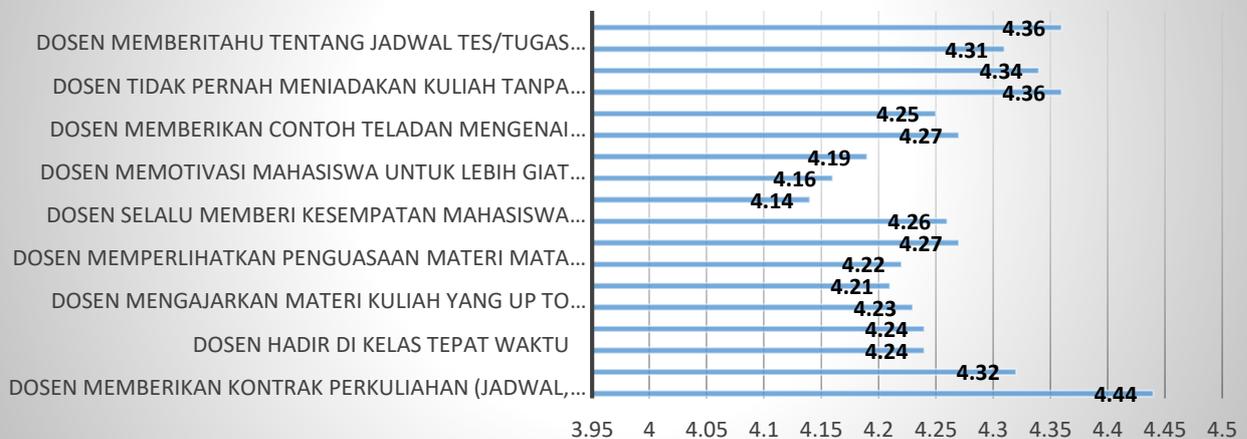
No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Kategori
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.15	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.12	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.08	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.06	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.00	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.04	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.07	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.10	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.07	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.01	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.02	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	3.98	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.04	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.08	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.12	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.13	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.12	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.14	B



g. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Keguruan & Ilmu Pengetahuan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.44	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.32	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.24	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.24	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.23	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.21	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.22	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.27	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.26	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.14	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.16	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.19	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.27	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.25	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.36	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.34	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.31	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.36	B

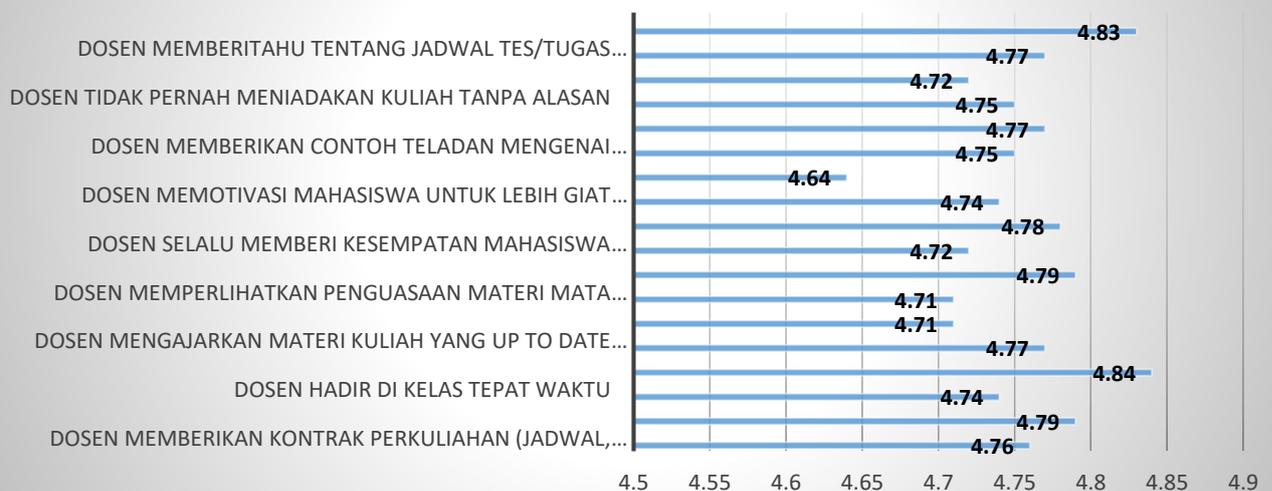
Grafik Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan



h. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Hukum S2

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4.76	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4.79	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4.74	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4.84	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4.77	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4.71	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4.71	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4.79	A
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4.72	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4.78	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4.74	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4.64	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4.75	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4.77	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4.75	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4.72	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4.77	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4.83	A

Grafik Nilai Unsur Pelayanan Proses Pembelajaran Fakultas Hukum S2



8. Kesimpulan

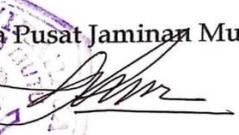
Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan dosen selama proses pembelajaran di Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden, ini dibuktikan dari nilai hasil IKM sebagaimana berikut:

- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Teknik dengan nilai hasil interval konversi IKM = **82,056** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Pertanian dengan nilai hasil interval konversi IKM = **84,211** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan nilai hasil interval konversi IKM = **81,322** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan nilai hasil interval konversi IKM = **83,178** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Hukum dengan nilai hasil interval konversi IKM = **85,522** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Ilmu Kesehatan dengan nilai hasil interval konversi IKM = **81,849** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan dengan nilai hasil interval konversi IKM = **85,300** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
- Nilai unsur pelayanan proses pembelajaran Fakultas Hukum S2 dengan nilai hasil interval konversi IKM = **95,114** dengan mutu pelayanan **BAIK**.

9. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen dalam proses pembelajaran Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Universitas Wiraraja dan sebagai gambaran kinerja di Universitas Wiraraja selanjutnya.

Sumenep, 30 Juni 2017

Kepala Pusat Jaminan Mutu

Dr. Ir. Ida Ekawati, MP

