



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS LAYANAN FAH (IKM) : 3.15**

LAPORAN HASIL

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT FAKULTAS ADAB DAN
HUMANIORA**

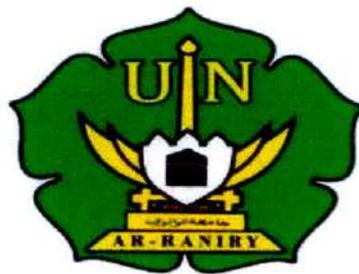
SEMESTER GENAP T.A 2023/2024



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
2024**

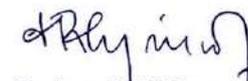
Lembaran Pengesahan

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-
RANIRY BANDA ACEH SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2023/2024**



Banda Aceh, 23 September 2024

Disusun oleh:
Ketua Gugus Penjaminan Mutu (GJM)
FAH, UIN Ar-Raniry


Nurhayati Ali Hasan



Disetujui oleh:
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
UIN Ar-Raniry


Salam

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan FAH (IKM) : 3.15

**LAPORAN HASIL
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Layanan Fakultas Adab dan
Humaniora Semester Genap Tahun Akademik
2023/2024**



**GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS ADAB
DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah tertuju kepada Allah, Gugus Jaminan Mutu (GJM) FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan di FAH dan telah berhasil menyusun laporan hasil survei tersebut. Shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari era kebodohan ke era yang penuh dengan peradaban.

Kegiatan survei dilaksanakan mulai 5 Agustus s/d 26 Agustus 2024. Survei ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Fakultas Adab dan Humaniora terhadap Terhadap Kualitas pelayanan di Fakultas Adab dan Humaniora Banda Aceh. Pelayanan yang dimaksudkan adalah segala hal yang berkaitan dengan manajemen FAH Ar-Raniry Banda Aceh yang terdiri dari 10 komponen (mengadopsi komponen dari Lembaga Penjaminan Mutu UIN Ar-Raniry). Pengumpulan informasi diperoleh dari masyarakat FAH baik internal maupu eksternal yang melalui instrumen angket berbentuk skala likert. Adapun kegiatan ini untuk memetakan mutu pelayanan di lingkungan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh ke depannya.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan terhadap terlaksananya survei ini. Kepada Allah kami memohon agar diberikan pahala yang berlipat ganda dalam membantu proses pengisian survey ini. *Amin ya rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 23 September 2024

Ketua GJM FAH

Nurhayati Ali Hasan

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| PENGANTAR..... | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| BAB I PENDAHULUAN | 4 |
| A. Latar Belakang Masalah | 4 |
| B. Tujuan..... | 5 |
| C. Sasaran..... | 5 |
| | |
| BAB II METODE | 6 |
| A. Prosedur Survei | 6 |
| B. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Manajemen | 6 |
| C. Kualitas Instrumen..... | 7 |
| D. Responden | 10 |
| E. Pengolahan Data Survei..... | 10 |
| | |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI | 11 |
| A. Analisis Data | 11 |
| B. Hasil Survei | 13 |
| | |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 28 |
| A. Kesimpulan..... | 28 |
| B. Rekomendasi | 28 |

LAMPIRAN:

Instrumen Survei Kepuasan Layanan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan di
UIN Ar- Raniry Banda Aceh

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fakultas Adab dan Humaniora sebagai salah satu Fakultas di lingkungan UIN Ar-Raniry tentunya berstatus sebagai lembaga publik yang dapat diakses dan dievaluasi oleh semua pihak yang memiliki kepentingan baik internal maupun eksternal. Dalam dunia global sekarang standar kualitas lembaga publik bukan hanya ditentukan oleh faktor internal tetapi juga oleh penilaian *stakeholder*. Di dalam Peraturan Pemerintah RI No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi pasal 32 disebutkan perguruan tinggi hendaknya diselenggarakan secara Akuntabilitas Publik dan juga dengan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Menteri.¹ Di dalam konsep penjaminan mutu, perguruan tinggi yang bermutu adalah perguruan tinggi yang memenuhi dan melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi, memiliki daya saing, relevansi, serta mampu menjawab tuntutan dan tantangan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni serta pembangunan bangsa.² Konsep jaminan mutu seperti tersebut merupakan tuntutan zaman. Pada era saat ini hampir semua organisasi menekankan mutu (*quality*). Pemerintah melalui Menteri Negara PAN sejak tahun 2003 telah mengeluarkan pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 Tahun 2003. Pedoman umum ini kemudian diikuti oleh dua SK MENPAN pada tahun 2004 yaitu SK MENPAN No. 25 dan No. 26, tentang Pedoman Umum Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Transparansi.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan mengukur kepuasan masyarakat yang diberikan kepada pengguna layanan. FAH UIN Ar-Raniry tentunya telah melaksanakan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terpadu, terprogram dan terarah dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan dapat diberikan oleh FAH UIN Ar-Raniry secara maksimal kepada masyarakat ke depannya.

¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Pasal 32.

² Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 2 Tahun 2017 Tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi, h. 4

B. TUJUAN

Pelaksanaan survei ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di FAH serta, untuk memetakan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh FAH UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Hal ini diharapkan dapat sebagai acuan dalam menetapkan kebijakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan publik ke depannya.

C. SASARAN

Responden survei ini adalah masyarakat pengguna layanan FAH UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Responden survei terdiri dari Mahasiswa, Alumni , PNS Dosen/ASN, Dosen Non PNS/LB, Tenaga Kependidikan ASN, Tenaga Kependidikan Non PNS, Wiraswasta dan lainnya, terhadap kualitas layanan di FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ada 10 indikator yang digunakan mengacu pada Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 10 Indikator tersebut yaitu 1). Persyaratan; 2). Sistem, Mekanisme dan prosedur; 3). Waktu penyelesaian; 4). Biaya Tarif; 5). Jenis Pelayanan; 6). Kompetensi Pelaksana; 7). Perilaku; 8). Penanganan Pengaduan; 9). Sarana dan Prasarana; dan 10) keterbukaan Akses .

BAB II

METODE

A. Prosedur Survei

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan di FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh dikendalikan oleh Gugus Jaminan Mutu. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat melalui beberapa tahap yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen yang disesuaikan dengan kebutuhan FAH
2. Penentuan Responden
3. Penentuan besaran dan teknik penentuan sampel
4. Pelaksanaan survei
5. Pengolahan data
6. Penyajian dan Pelaporan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan teknik kuesioner yang diisi oleh responden melalui link <https://s.id/surveyIKMFAH> yang diberikan kepada masyarakat

B. Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Instrumen survei kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah untuk mengukur kepuasan pengguna pelayanan di FAH. Di karenakan keterbatasan waktu jumlah responden adalah 191 orang. Instrumen IKM ini dapat dilihat pada link di atas yang terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisikan Judul dan Nama Instansi juga instruksi pengisian, bagian kedua berisikan identitas responden seperti Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan dan bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yaitu pertanyaan yang berisikan jawaban dengan pilihan ganda dengan skala. Bentuk pilihan jawaban dibagi dalam 4 kategori yaitu nilai 4: Sangat Memuaskan; Nilai 3: Memuaskan; Nilai 3: kurang memuaskan dan Nilai 1: Sangat tidak memuaskan. Seperti telah disebutkan sebelumnya.

Instrument survei ini diakses <https://s.id/surveyIKMFAH> dan disebarakan melalui wag yang ada baik dosen, mahasiswa, alumni juga stakeholders lainnya.

C. Kualitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kualitas layanan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan kuesioner berupa skala kepuasan yang memiliki validitas, reliabilitas dan mudah digunakan.

1. Validitas

Hasil pengolahan data dari instrumen menggambarkan tingkat keabsahan yang mengukur dari kepuasan survei tersebut dengan rentang penilaian 1-4 yaitu 1 sangat tidak memuaskan, 2 kurang memuaskan, 3 memuaskan, dan 4 sangat memuaskan.

Rumus mencari validitas instrumen

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui. Untuk itu instrumen Layanan Kepuasan ini menyesuaikan dengan instrumen yang berikan LPM. Teknik pengujian dilakukan dengan menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan

Y = Total Sor Pertanyaan

n = Jumlah Responden

Standar keputusan validitas hitung ≥ 0.3 artinya jika hasil perhitungan validitas hasilnya lebih dari 0.3, instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

2. Reliabilitas

Instrumen ini digunakan memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsisten dalam mengukur penilaian kepuasan yang disusun sesuai dengan fungsi Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

pengukuran tingkat keandalan dengan menggunakan formula sbb:

$$r_i = \frac{2r_s}{1 + r_s}$$

Dimana :

r_i = Koefisien reliabilitas sperman brown

r_s = Koefisien korelasi antara belahan ganjil genap

Hasil pengukuran tingkat keandalan instrumen survei kepuasan diolah dengan menggunakan data analisis SPSS versi 26, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 106 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 106 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,956 | ,956 | 12 |

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha diperoleh sebesar 0,956. Indeks Cronbach's Alpha merupakan ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar 0 sampai 1, dan menurut Eisingerich dan Rubera nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimal adalah 0,70.

3. Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat Layanan Kepuasan Masyarakat di FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh sangat terjaga kerahasiaannya. Kemudahan penggunaan instrumen oleh masyarakat ditandai dengan pernyataan yang sederhana, mudah dipahami tersedia pilihan jawaban secara obyektif, proses pengisian instrumen dengan cara memberikan ceklis kolom di lembar pernyataan yang dianggap sesuai, serta proses pengisian tidak membutuhkan waktu lama dan disampaikan secara online. Agar mudah digunakan, maka jawaban instrumen menggunakan jawaban tertutup dimana responden dapat memilih satu dari empat jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari lima pilihan yaitu ; 4) Sangat memuaskan, 3) memuaskan 2) Kurang Memuaskan, dan 1) Sangat tidak memuaskan. Sedangkan untuk pertanyaan terbuka hanya diberikan kolom untuk masukan, kritik, saran serta harapan pelayanan yang prioritas diperbaiki.

D. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan di FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilaksanakan dengan menggunakan metode kuesioner. Kriteria Responden adalah masyarakat atau individu yang secara langsung maupun tidak langsung pernah berhubungan atau menerima informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap FAH UIN AR- Raniry.

E. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer melalui entry data. Kuisisioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik sederhana, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai sangat tidak memuaskan hingga sangat memuaskan.

Hasil dari kuesioner yang telah direspon oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan diolah dengan SPSS versi 26 untuk mendapat nilai korelasi, dan untuk menghitung nilai indeks pelayanan berdasarkan 10 unsur yang dihitung dari 10 butir pertanyaan.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Analisis Data

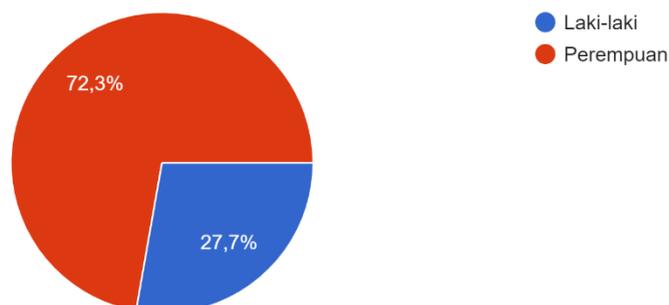
Data dianalisis berdasarkan dari hasil survei yang masuk melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan link. Data tersebut merupakan hasil dari 191 responden, yang merespon 10 pertanyaan yang mencakup unsur-unsur 1). Persyaratan; 2). Sistem, Mekanisme dan prosedur; 3). Waktu penyelesaian; 4). Biaya Tarif; 5). Jenis Pelayanan; 6). Kompetensi Pelaksana; 7). Perilaku; 8). Penanganan Pengaduan; 9). Sarana dan Prasarana; dan 10) keterbukaan Akses

Adapun jumlah responden pada survei kepuasan ini adalah 191 orang dengan rincian sebagaimana gambar di bawah ini:

1. Jenis Kelamin

Responden yang mengisi kuesioner kepuasan masyarakat terdiri dari 52 laki-laki dan 138 perempuan dan total jumlah adalah 191 responden. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar grafik pie di bawah ini:

PROFIL RESPONDEN Jenis Kelamin
191 jawaban

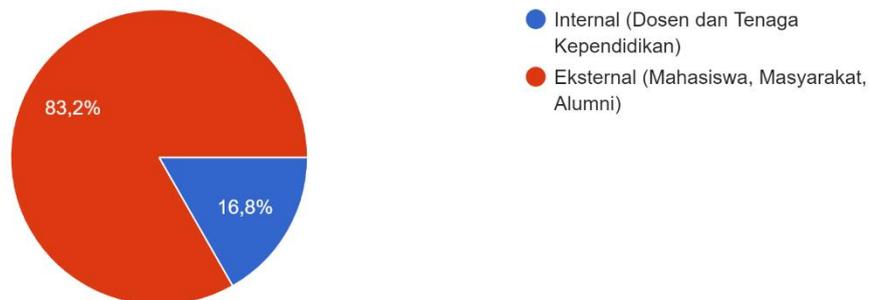


Berdasarkan grafik pie di atas jumlah responden Perempuan lebih banyak dari jumlah responden laki-laki yaitu laki-laki berjumlah 103 (72,3%) dan perempuan berjumlah 51 (27,7%).

2. Kategori Responden

Responden yang mengisi kuesioner kepuasan masyarakat terdiri dari 83,2% Internal dan 16,8% Eksternal dan total jumlah adalah 191 responden. Persentase responden berdasarkan kategori responden dapat dilihat pada gambar grafik pie di bawah ini:

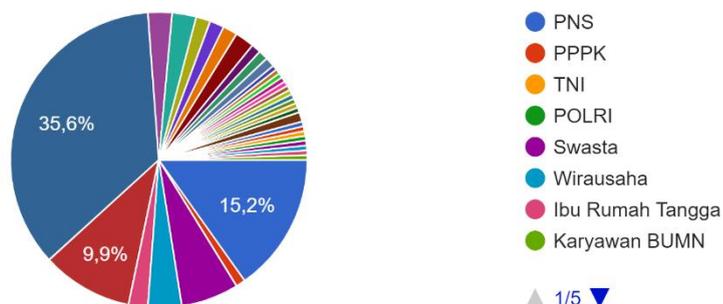
Kategori Responden
191 jawaban



2. Pekerjaan

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari PNS Dosen, PNS Guru, PNS Non Dosen dan PNS non guru, Karyawan BUMN, Politisi, Wiraswasta, Tani dan Tenaga Honoror. Jumlah persentase berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada grafik pie di bawah ini:

Pekerjaan
191 jawaban



Berdasarkan grafik pie di atas dapat dideskripsikan persentase responden dominan adalah PNS.

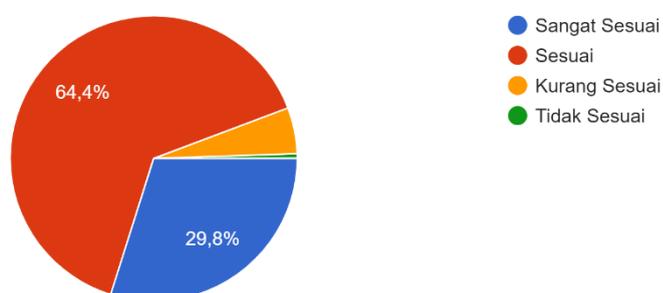
B. Hasil Survei

Berikut akan disajikan hasil analisis deskriptif dari data survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 191 responden.

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada FAH.

PERNYATAAN SURVEY 1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh

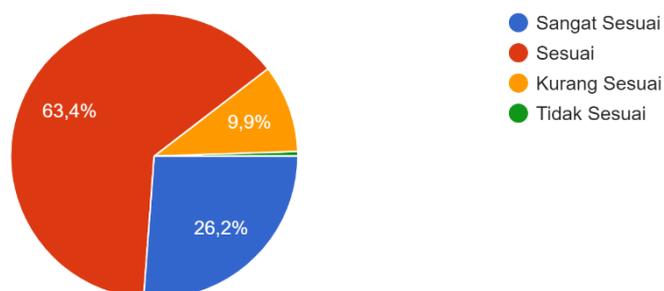
191 jawaban



2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa bar...Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh

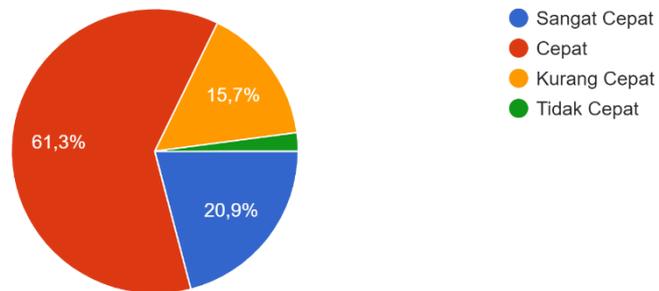
191 jawaban



3. Pandangan Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan FAH

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh

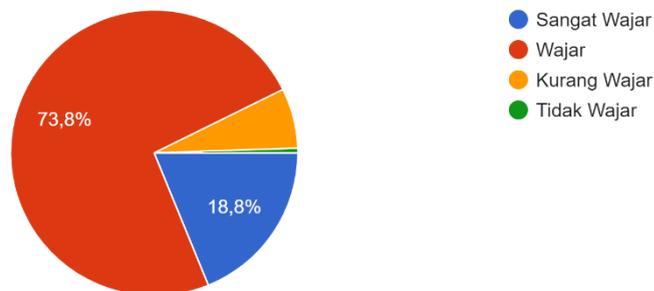
191 jawaban



4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan di FAH

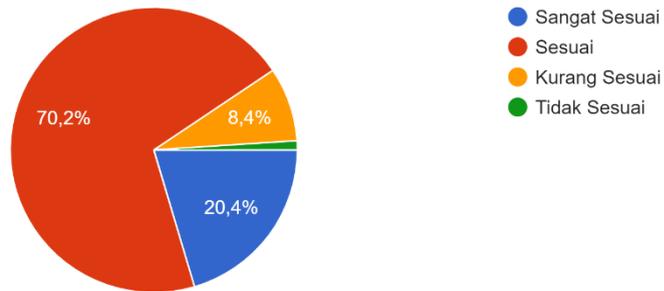
4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh

191 jawaban



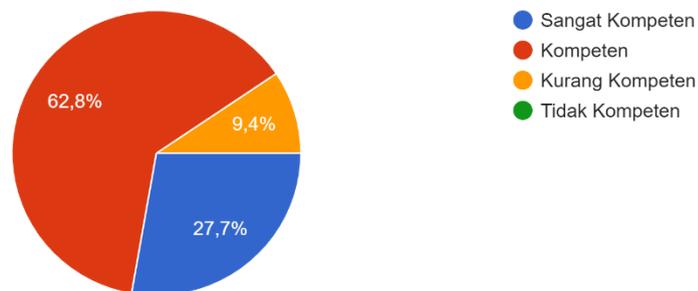
5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh FAH

5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh
191 jawaban



6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas FAH

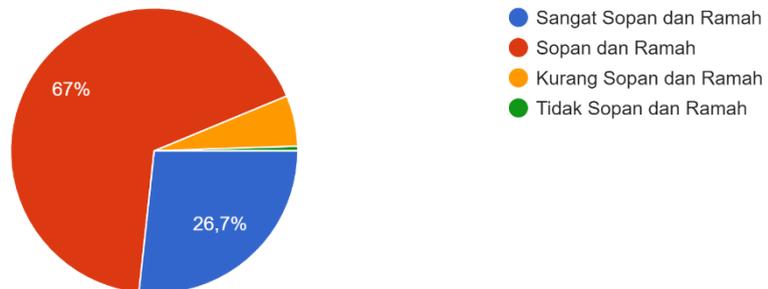
6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan
191 jawaban



7. Pendapat Saudara tentang perilaku petugas FAH

7. Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

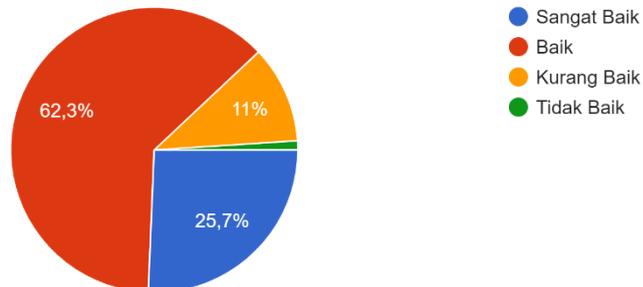
191 jawaban



8. Pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di FAH

8. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

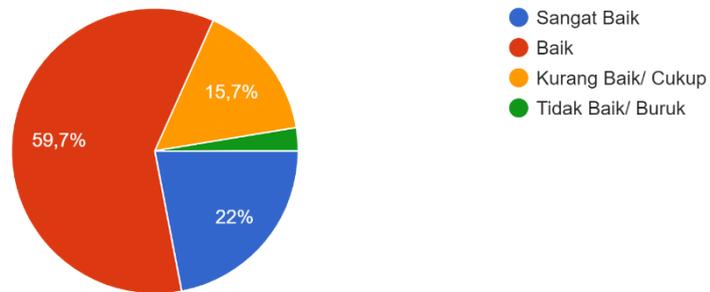
191 jawaban



9. Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana FAH

9. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

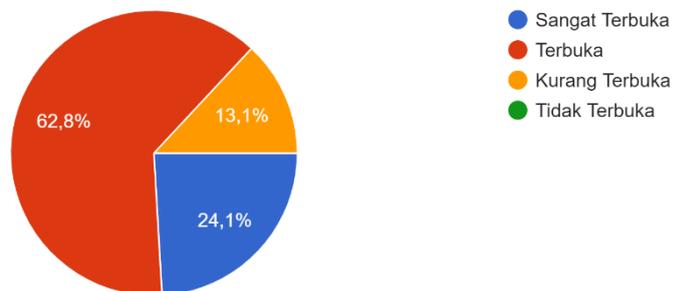
191 jawaban



10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di FAH

10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

191 jawaban



INDEKS KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN FAH UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UIN Ar-Raniry adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Untuk menghitung, nilai lebih jauh, setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{(\text{Jumlah bobot})}{(\text{Jumlah item})} = \frac{1}{10} = 0.1$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0,1. Lalu kemudian dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nil Bobot per Unsur} = \frac{[(\Sigma P \times 4) + (\Sigma CP \times 3) + (\Sigma KP \times 2) + (STP \times 1)]}{\Sigma \text{responden}}$$

Setiap nilai unsur dari masing-masing responden tersebut dimasukkan ke dalam excel.

Berikut data dari hasil respon terhadap instrumen kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Layanan UIN Ar- Raniry Banda Aceh

| NO | Persyaratan | Sistem, Mekanisme dan prosedur | Waktu penyelesaian | Biaya Tarif | Jenis Pelayanan | Kompetensi Pelaksana | Perilaku | Penanganan Pengaduan | Sarana dan Prasarana | keterbukaan Akses |
|----|-------------|--------------------------------|--------------------|-------------|-----------------|----------------------|----------|----------------------|----------------------|-------------------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 89 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 125 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 128 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 130 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 132 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 133 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 134 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 135 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 139 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 140 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 146 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 148 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 153 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 169 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 170 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 171 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 172 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 174 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 176 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 177 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 178 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 179 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 184 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 185 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 186 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Jumlah perunsur | 619 | 603 | 579 | 595 | 595 | 608 | 611 | 599 | 579 | 594 |
| Total Pertanyaan | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Nilai Rata-rata Perunsur | 3,25789 5 | 3,17368 4 | 3,04736 8 | 3,13157 9 | 3,13157 9 | 3,2 | 3,21578 9 | 3,15263 2 | 3,04736 8 | 3,12631 6 |
| Bobot Nilai tertimbang | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 | 0,035 |
| Nilai Rata-rata Tertimbang | 0,32578 9 | 0,31736 8 | 0,30473 7 | 0,31315 8 | 0,31315 8 | 0,32 | 0,32157 9 | 0,31526 3 | 0,30473 7 | 0,31263 2 |
| Total Rata-rata Tertimbang | 3,15 | | | | | | | | | |
| Indeks Kepuasan | 79 | | | | | | | | | |

Kepuasan Layanan yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25) atau

$$\sum 3,15 \times 25 = 79$$

Dengan demikian IKM terhadap Kualitas Layanan FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah 3,15

Nilai Persepsi, Interval IKM terhadap Kualitas Layanan FAH

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Mutu Layanan | Kinerja Pelayanan | Apabila dirujuk pada tabel konversi nilai, maka angka 79 berada pada nilai persepsi 3,15 secara kualitatif dikategorikan dengan Mutu Layanan A atau Kinerja Pelayanan adalah Sangat Memuaskan. |
|----------------|--------------------|--------------|-------------------|--|
| 4 | 76,00 – 100 | A | Sangat Memuaskan | |
| 3 | 51,00 – 75,00 | B | Memuaskan | |
| 2 | 26,00 – 50,00 | C | Kurang Memuaskan | |
| 1 | 00,00 – 25,00 | D | Tidak Memuaskan | |

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Layanan FAH UIN Ar-Raniry terhadap adalah sangat memuaskan dengan nilai angka 79 dan nilai persepsi adalah 3.15

B. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkala dan konsisten.
2. Meningkatkan kinerja petugas dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa meningkatkan perilaku dan sikap petugas sehingga lebih baik dalam melakukan pelayanan publik
3. Meningkatkan kejelasan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik sehingga masyarakat mudah dan cepat dalam memperoleh informasi
4. Mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan lebih baik untuk cepat merespon dan transparan menghadapi permasalahan publik
5. Meningkatkan komitmen pimpinan terhadap sistem penjaminan mutu di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
 Email: lpm@ar-raniry.ac.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UIN AR-RANIRY TAHUN 2021

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita^{*)}
3. Pekerjaan :
4. Unit Kerja :

Pengantar:

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan di UIN Ar-Raniry dari tanggal 5 Agustus s/d 26 Agustus 2024. Responden survei ini adalah Dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa dipilih dengan teknik *Random Sampling* yang besaran samplingnya ditentukan dengan menggunakan formula Slovin di mana margin error-nya 0.05. Tujuan survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Petunjuk Umum:

- a. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang boleh mengisi Instrumen angket ini adalah PNS Dosen, PNS Guru, PNS Non Dosen dan PNS non guru, Karyawan BUMN, Politisi, Wiraswasta, Tani dan Tenaga Honorer.
- b. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya untuk peningkatan Layanan Publik di UIN Ar-Raniry ke depan.
- c. Semua identitas dan jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan untuk kepentingan peningkatan jaminan mutu layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan LPM menjamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif apapun bagi Bapak/Ibu dan siapapun.
- d. Pilihlah salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia.
- e. Alternatif jawaban diskalakan dengan menggunakan Skala Likert, yaitu:

| | | | |
|------------------|-----------|------------------|-----------------|
| 4 | 3 | 2 | 1 |
| Sangat Memuaskan | Memuaskan | Kurang Memuaskan | Tidak Memuaskan |

**INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Berilah tanda (V) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

| No. | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|-----|---|-----------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Kepuasan Masyarakat | | | | |
| 1. | Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh | | | | |
| 2. | Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru, pemberian beasiswa, dll) Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry | | | | |
| 3. | Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh | | | | |
| 4. | Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh | | | | |
| 5. | Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh | | | | |
| 6. | Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 7. | Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | | | | |
| 8. | Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh | | | | |
| 9. | Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh | | | | |
| 10. | Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh | | | | |