

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola (IKM) : 3.22

**LAPORAN HASIL SURVEI
LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP TATA KELOLA DI FAKULTAS
ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
BANDA ACEH**



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

2023

KATA PENGANTAR

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

Kegiatan survei ini dilaksanakan mulai awal bulan September s/d 24 September 2023. Survei ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tata Kelola yang dimaksudkan adalah segala hal yang berkaitan dengan manajemen FAH Ar-Raniry Banda Aceh. Pengumpulan informasi diperoleh dari masyarakat melalui instrumen angket yang didistribusikan secara online. 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 survei ini. *Amin ya rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 27 September 2023
Ketua GJM FAH



Nurhayati Ali Hasan

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan.....	6
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	14
 BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	28
A. Kesimpulan.....	28
B. Rekomendasi	28

LAMPIRAN:

Instrumen Survei Kepuasan Layanan Masyarakat terhadap Tata Kelola FAH 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 layanan. FAH UIN Ar-Raniry tentunya telah melaksanakan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terpadu, terprogram dan terarah dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan harapan dapat dilakukan secara maksimal secara berterusan.

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, untuk memetakan kinerja pelayanan 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, PNS Dosen/ASN, Dosen Non PNS/LB, Tenaga Kependidikan ASN, Tenaga Kependidikan Non PNS, Wiraswasta dan lainnya, terhadap tata kelola di FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik disebutkan sasaran survei meliputi 12 unsur yaitu 1). Layanan Akademik; 2). Kualitas Pendidikan; 3). Layanan Pengelolaan Keuangan; 4). Ketersediaan Anggaran untuk kegiatan Akademik; 5). Kecepatan respon staf pengelola Keuangan ; 6). Pengelolaan Sarana dan Prasarana; 7). Keterbukaan Akses Informasi Akademik dan non Akademik; 8). Kecukupan dan aksesibilitas Sarana TIK; 9). Iklim lingkungan belajar/kerja; 10). Kecepatan respon staf pengelola sarpras ; 11). Layanan pengembangan Minat dan Bakat/kepegawaian dan 12). Promosi Fakultas Adab dan Humaniora .

BAB II

METODE

A. Prosedur Survei

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola 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/surveiIKMFAH> yang diberikan kepada pengguna layanan.

B. Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Instrumen survei kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah untuk mengukur kepuasan pengguna pelayanan di FAH. Di karenakan keterbatasan waktu jumlah responden sebanyak 70 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 2: kurang memuaskan dan Nilai 1: Sangat tidak memuaskan. Seperti telah disebutkan sebelumnya,

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

C. Kualitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata kelola 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 Ar-Raniry.. 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 Skor 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 Tata Kelola 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	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	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 di mana responden dapat memilih satu dari empat jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari empat pilihan yaitu ; 4) Sangat memuaskan, 3) memuaskan 2) Kurang Memuaskan, dan 1) Sangat tidak memuaskan.

D. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap tata Kelola 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. 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 MS excel untuk menghitung nilai indeks pelayanan berdasarkan 12 butir pernyataan.

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 70 responden, yang merespon 12 pernyataan yang mencakup unsur-unsur 1). Layanan Akademik; 2). Kualitas Pendidikan; 3). Layanan Pengelolaan Keuangan; 4). Ketersediaan Anggaran untuk kegiatan Akademik; 5). Kecepatan respon staf pengelola Keuangan ; 6). Pengelolaan Sarana dan Prasarana; 7). Keterbukaan Akses Informasi Akademik dan non Akademik; 8). Kecukupan dan aksesibilitas Sarana TIK; 9). Iklim lingkungan belajar/kerja; 10). Kecepatan respon staf pengelola sarpras ; 11). Layanan pengembangan Minat dan Bakat/kepegawaian dan 12).Promosi Fakultas Adab dan Humaniora.

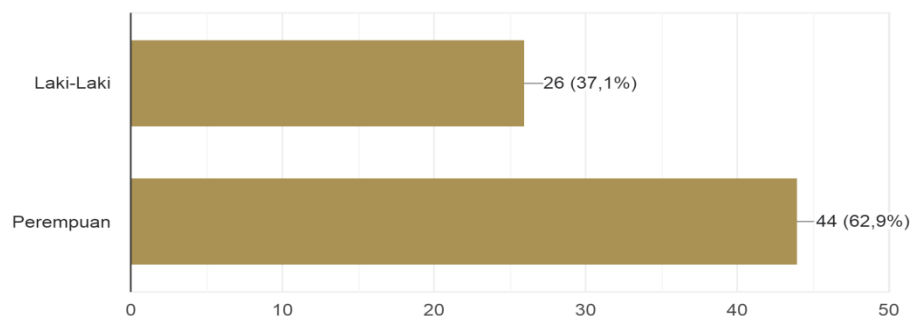
Adapun jumlah responden pada survei kepuasan ini adalah 70 orang dengan rincian sebagaimana gambar di bawah ini:

1. Jenis Kelamin

Responden yang mengisi kuesioner kepuasan masyarakat terdiri dari 26 laki-laki dan 44 perempuan dan total jumlah adalah 70 responden. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Jenis Kelamin Responden

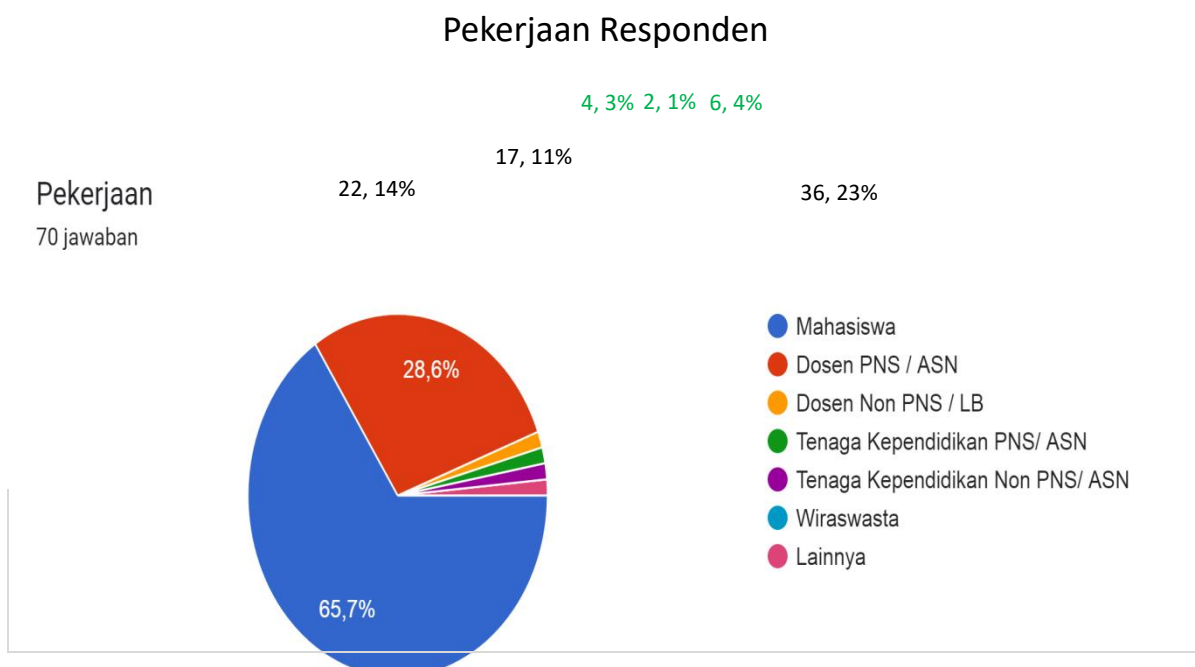
Jenis Kelamin
70 jawaban



berdasarkan grafik di atas jumlah responden laki-laki lebih sedikit dari jumlah responden perempuan dengan rincian laki-laki berjumlah 26 (37.1%) dan perempuan berjumlah 44 (62,9%).

2. Pekerjaan

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari Mahasiswa, PNS Dosen/ASN, Dosen Non PNS/LB, Tenaga Kependidikan PNS/ASN, Tenaga Kependidikan Non PNS/ASN Wiraswasta dan lainnya. Jumlah persentase berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Berdasarkan grafik di atas dapat dideskripsikan persentase responden yang mahasiswa 46 orang paling banyak dibandingkan responden yang lain. PNS dosen berjumlah 20

orang, PNS non Dosen dan non Guru berjumlah 1 orang dan sisanya (Tenaga Kependidikan PNS/ ASN, Tenaga Kependidikan Non PNS/ berjumlah 3 orang.)

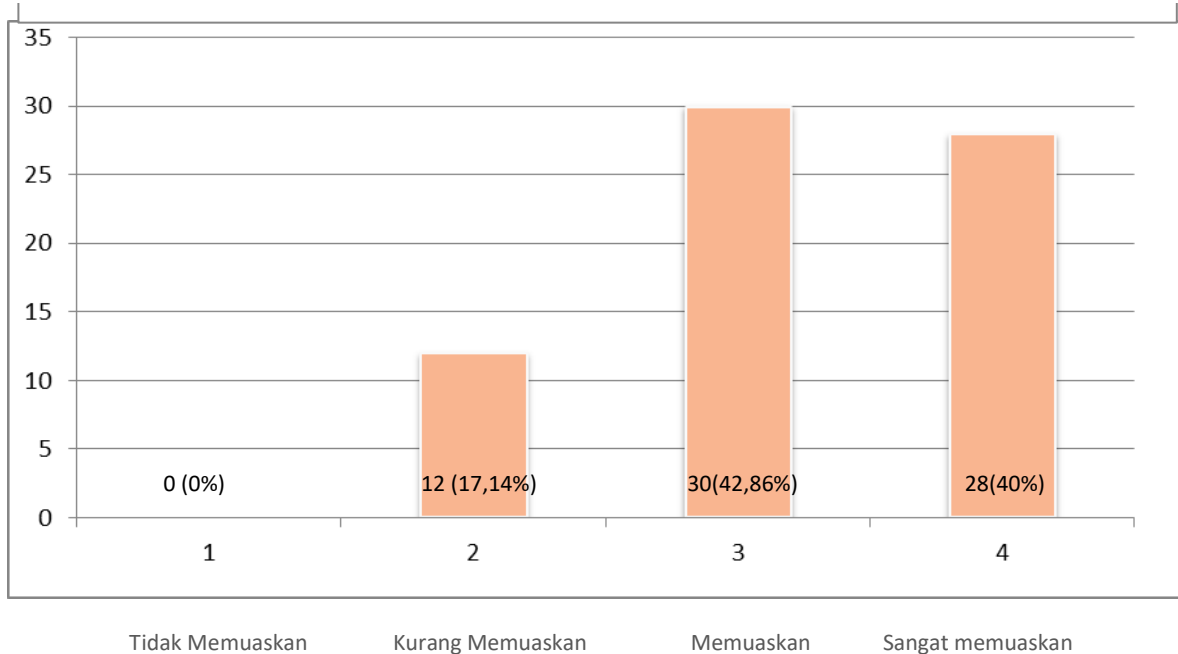
B. Hasil Survei

Berikut ini kami sajikan hasil analisis deskriptif dari data survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 70 responden.

1 Kepuasan Anda Terhadap Kualitas Layanan Akademik FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	12	17,14	17,14	17,14
	3	30	42,86	42,86	42,86
	4	28	40	40	40
	Total	70	100.0	100.0	100.0

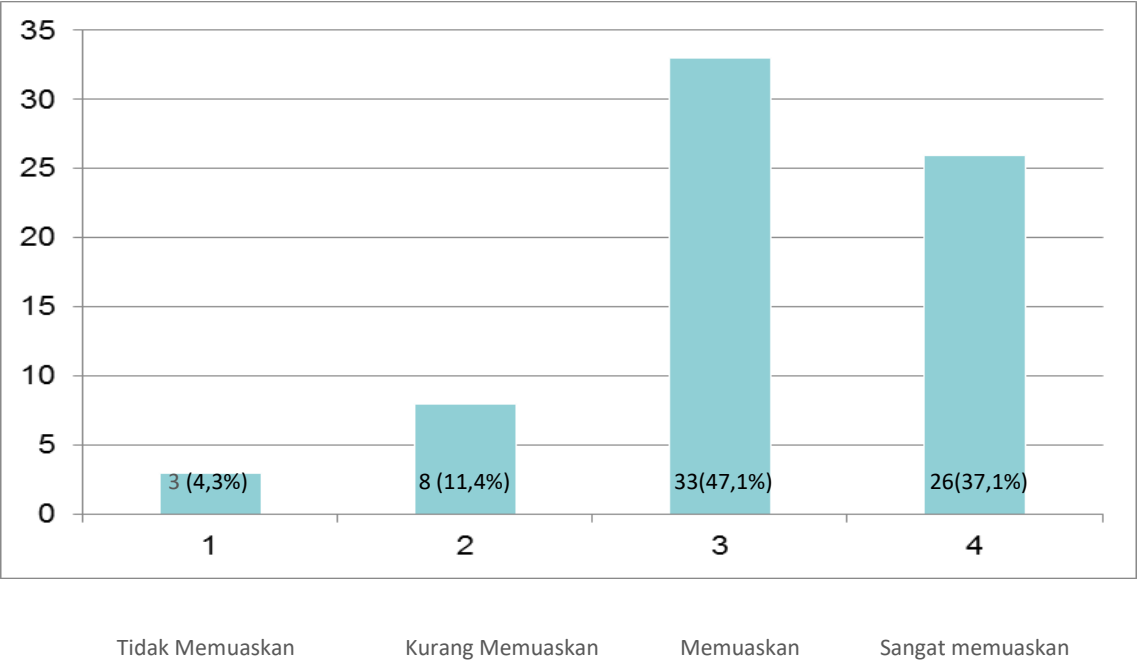
1. Kepuasan Anda Terhadap Kualitas Layanan Akademik FAH
70 Jawaban



Kepuasan Anda Terhadap Kualitas Pendidikan FAH UIN Ar- Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,3	4,3	4,3
	2	8	11,4	11,4	11,4
	3	33	47,1	47,1	47,1
	4	26	37,1	37,1	37,1
	Total	70	100.0	100.0	100

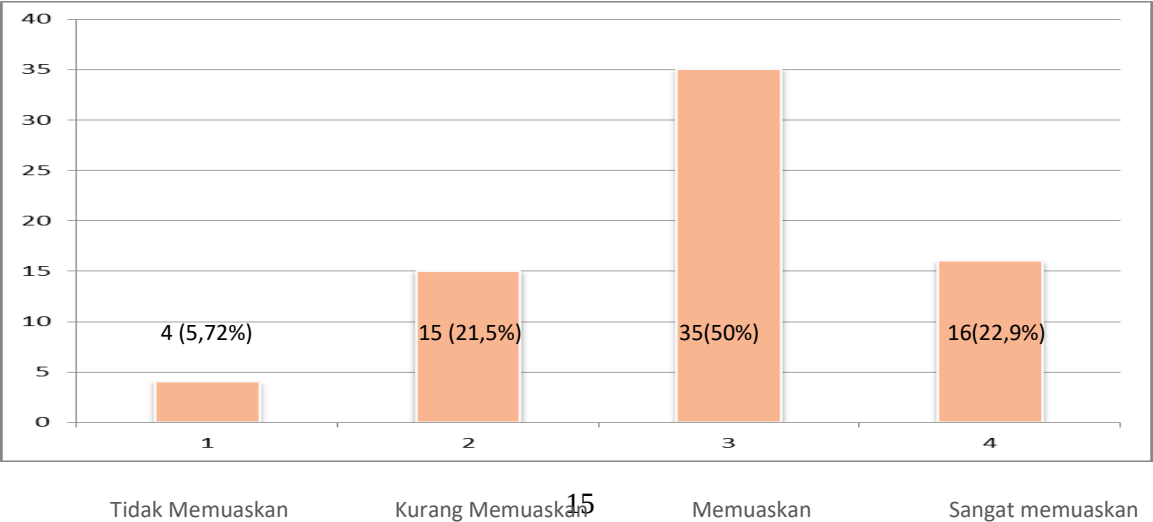
2. Kepuasan Anda Terhadap Kualitas Pendidikan di FAH
70 Jawaban



Kepuasan anda terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan di FAH UIN Ar-Raniry

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.72	5.72	5.72
2	15	21.5	21.5	21.5
3	35	50	50	50
4	16	22.9	22.9	22.9
Total	70	100.0	100.0	100.0

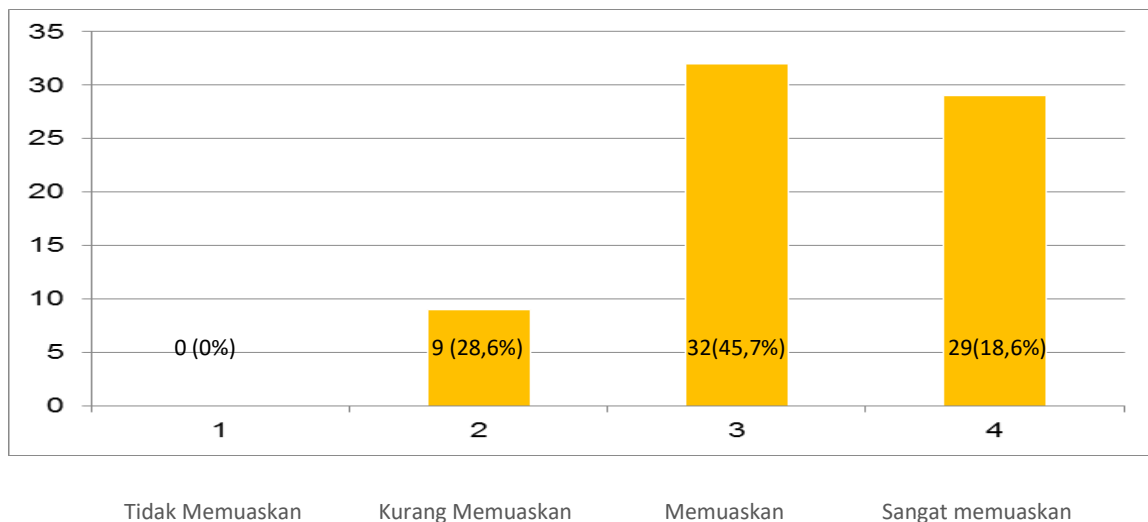
3. Kepuasan anda Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan di FAH uin Ar-Raniry
70 Jawaban



Kepuasan Anda Terhadap Ketersediaan Anggaran untuk Kegiatan Akademik di FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	7.1	7.1	7.1
	2	9	28.6	28.6	28.6
	3	32	45.7	45.7	45.7
	4	29	18.6	18.6	18.6
	Total	70	100.0	100.0	100.0

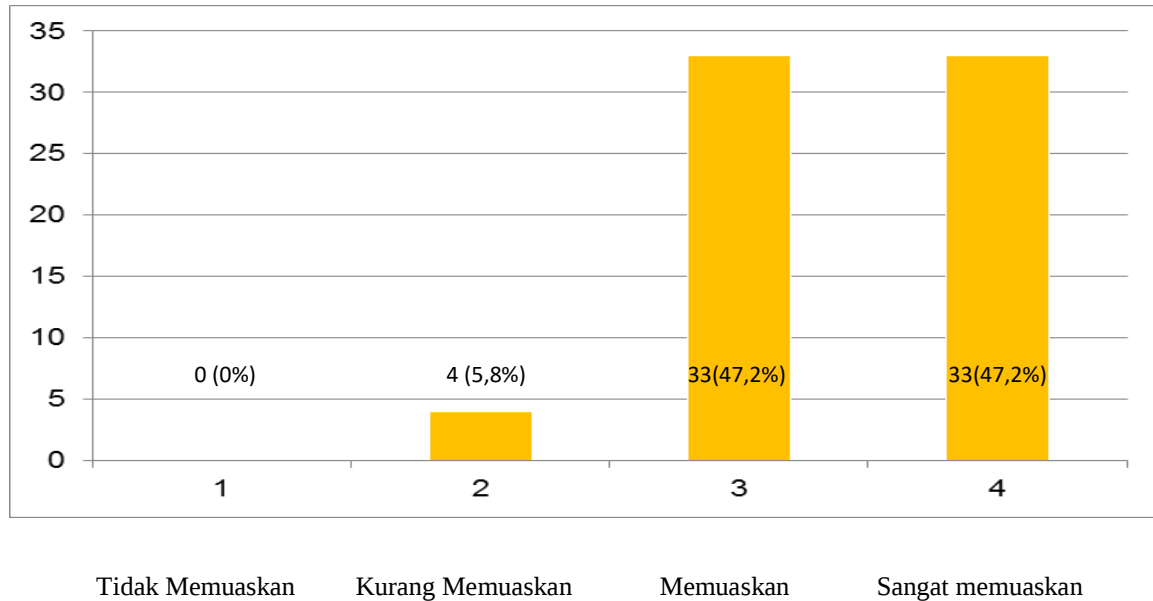
4. Kepuasan Anda Terhadap Ketersediaan Anggaran untuk Kegiatan Akademik di FAH UIN Ar-Raniry
70 Jawaban



Kepuasan Anda terhadap Kecepatan Respon Staf Pengelolaan Keuangan di FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	0	0	0	0
	3	4	5,8	20	20
	4	33	47,2	47.1	47.1
	Total	33	47,2	30	30
	Total	154	100.0	100.0	100.0

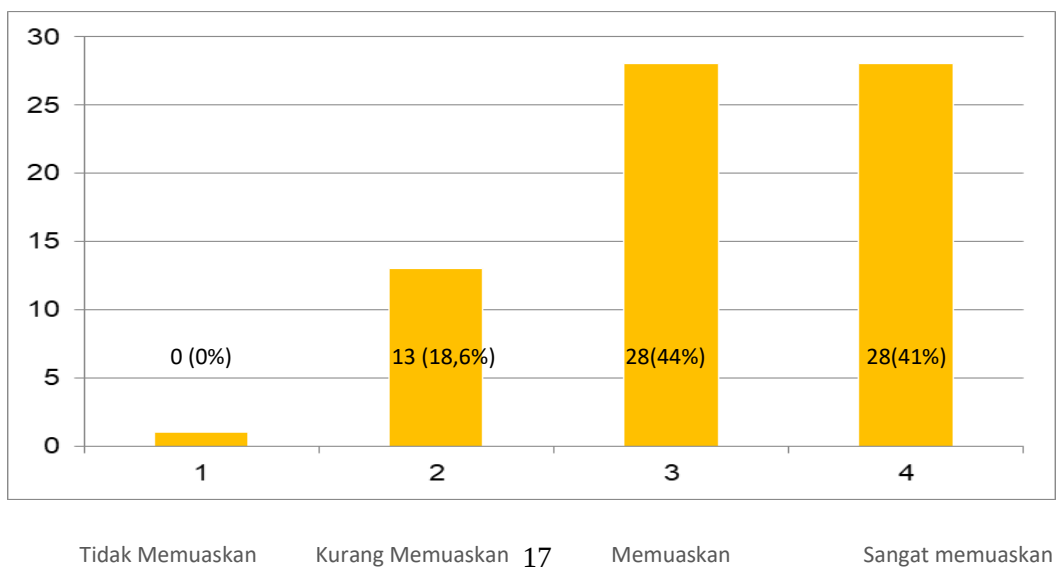
5. Kepuasan Anda Terhadap Kecepatan respon staf pengelola keuangan di FAH
70 Jawaban



Kepuasan Anda Terhadap Pengelolaan sarana dan Prasarana di FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,5	5.7	5.7
	2	13	18,6	25.7	25.7
	3	28	41	38.6	38.6
	4	28	41	30	30
	Total	70	100.0	100.0	100.0

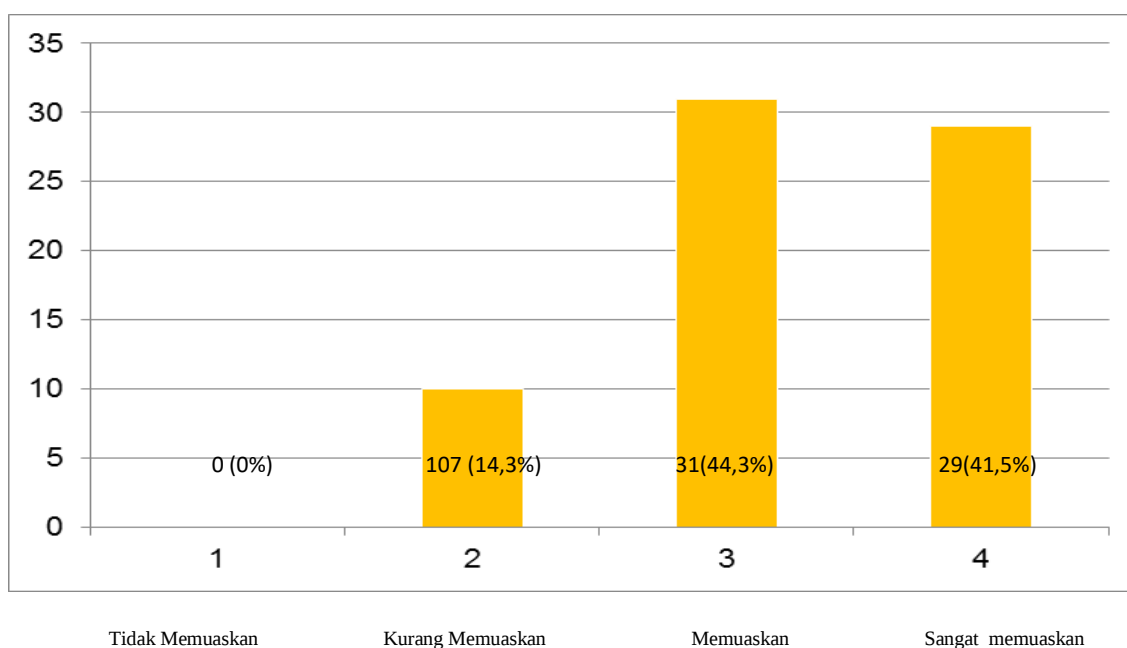
6. Kepuasan Anda terhadap Pengelolaan sarana dan Prasarana di FAH
70 Jawaban



Kepuasan Anda Terhadap Keterbukaan Akses Informasi Akademik dan Non Akademik di FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	10	14.3	14,3	14,3
	3	31	44.3	44.3	44.3
	4	29	41.5	41.5	41.5
	Total	70	100.0	100.0	100.0

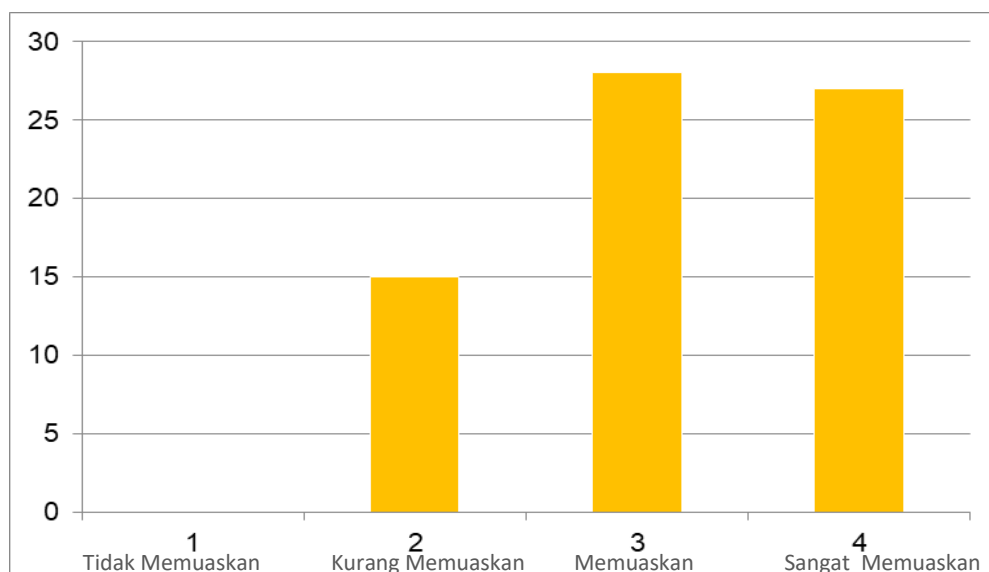
7. Kepuasan Anda Terhadap Keterbukaan akses informasi akademik dan non akademik DI FAH
70 Jawaban



Kepuasan Anda tentang Kecukupan dan Aksibilitas Sarana TIK di FAH UIN Ar-Raniry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	15	21.5	21,5	21,5
	3	28	40	40	40
	4	27	38,6	38,6	38,6
	Total	154	100.0	100.0	100.0

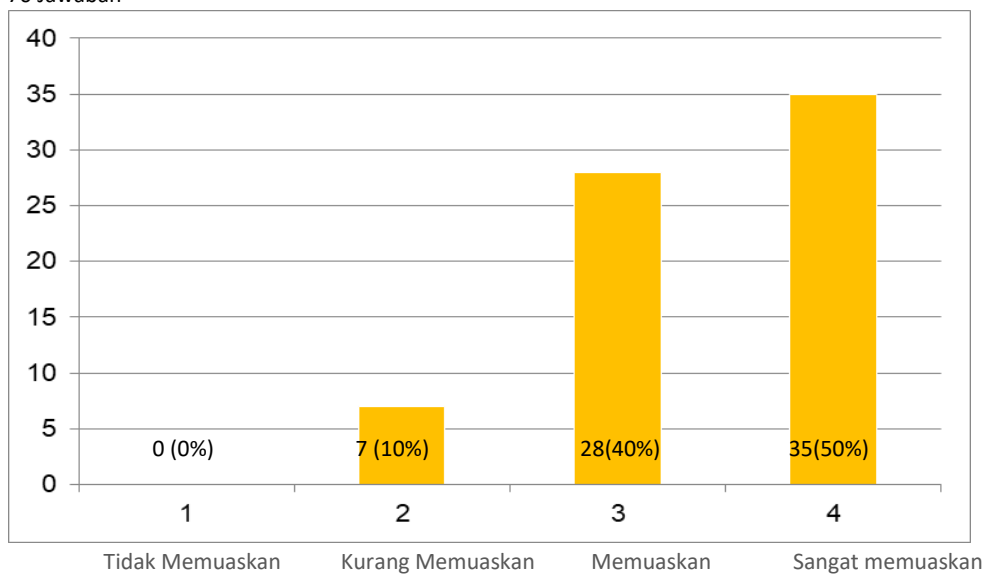
8. Kepuasan Anda Tentang Kecukupan dan Akseibilitas Sarana TIK di FAH
70 Jawaban



**Kepuasan Anda Terhadap Iklim Lingkungan Pembelajaran/ Kerja di FAH
UIN Ar-Raniry**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	7	10	10	10
	3	28	40	40	40
	4	35	50	50	50
	Total	70	100.0	100.0	100.0

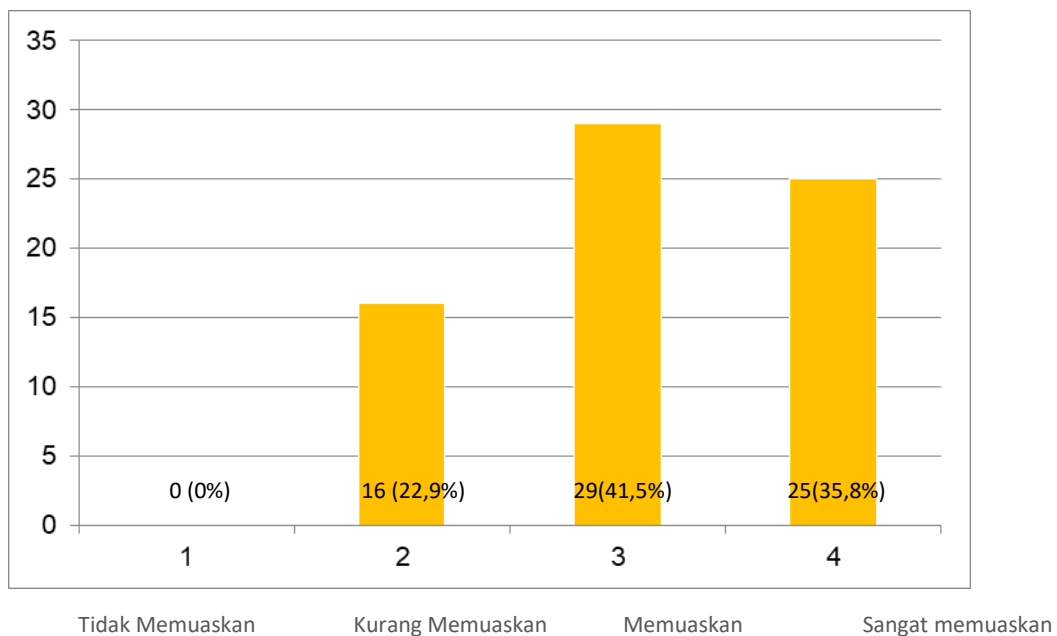
9. Kepuasan Anda Terhadap Iklim Lingkungan Pembelajaran/Kerja di FAH
70 Jawaban



**Kepuasan Anda Terhadap Kecepatan Respon Staf Pengelola Sarpras di FAH
UIN Ar-Raniry**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	16	22,9	22,9	22,9
	3	29	41,5	41,5	41,5
	4	25	35,8	35,8	35,8
	Total	70	100.0	100.0	100.0

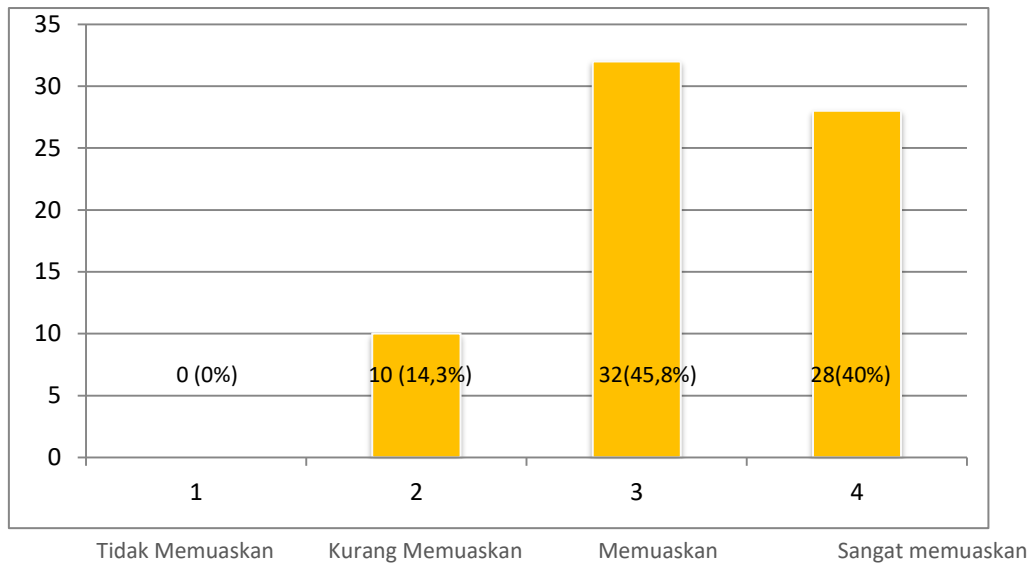
10. Kepuasan Anda Terhadap Kecepatan respon Staf Pengelola Sarpras di FAH
70 Jawaban



**Kepuasan Anda Terhadap Kegiatan Pengembangan Minat dan Bakat
Mahasiswa/Pengembangan Kepegawaian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	0	0	0	0
	2	10	14,3	14,3	14,3
	3	32	45,8	45,8	45,8
	4	28	40	40	40
	Total	70	100.0	100.0	100.0

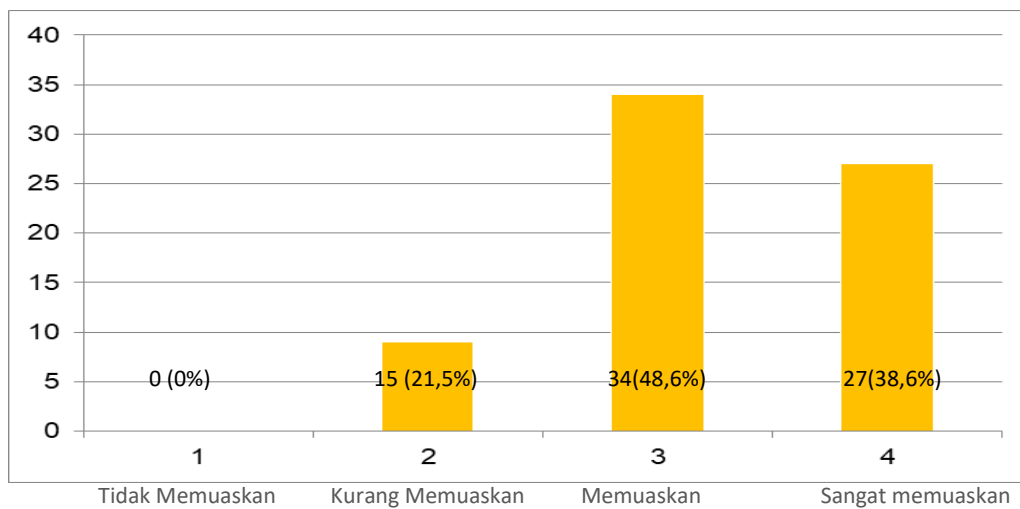
11. Kepuasan Anda Terhadap Kegiatan Pengembangan Minat dan Bakat mahasiswa/pengembangan kepegawaian



Kepuasan Anda Terhadap Kegiatan Promosi Fakultas Adab dan Humaniora

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	0	0	0	0
2	9	12,9	12,9	12,9
3	34	48,6	48,6	48,6
4	27	38,6	38,6	38,6
Total	70	100.0	100.0	100.0

12. Kepuasan anda terhadap kegiatan promosi Fakultas Adab dan Humaniora
70 Jawaban



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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di FAH 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:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{(\text{Jumlah bobot})}{(\text{Jumlah item})} = \frac{1}{12} = 0.08$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0.08. 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 tata Kelola FAH UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

No	1. Kepuasan Anda terhadap Kualitas Layanan Akademi k FAH	2. Kepuasan Anda terhadap Kualitas Pendidika n di FAH	3. Kepuasan anda terhadap Layanan pengelolaa n keuangan di FAH	4. Kepuasan Anda terhadap ketersediaa n anggaran untuk kegiatan akademik di FAH	5. Kepuasa n Anda terhadap kecepatan respon staf pengelol a keuanga n di FAH	6. Kepuasan Anda terhadap pengelolaa n sarana dan prasarana di FAH	7. Kepuasan Anda terhadap Keterbukaa n akses Informasi akademik dan non Akademik di FAH	8. Kepuasan Anda tentang kecukupan dan aksesibilita s sarana TIK di FAH	9. Kepuasan Anda terhadap Iklim lingkungan pembelajara n /kerja di FAH	10. Kepuasan Anda terhadap kecepatan respon staf pengelola sarpras di FAH	11. Kepuasan anda terhadap kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa/pengembanga n kepegawaian	12. kepuasan anda terhadap kegiatan Promosi Fakultas Adab dan Humaniora
1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	3	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2
3	2	3	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2
4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
5	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
8	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
9	4	1	3	4	4	1	2	4	2	2	3	2
10	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3
11	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3
12	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	4

17	2	2	1	4	4	2	3	2	3	2	2	2
18	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
19	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
26	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
27	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
28	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
29	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
30	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4
31	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
32	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3
35	4	2	1	4	3	2	4	4	4	3	4	3
36	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3
38	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
42	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2
43	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	2
44	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
47	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
54	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3
55	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3
56	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
61	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
62	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4

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

$$\sum 3,22 \times 25 = 81$$

Dengan demikian IKM terhadap Tata Kelola FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah 81

Nilai Persepsi, Interval IKM terhadap Tata Kelola FAH

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan	Apabila dirujuk pada tabel konversi nilai, maka angka 81 dari nilai persepsi 3,22 secara kualitatif dikategorikan pada 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 tata kelola FAH UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah sangat memuaskan dengan nilai angka 81 dan nilai persepsi adalah 3.22

B. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Walaupun demikian, terus meningkatkan kualitas pelayanan berkelanjutan.
2. Meningkatkan kinerja tenaga kependidikan baik melalui pendidikan dan juga 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. Meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi civitas akademika dengan lebih baik untuk cepat merespon dan transparan menghadapi permasalahan publik.



**GUGUS JAMINAN MUTU (GJM)
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP TATA KELOLA FAH SEMESTER
GENAP 2022/2023**

IDENTITAS RESPONDEN:

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

Pengantar:

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap tata kelola FAH. Hasil yang diperoleh akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik. Mengingat pentingnya data kuesioner ini, kami mengharapkan kesediaan dan kesungguhan saudara menjawab pertanyaan ini sejujurnya sesuai apa yang dialami. Kami menjamin kerahasiaan identitas anda. Terima kasih atas kerjasamanya.

Petunjuk :

1. Isilah data responden (Nama boleh diisi dengan inisial).
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat.
3. Pilihlah alternatif jawaban yang sesuai dengan tingkat kepuasan saudara sekalian
4. Instrumen ini menunjukkan tanggapan kepuasan saudara/I terhadap tata kelola FAH
5. Alternatif jawaban diskalakan dengan menggunakan Skala Likert, yaitu:

1	2	3	4
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat 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.	Kepuasan Anda Terhadap Kualitas Layanan Akademik FAH UIN Ar-Raniry				
2.	Kepuasan saudara tentang Kualitas Pendidikan FAH UIN Ar- Raniry				
3.	Kepuasan anda terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan di FAH UIN Ar-Raniry				
4.	Kepuasan Anda Terhadap Ketersediaan Anggaran untuk Kegiatan Akademik di FAH UIN Ar-Raniry				
5.	Kepuasan Anda terhadap Kecepatan Respon Staf Pengelolaan Keuangan di FAH UIN Ar-Raniry				
6.	Kepuasan Anda Terhadap Pengelolaan sarana dan Prasarana di FAH UIN Ar-Raniry				
7.	Kepuasan Anda Terhadap Keterbukaan Akses Informasi Akademik dan Non Akademik di FAH UIN Ar-Raniry				
8.	Kepuasan Anda tentang Kecukupan dan Aksibilitas Sarana TIK di FAH UIN Ar-Raniry				
9.	Kepuasan Anda Terhadap Iklim Lingkungan Pembelajaran/ Kerja di FAH UIN Ar-Raniry				
10.	Kepuasan Anda Terhadap Kecepatan Respon Staf Pengelola Sarpras di FAH UIN Ar-Raniry				
11.	Kepuasan Anda Terhadap Kegiatan Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa/Pengembangan Kepengawasaan				
12.	Kepuasan Anda Terhadap Kegiatan Promosi Fakultas Adab dan Humaniora				