



**Lembaga Penjaminan Mutu
UIN Ar-raniry Banda Aceh**

2024



LAPORAN HASIL

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Universitas Islam Negeri
Ar-Raniry Banda Aceh Semester Ganjil Tahun Akademik 2023-2024
Periode September 2023-February 2024

LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023-2024
PERIODE SEPTEMBER 2023-FEBRUARY 2024



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024

KATA PENGANTAR

Segalapuji dan syukur ke hadirat Allah yang Maha Kuasa atas karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan berhasil menyusun laporan hasil survei tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari era kejahilian ke era yang penuh ber peradaban.

Kegiatan survey ini dilaksanakan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023-2024 yaitu periode bulan September 2023 s.d. bulan February 2024. Laporan hasil survey ini secara umum meliputi dasar pelaksanaan survey dan tujuannya, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data. Survey ini dilaksanakan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Rasa terimakasih yang tak terhingga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan sehingga terlaksananya survey dan tersusunnya laporan ini. Kami bermohon kepada Allah, agar semua yang terlibat dalam proses ini diberikan pahala yang berlipat ganda, dan semoga segala bantuan yang diberikan dicatat sebagai amal ibadah.

Laporan ini tentunya tidak sempurna, untuk itu kami memohon saran, masukan maupun kritikan yang membangun sehingga menjadi perbaikan untuk laporan SKM yang akan datang. Besar harapan kami agar laporan survey ini dapat bermanfaat bagi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Banda Aceh, 29 February 2024
Koordinator Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM



Nurullah, S.TH., M.A

DAFTAR ISI

PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Pelaksanaan	4
C. Tujuan dan Sasaran.....	4
BAB II METODE.....	6
A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Survei	6
C. Waktu Pelaksanaan	10
D. Penentuan Jumlah Responden.....	10
E. Pengolahan Data	12
BAB III HASIL SURVEI	14
A. Profil Responden.....	14
B. Hasil Survei.....	15
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	22
D. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	24
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	25
A. Kesimpulan	25
B. Rekomendasi.....	25

LAMPIRAN:

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, mengeluarkan pengaturan hukum yang mendukungnya berupa Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa sebagai upaya untuk membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel, maka penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan, baik dalam penyusunan kebijakan pelayanan, standar pelayanan, maupun dalam pengawasan, evaluasi dan pemberian penghargaan. Penglibatan masyarakat ini dimaksudkan untuk mendorong agar kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran dan membantu dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan melalui pelaksanaan evaluasi yang berkala dan berkelanjutan.

Sebagai panduan dalam pelaksanaan evaluasi pelayanan publik, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN RB RI) mengeluarkan peraturan tentang pedoman penyusunan survey. Dan yang terbaru adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran kepada penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan dengan indikator dan metodologi survey yang telah ditentukan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional. Secara umum Peraturan Menteri tersebut memuat aturan tentang Metode, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

UIN Ar-Raniry sebagai Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) berstatus sebagai lembaga publik yang dapat diakses dan dievaluasi oleh semua pihak yang memiliki

kepentingan baik internal maupun eksternal. 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. Maka sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang pendidikan, jajak pendapat atau survey tentang penilaian pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan perlu dilaksanakan UIN Ar-Raniry.

Hasil survey akan digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan untuk upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara terpadu, terprogram dan terarah, sehingga pelayanan dapat diberikan oleh UIN Ar-Raniry secara prima dan maksimal sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar pelaksanaan Survey ini adalah regulasi pemerintah berikut ini:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Sasaran

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari dilaksanakan survey ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan;
3. Mendorong UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan publik agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain dapat memberikan manfaat:

1. Teridentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik yang diberikan UIN Ar-raniry Banda Aceh;
2. Diketahui kinerja yang telah dilaksanakan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai acuan dan bahan bagi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Memacu peningkatan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh UIN ar-Raniry Banda Aceh;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai pelaksana pelayanan publik.

BAB II

METODE

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilakukan secara mandiri di bawah kendali Lembaga Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Rektor. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini melalui beberapa tahap yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data penyajian hasil survei dan pelaporan. Survey dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan secara elektronik melalui link yang diberikan kepada pengguna layanan.

B. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Survey

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilakukan secara daring, kuesioner disebarkan ke pengguna layanan menggunakan *google form*. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama merupakan profil responden yang memberikan informasi terkait; jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Selanjutnya bagian kedua berisikan 10 pernyataan. Sembilan pernyataan merupakan pernyataan yang diturunkan dari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Satu pernyataan terakhir adalah pernyataan tambahan internal UIN Ar-raniry terkait keterbukaan akses informasi pada UIN Ar-raniry banda Aceh.

Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei kepuasan Masyarakat UIN Ar-Raniry banda Aceh adalah;

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Keterbukaan akses informasi:** akses yang cukup dan mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat pada UIN Ar-raniry merupakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan merupakan kuesioner yang mudah digunakan.

1. Validitas

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 Kepuasan Masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing

dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas 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 yang digunakan harus memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsisten dalam mengukur penilaian kepuasan yang disusun sesuai dengan fungsi Layanan Kepuasan Masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Seluruh unsur dan indikator disusun menjadi perangkat pengambilan data atau instrumen yang disebarakan kepada masyarakat dengan memperhatikan jumlah ketentuan sampel yang dibutuhkan. Instrumen yang digunakan di UIN Ar-Raniry telah melalui pengukuran tingkat keandalan dengan formula yang digunakan :

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

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 di bawah ini:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	446	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	446	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
.943	.944	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	28.72	24.866	.765	.601	.937
P2	28.83	24.032	.764	.599	.937
P3	29.03	23.846	.805	.657	.935
P4	28.86	25.302	.624	.412	.943
P5	28.83	24.882	.809	.666	.935
P6	28.88	24.738	.787	.644	.936
P7	28.84	25.121	.756	.622	.937
P8	28.87	24.309	.818	.699	.934
P9	28.97	24.195	.765	.599	.937
P10	28.92	23.836	.781	.624	.936

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha diperoleh sebesar 0,944. 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. Dan data terhadap analisis butir pernyataan juga menunjukkan bahwa semua pernyataan valid karena lebih besar dari 0,30.

3. Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat Layanan Kepuasan Masyarakat di UIN Ar-Raniry Banda Aceh mudah digunakan. Kemudahan penggunaan instrumen oleh masyarakat ditandai dengan pernyataan yang sederhana, mudah dipahami dan 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, jawaban pernyataan juga menggunakan jawaban tertutup dimana responden dapat memilih satu dari empat jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari 4 pilihan yaitu ; 4) Sangat Baik, 3) Baik 2) Kurang baik, dan 1) Tidak Baik. Sedangkan pertanyaan terbuka hanya terdapat satu pertanyaan untuk masukan, kritik, saran serta harapan terhadap penyelenggaraan pelayanan di UIN Ar-raniry banda Aceh.

C. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilakukan secara berkala dalam jangka waktu 6 bulan sekali atau per semester yakni dalam setiap tahun dilakukan dua kali. Oleh karena itu proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini memerlukan waktu selama 6 bulan dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	September s.d. Oktober 2023
2.	Pengumpulan Data	November s.d. Desember 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Januari 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	February 2024

D. Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat dengan kriteria khusus yaitu individu yang secara langsung maupun tidak langsung pernah menerima layanan atau berhubungan dengan UIN Ar-Raniry sehingga memiliki informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Dalam penentuan responden, selayaknya sampel ditentukan berdasarkan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan yang terdapat pada UIN Ar-Raniry. Namun, dalam

penentuan responden survey ini, UIN Ar-Raniry menggunakan perkiraan jumlah populasi tertinggi yaitu sebanyak 1.000.000 orang. Responden survei kemudian dipilih secara acak dari setiap jenis layanan yang diberikan dengan menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus digunakan untuk populasi tertinggi dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 384 orang.

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Pelaksanaan penyebaran kuisioner atau instrumen survei dilakukan secara online melalui link: <https://forms.gle/sFdZkSGq6N2nRpRq8>

E. Pengolahan Data

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer melalui entry data dan penghitungan indeks kepuasan dilakukan dengan pengolahan SPSS versi 26 untuk mendapat nilai persepsi mutu pelayanan dan kinerja.

Untuk menghitung, setiap pernyataan survey dari masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Unsur}]} = \frac{1}{X} = N$$

N= Bobot Nilai Per Unsur

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{[\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}]}{[\text{Total Unsur yang Terisi}]} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Pelayanan} \times 25$$

Standar pada nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi mutu pelayanan dan kinerja berdasarkan kepada tabel penilaian berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100.00	A	Baik Sekali

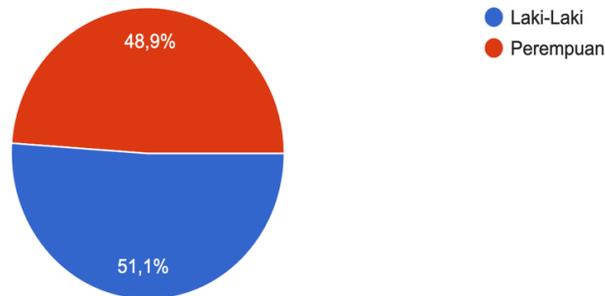
PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

BAB III HASIL SURVEY

A. Profil Responden

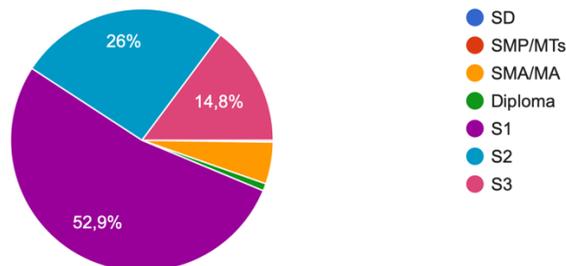
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang memberi tanggapan terhadap survey yang dilakukan berjumlah 446 orang. Dimana responden berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 228 orang dan responden perempuan berjumlah 218 orang sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut ini.

Jenis Kelamin
446 jawaban



Sedangkan jika dilihat berdasarkan latar belakang Pendidikan responden, maka hasil menunjukkan bahwa dari 446 responden yang memberikan tanggapan, 66 orang berlatar belakang Pendidikan S3, 116 orang berpendidikan S2, 236 orang S1, 4 (0.9%) orang Diploma dan 23 orang (5,2%) berpendidikan SMA/MA. Hasil data secara lebih lengkap dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Pendidikan
446 jawaban



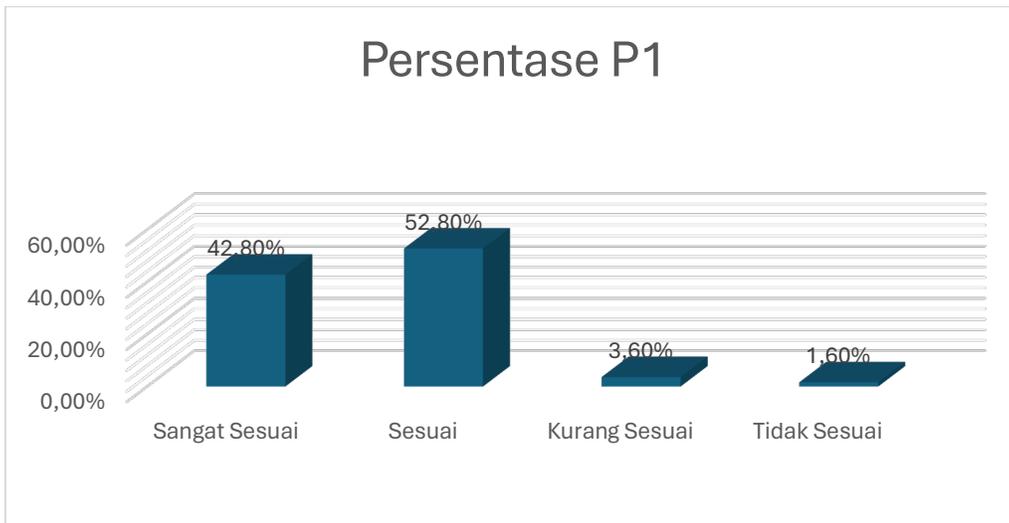
Demikian halnya dari segi pekerjaan, responden yang memberikan jawaban terdiri dari masyarakat yang memiliki pekerjaan yang beragam. Sebagian besar responden adalah PNS yang berjumlah 161 orang (36,1%), 50 orang (11,2%) adalah swasta, 459 (10,1%) orang pegawai Non PNS dan sisanya terdiri dari TNI, POLRI, PPPK, Ibu Rumah Tangga dan lain-lain.

B. Hasil Survei

Berikut disajikan hasil analisis deskriptif dari data Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 446 responden.

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	7	1.6	1.6	1.6
	Kurang Sesuai	16	3.6	3.6	5.2
	Sesuai	232	52.0	52.0	57.2
	Sangat Sesuai	191	42.8	42.8	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



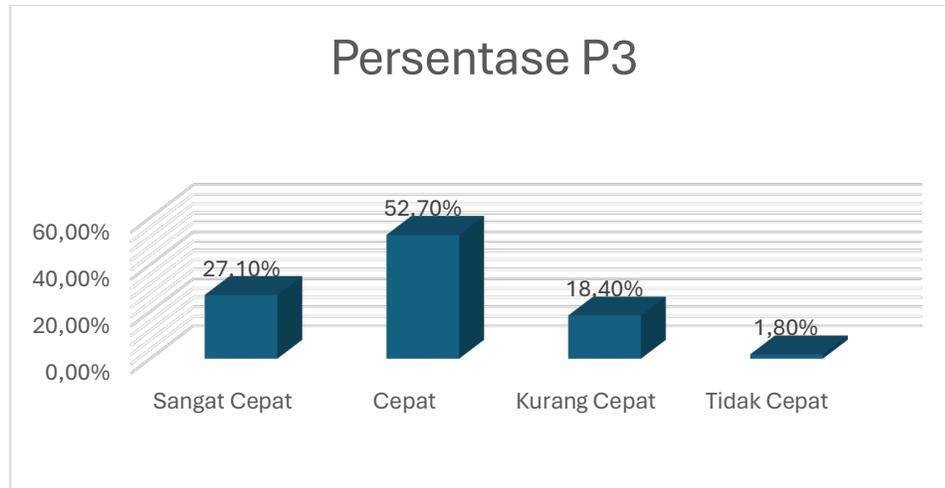
2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru, pemberian beasiswa, dll) di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	10	2.2	2.2	2.2
	Kurang Mudah	48	10.8	10.8	13.0
	Mudah	208	46.6	46.6	59.6
	Sangat Mudah	180	40.4	40.4	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



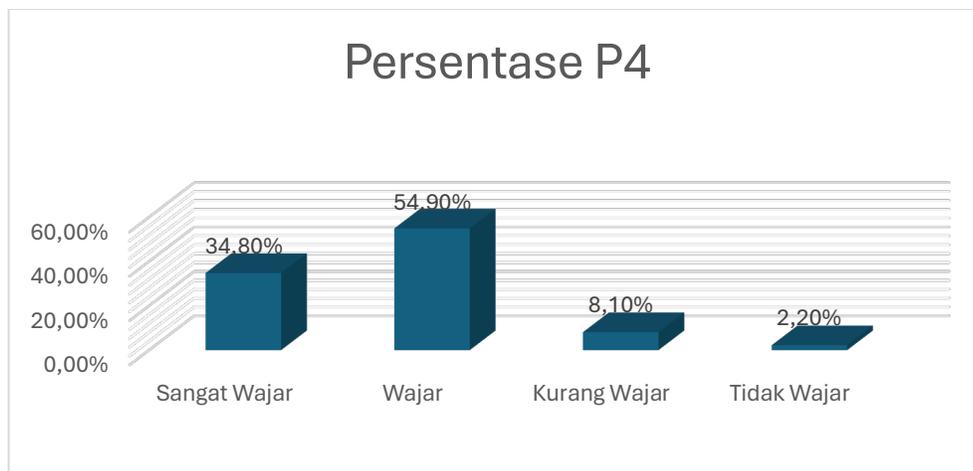
3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	8	1.8	1.8	1.8
	Kurang Cepat	82	18.4	18.4	20.2
	Cepat	235	52.7	52.7	72.9
	Sangat Cepat	121	27.1	27.1	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



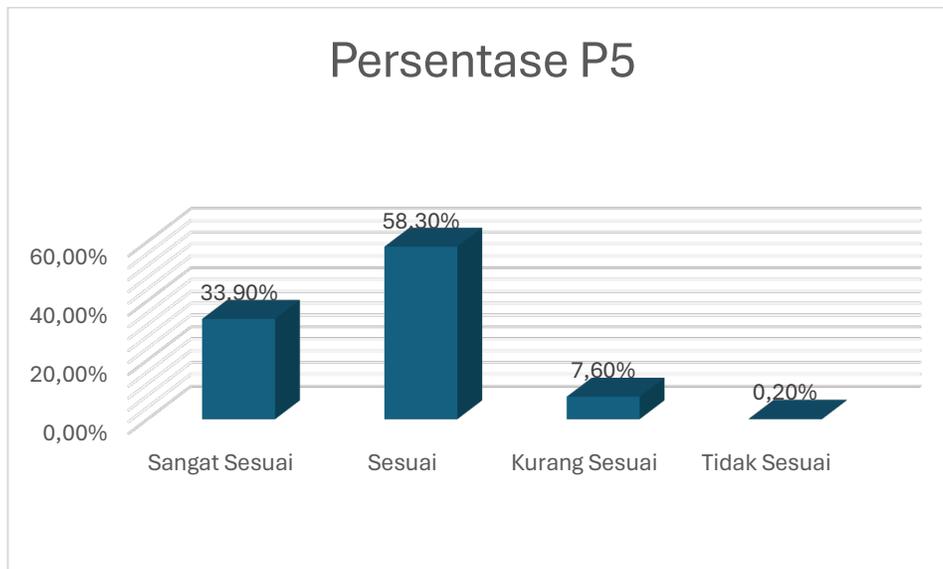
4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	10	2.2	2.2	2.2
	Kurang Wajar	36	8.1	8.1	10.3
	Wajar	245	54.9	54.9	65.2
	Sangat Wajar	155	34.8	34.8	100.0
Total		446	100.0	100.0	



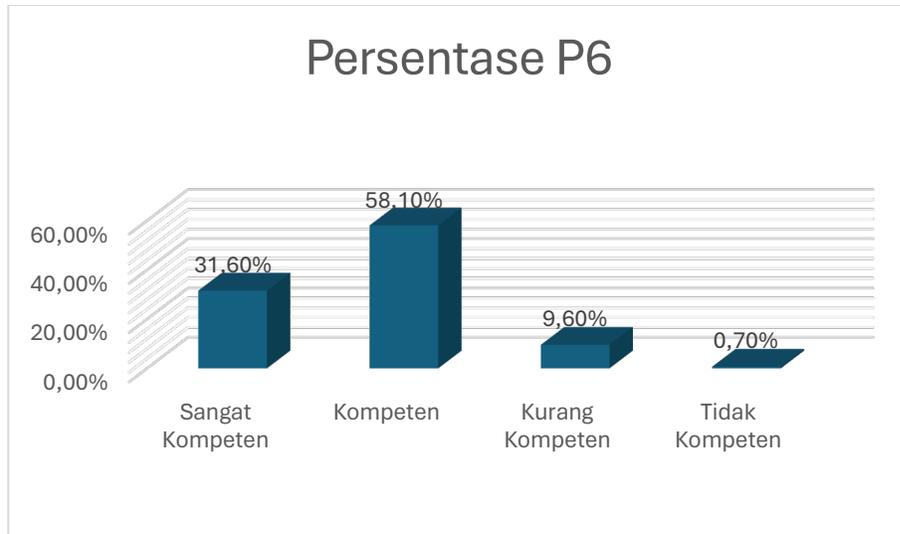
5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	.2	.2	.2
	Kurang Sesuai	34	7.6	7.6	7.8
	Sesuai	260	58.3	58.3	66.1
	Sangat Sesuai	151	33.9	33.9	100.0
Total		446	100.0	100.0	



6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan.

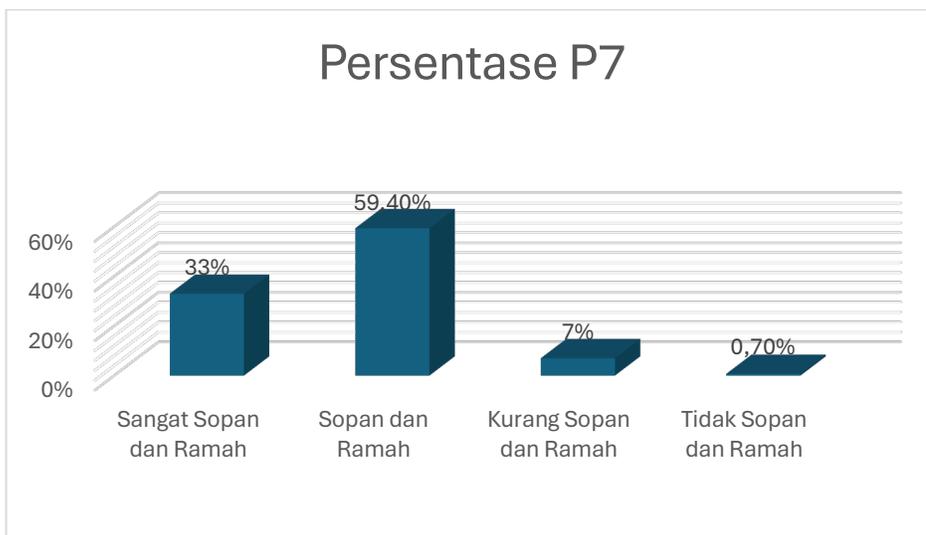
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	3	.7	.7	.7
	Kurang Kompeten	43	9.6	9.6	10.3
	Kompeten	259	58.1	58.1	68.4
	Sangat Kompeten	141	31.6	31.6	100.0
Total		446	100.0	100.0	



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

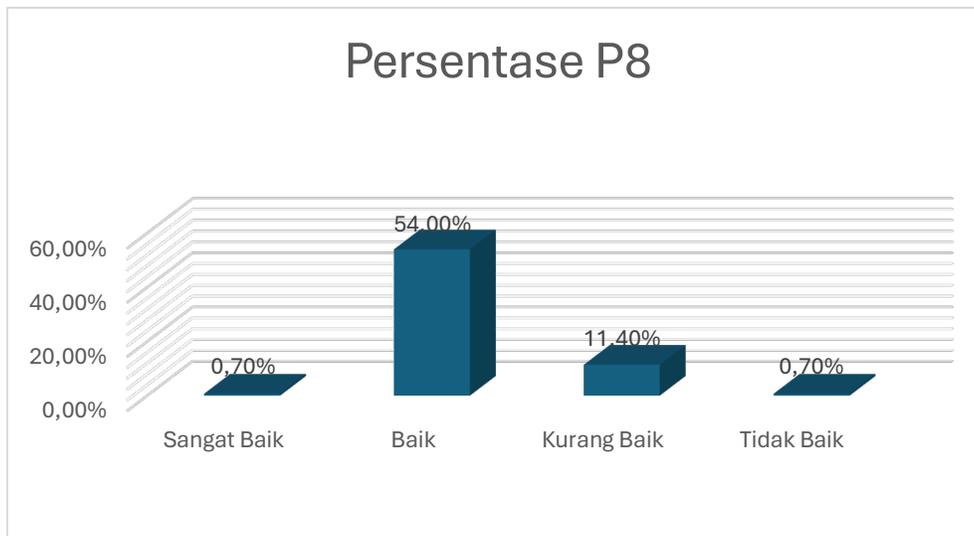
P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	3	.7	.7	.7
	Kurang Sopan dan Ramah	31	7.0	7.0	7.6
	Sopan dan Ramah	265	59.4	59.4	67.0
	Sangat Sopan dan Ramah	147	33.0	33.0	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



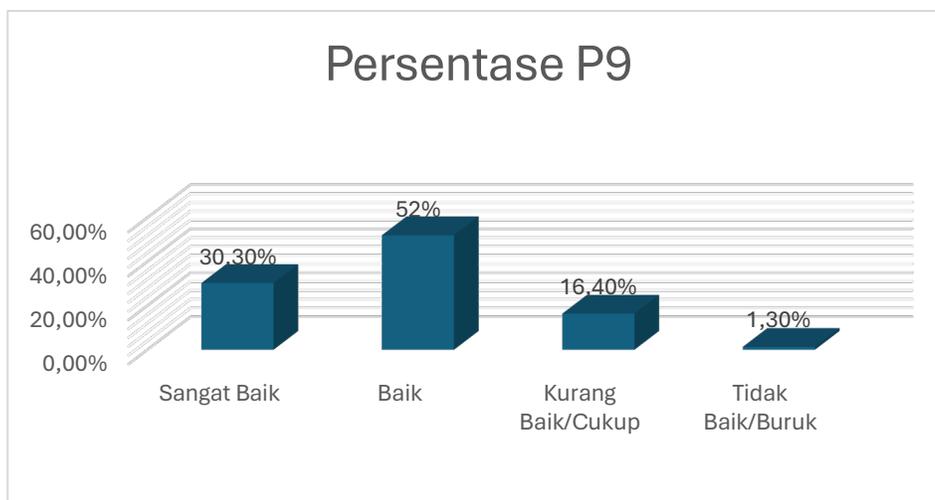
8. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	.7	.7	.7
	Kurang Baik	51	11.4	11.4	12.1
	Baik	241	54.0	54.0	66.1
	Sangat Baik	151	33.9	33.9	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



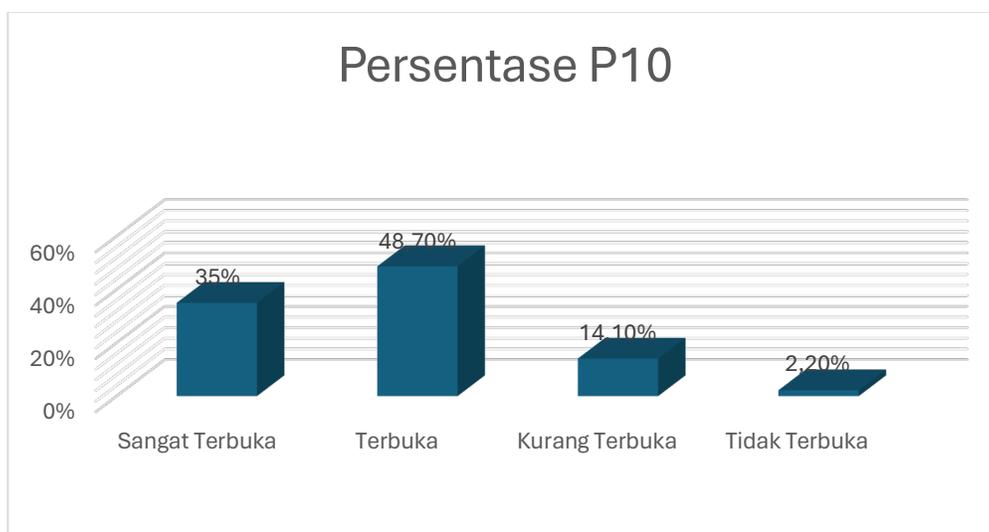
9. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik/ Buruk	6	1.3	1.3	1.3
	Kurang Baik/ Cukup	73	16.4	16.4	17.7
	Baik	232	52.0	52.0	69.7
	Sangat Baik	135	30.3	30.3	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Terbuka	10	2.2	2.2	2.2
	Kurang Terbuka	63	14.1	14.1	16.4
	Terbuka	217	48.7	48.7	65.0
	Sangat Terbuka	156	35.0	35.0	100.0
	Total	446	100.0	100.0	



C. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UIN Ar-Raniry adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Dalam penghitungannya setiap unsur pelayanan diberi nilai penimbang yang sama.

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Unsur}]} = \frac{1}{10} = 0,10$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0,10. Kemudian dihitung jumlah total Nilai bobot per unsur. Berikut data dari hasil respon masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan UIN Ar- Raniry Banda Aceh

Jumlah Nilai Perunsur	1499	1450	1361	1437	1453	1430	1448	1432	1388	1411
Total Perrtanyaan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Nilai Rata-rata Perunsur	3,36	3,25	3,05	3,22	3,26	3,21	3,25	3,21	3,11	3,16
Bobot nilai tertimbang	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,34	0,33	0,31	0,32	0,33	0,32	0,32	0,32	0,31	0,32
Total Rata-rata tertimbang	3,21									
Indeks Kepuasan	80.25									

Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan UIN Ar-Raniry didapat dari total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25):

$$\sum 3,21 \times 25 = 80.25$$

Sedangkan untuk hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan pada UIN Ar-Raniry dari setiap unsur (indikator) yang dinilai pengguna dapat dilihat secara terperinci pada diagram berikut ini:



Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah **80.25**. Dan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Baik Sekali

Merujuk pada table konversi nilai, maka angka **80,25** berada pada nilai persepsi **3,21** yang secara kualitatif dikategorikan dengan **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.

D. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry mendapat **nilai 80,25** atau berada pada kategori **baik atau B**. dari data yang ditunjukkan pada hasil survey yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa kekuatan UIN Ar-Raniry dari segi layanan yang diberikan adalah pada unsur pertama yaitu unsur **persyaratan**. Ini menunjukkan bahwa penetapan syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan dengan jenis layanan yang diterima telah sesuai, baik itu persyaratan teknis maupun administratif.

Sedangkan untuk unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur**, unsur **Biaya/tarif**, unsur **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, unsur **Kompetensi Pelaksana Layanan**, unsur **Perilaku Pelaksana** dan unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, secara umum berada pada nilai persepsi yang sama yaitu rata-rata 3,2 dan unsur **Sarana dan prasarana** serta unsur **Keterbukaan akses informasi** berada pada nilai persepsi rata-rata 3,1. Secara kualitatif kedelapan unsur ini berada pada kategori layanan yang **baik atau B**.

Dari kesepuluh unsur yang dinilai, unsur **Waktu penyelesaian** merupakan unsur yang terlemah dan memiliki angka paling **rendah 3,05** dengan kategori **C** yakni **Kurang Baik**. Ini menunjukkan bahwa indikator layanan dari segi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dinilai masih kurang dan sangat perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dari semua pihak terkait. Penilaian responden menunjukkan bahwa waktu pelayanan di UIN Ar-Raniry masih terlalu lama dan kurang efektif. Terkait kelemahan ini beberapa responden juga memberi catatan tersendiri dalam kolom jawaban masukan, kritikan dan saran dimana responden menyatakan bahwa administrasi birokrasi di UIN Panjang dan layanannya lama.

Lemahnya aspek layanan pada segi kecepatan waktu ini semestinya menjadi perhatian pihak terkait yang misalnya dapat ditindaklanjuti dengan melahirkan standar operasional pelayanan yang berbasis teknologi sehingga dapat mempercepat waktu pemberian pelayanan. Selain itu beberapa masukan yang disampaikan responden juga terkait sarana dan prasarana di UIN Ar-raniry yang oleh responden dirasakan masih sangat memerlukan peningkatan, dan profesionalisme pemberi layanan juga masih perlu peningkatan kompetensi dan kapasitasnya sehingga disarankan untuk menyediakan anggaran dan melaksanakan kegiatan pengembangan pemberi layanan dalam hal ini tenaga kependidikan di UIN Ar-Raniry.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023-2024 yaitu dari periode September 2023 sampai dengan Februari 2024 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-raniry secara umum berada pada kualitas yang baik dengan nilai IKM **80,25** dan nilai persepsi **3,21** yang secara kualitatif berada pada kategori **baik atau B**. Meskipun angka menunjukkan nilai yang baik, namun masih banyak aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan mewujudkan penyelenggaraan layanan yang prima di masa yang akan datang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah yang harus menjadi perhatian dan prioritas untuk perbaikan ke depan adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan.
3. Masukan yang disampaikan responden juga memberi beberapa catatan terkait sarana dan prasarana UIN Ar-Raniry yang memerlukan peningkatan serta profesionalitas pemberi layanan dalam hal ini tenaga kependidikan di UIN Ar-raniry juga masih memerlukan peningkatan kapasitas dan kompetensi sehingga dapat memberikan layanan secara prima dan efektif.
4. Unsur layanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur persyaratan, dimana penetapan syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan dengan jenis layanan yang diterima pengguna layanan telah sesuai.

B. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkala dan konsisten.
2. Meningkatkan profesionalitas dan performa kerja pemberi layanan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan perilaku, sikap, kompetensi pelaksana sehingga lebih prima dalam memberi layanan.
3. Melahirkan standar operasional pelayanan yang berbasis teknologi sehingga dapat mempercepat waktu pemberian pelayanan.

4. Meningkatkan komitmen pimpinan terhadap peningkatan kualitas dan mutu penyelenggaraan pelayanan publik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UIN Ar-Raniry Tahun 2024

Bapak/Ibu/Saudara/i yang Terhormat !

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey ini nantinya diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Survey ini dilakukan secara online dengan rancangan instrumen yang alternatif jawabannya menggunakan





Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UIN Ar-Raniry Tahun 2024

Bapak/Ibu/Saudara/i yang Terhormat !

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey ini nantinya diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Survey ini dilakukan secara online dengan rancangan instrumen yang alternatif jawabannya menggunakan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh ini, secara umum mengacu kepada Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah sebagai berikut: **1)Persyaratan; 2)Sistem, Mekanisme dan Prosedur; 3)Waktu Penyelesaian; 4)Biaya/Tarif; 5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6)Kompetensi Pelaksana; 7)Perilaku Pelaksana; 8)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; 9)Sarana dan Prasarana; 10)Keterbukaan Akses Informasi.**

Responden survey adalah orang per orang dari masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan dari UIN Ar-raniry, baik secara langsung atau tidak langsung. Data dan tanggapan atau jawaban responden hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survey dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Oleh karena itu, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat meluangkan waktu memberikan jawaban terhadap survey ini. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

Jika terdapat hal yang belum jelas atau hal-hal yang ingin dikomunikasikan lebih lanjut, dapat menghubungi **Nurullah (082274758679) Email: nurullahamri@ar-raniry.ac.id; atau lpm@ar-raniry.ac.id.**

lpm@ar-raniry.ac.id [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. Profil Responden

Data responden hanya akan digunakan untuk keperluan survey.

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Pendidikan *

- SD
 SMP/MTs
 SMA/MA
 Diploma
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 PPPK
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha
 Ibu Rumah Tangga
 Karyawan BUMN
 Pegawai Non PNS
 Yang lain: _____

B. Pernyataan Survey

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan pendapat/jawaban terhadap 10 pernyataan survey berikut ini, sesuai dengan pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada UIN Ar- Raniry Banda Aceh *

- Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru, pemberian beasiswa, dll) di UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang Mudah
 Tidak Mudah

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang Cepat
 Tidak Cepat

4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Wajar
 Wajar
 Kurang Wajar
 Tidak wajar

5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan *

- Sangat Kompeten
 Kompeten
 Kurang Kompeten
 Tidak Kompeten

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

- Sangat Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Tidak Sopan dan Ramah

8. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Baik
 Baik
 Kurang Baik
 Tidak Baik

9. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Baik
 Baik
 Kurang Baik/Cukup
 Tidak Baik/Buruk

10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di UIN Ar-Raniry Banda Aceh *

- Sangat Terbuka
 Terbuka
 Kurang Terbuka
 Tidak Terbuka

11. Jika ada, mohon memberikan saran dan masukan terkait penyelenggaraan pelayanan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk pengembangan ke arah yang lebih baik di masa mendatang!

Jawaban Anda _____

Kirim

Halaman 1 dari 1

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam UIN Ar-Raniry. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

