



# LAPORAN SURVEY IKM FST SEM GANJIL 2024/2025

Nilai IKM FST = 3,21

**DISUSUN OLEH**

**GJM Fakultas Sains & Teknologi**

**UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* kami ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan keridhaan-Nya sehingga telah menyelesaikan Survei Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan telah berhasil menyusun laporan hasil survei tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia ke zaman yang penuh ber peradaban dan teknologi.

Kegiatan survei kepuasan masyarakat FST mulai digagas dan dilaksanakan dari bulan Desember 2024 hingga Januari 2025. Survei ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tata Kelola yang dimaksudkan adalah segala hal yang berkaitan dengan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengumpulan informasi diperoleh dari masyarakat berbentuk penyebaran kuesioner melalui google formulir yang berskala. Adapun kegiatan ini untuk memetakan mutu pelayanan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, saran dan masukan, bimbingan serta dukungan terhadap terlaksananya survei ini. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan yang berlimpah untuk semua pihak yang terlibat dan semoga segala bantuan yang diberikan itu dicatat sebagai amal ibadah *Aamiin ya Rabbal'alami*.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Banda Aceh, Januari 2025

Ka GJM



Sri Nengsih, S.Si.,M.Sc.

## DAFTAR ISI

Cover	
Lembar Pengesahan	
Kata pengantar.....	1
Daftar isi.....	2
Bab 1 Pendahuluan	
A. Deskripsi Kegiatan.....	3
B. Tujuan.....	3
C. Sasaran.....	3
Bab 2 Metodologi survey .....	5
A. Rancangan Survey .....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	14
C. Teknik analisis Data.....	15
Bab 3. Hasil dan Analisis Data .....	17
A. Data Survey .....	17
B. Analisis hasil survey .....	24
Bab 4 Penutup.....	30
A. Kesimpulan .....	30
B. Rekomendasi.....	30

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Deskripsi Kegiatan**

Fakultas Sains dan Teknologi adalah salah satu fakultas yang berada dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menjalankan fungsinya 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*. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah RI No.1 Tahun 2014 bahwa Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi pada pasal 32 disebutkan perguruan tinggi hendaknya diselenggarakan secara Akuntabilitas Publik dan juga dengan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. 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. Oleh karena itu, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar- Raniry telah melaksanakan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terpadu, terprogram dan terarah dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

#### **B. TUJUAN**

Pelaksanaan survey ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, untuk memetakan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar- Raniry Banda Aceh. dan sebagai pedoman atau acuan bagi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar- Raniry dalam menetapkan kebijakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **C. SASARAN**

Responden survei ini adalah masyarakat luas, masyarakat yang dimaksudkan dalam survei IKM ini adalah penerima pelayanan publik yang berada di lingkungan pelayanan atau

yang pernah menerima pelayanan dari UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Responden survei terdiri dari Pimpinan Instansi Pemerintah, Kepala Sekolah, PNS, Polri, TNI, Pimpinan perusahaan, Karyawan BUMN, wiraswasta, tenaga honorer, guru, dosen, petani, ibu rumah tangga, geuchik, freelance, arsitek, tenaga medis, dokter, wartawan, teknisi, operator, wartawan dan sebagainya.

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik disebutkan sasaran survei meliputi 10 unsur yaitu:

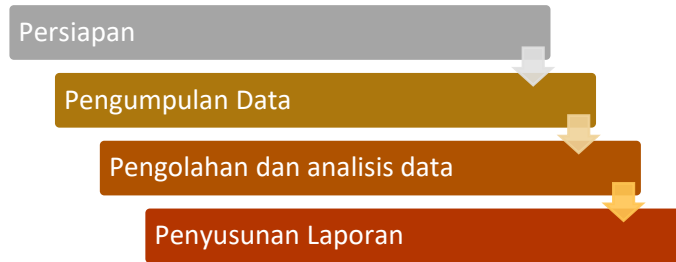
1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian: 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.

## BAB 2

### METODOLOGI SURVEY

#### A. Rancangan Survey

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola dikendalikan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry dan disetujui oleh Dekan terhadap pemangku kepentingan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry. Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut:



Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan teknik kuesioner yang diisi oleh responden melalui google form dalam bentuk link yang diberikan kepada pengguna layanan. Instrumen kepuasan masyarakat merupakan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisikan informasi tentang survey kepuasan masyarakat, pada bagian kedua berisikan identitas responden seperti nama, Jenis Kelamin, umur, Pekerjaan, alamat dan bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yaitu pertanyaan yang berisikan jawaban dengan rancangan instrumen yang alternatif jawabannya menggunakan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

##### 1. Tahap Persiapan

- Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survey IKM semester Ganjil TA 2024/2025 sesuai dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pimpinan UIN Ar-Raniry.

No Urut	Pernyataan survey
1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi 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) di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3	Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

4	Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
6	Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan
7	Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8	Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
9	Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
10	Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

- Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat pada FST UIN Ar-raniry merupakan kuesioner yang diadopsi dan disesuaikan dari kuesioner yang telah dikembangkan oleh LPM UIN Ar-Raniry. Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat dari LPM ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan merupakan kuesioner yang mudah digunakan.
- Merancang google formulir untuk survey IKM berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun



**GUGUS JAMINAN MUTU**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

## Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar- Raniry Banda Aceh Semester Ganjil TA 2024/2025

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i responden

Dengan Hormat,

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Gugus Jaminan Mutu (GJM) 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 di Fakultas Sains dan Teknologi 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 Fakultas Sains dan Teknologi 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 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-raniry, baik secara langsung atau tidak langsung, internal maupun eksternal. Data dan





tanggapan atau jawaban responden hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survey dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi 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 **Email: [gjm.fst@ar-raniry.ac.id](mailto:gjm.fst@ar-raniry.ac.id)**  
Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalam  
Tim GJM FST

[gjm.fst@ar-raniry.ac.id](mailto:gjm.fst@ar-raniry.ac.id) [Ganti akun](#)



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Email Anda

A. Profil Responden

Data responden hanya akan digunakan untuk keperluan survey.

Nama \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan



Umur \*

Jawaban Anda

Kategori Responden \*

- Internal (Dosen dan Tenaga Kependidikan)
- Eksternal (Stakeholder, mitra kerjasama, alumni, Mahasiswa dan masyarakat)

Pendidikan \*

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



Pekerjaan \*

Pimpinan Instansi Pemerintah

Kepala Sekolah

PNS

TNI

POLRI

Pimpinan Perusahaan

Karyawan BUMN

Wiraswasta

Tenaga Honorer

Guru

Dosen

Petani

Ibu Rumah Tangga

Geuchik

Freelance

Arsitek

Tenaga Medis

Dokter

Wartawan

Teknisi

Operator

Yang lain: \_\_\_\_\_



Alamat \*

Jawaban Anda

**B. Pernyataan survey**

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan pendapat/jawaban terhadap 10 pernyataan survey berikut ini, sesuai dengan pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, baik secara langsung maupun tidak.

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi 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 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh \*

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang Mudah
- Tidak Mudah



3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di \*  
Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak Cepat

4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas \*  
Sains dan Teknologi 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 Fakultas  
Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai



6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan \*

- Sangat Kompeten
- Kompeten
- Kurang Kompeten
- Tidak Kompeten

7. Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Sains dan Teknologi 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 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik



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

Sangat Baik

Baik

Kurang Baik/Cukup

Tidak Baik/Buruk

10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh \*

Sangat Terbuka

Terbuka

Kurang Terbuka

Tidak Terbuka

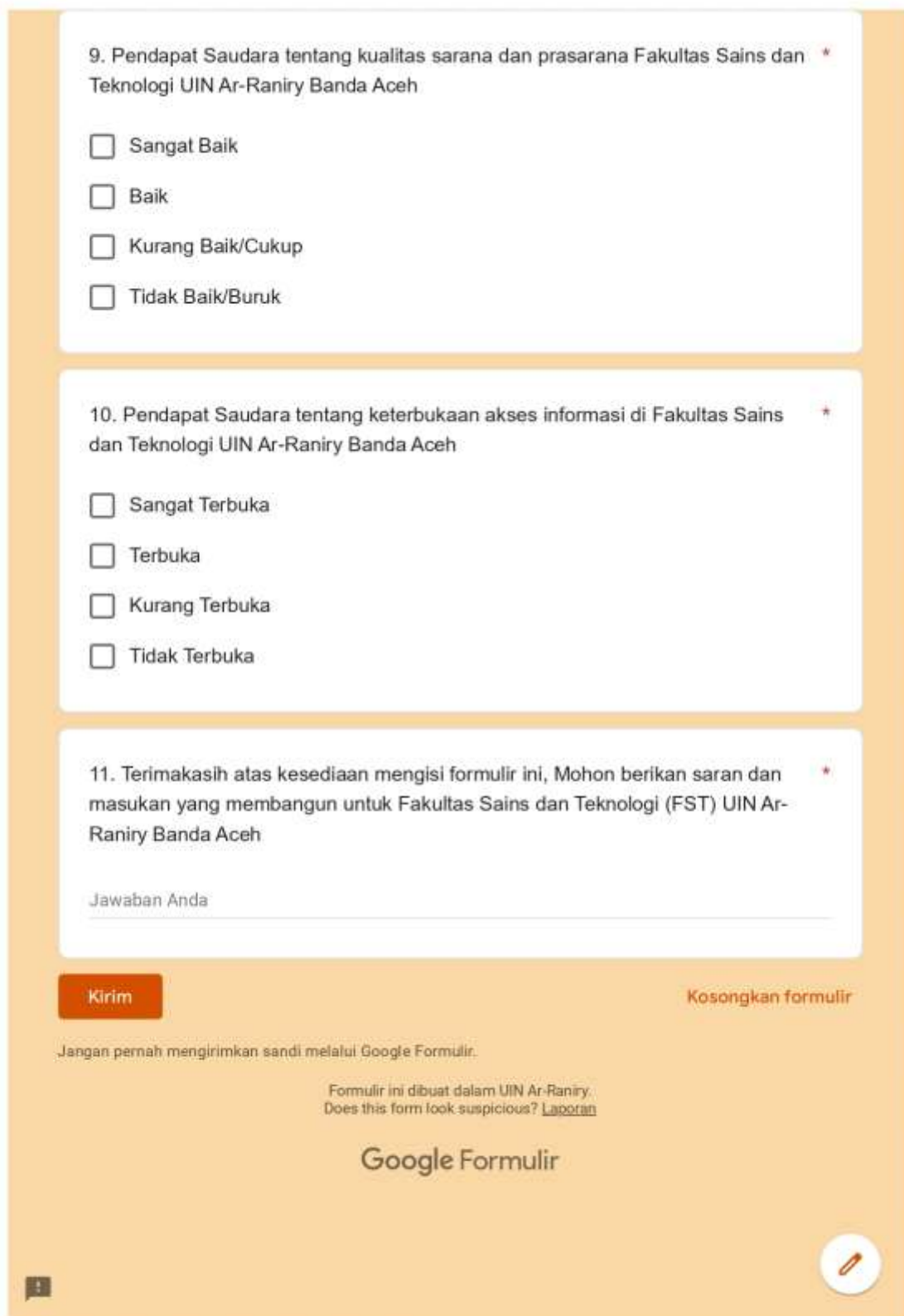
11. Terimakasih atas kesediaan mengisi formulir ini, Mohon berikan saran dan masukan yang membangun untuk Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Ar-Raniry Banda Aceh \*

Jawaban Anda

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam UIN Ar-Raniry.  
Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir



## B. Teknik Pengumpulan Data

- Pelaksanaan survey dilakukan dari Desember 2024 -Januari 2025

- Melakukan penyebaran survey kepada sasaran survey melalui komunikasi secara daring dengan menyertakan kuesioner elektronik
- Survey IKM dapat diakses pada link berikut  
<https://forms.gle/895E2cz8rRrocQJE6>
- Melakukan pengecekan secara berkala pada google form untuk mengetahui perkembangan survey IKM

### C. Teknik Analisis Data

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.

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata - rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan.

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = IKM \times 25$$

Setelah langkah ke-3 dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:



<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Pelayanan</b>
4	3,5324-4	88,31-100	A	Sangat Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik

Sumber: PERMENPAN RB NO. 14 TAHUN 2017

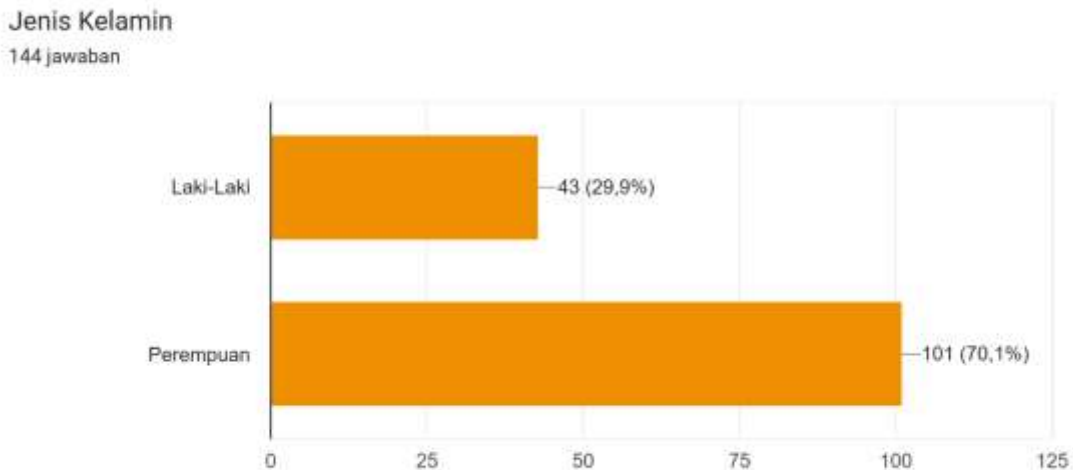
Penyusunan Laporan Kegiatan pengukuran survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Gugus Jaminan Mutu FST didokumentasikan dalam bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di FST UIN Ar-Raniry.

## BAB 3

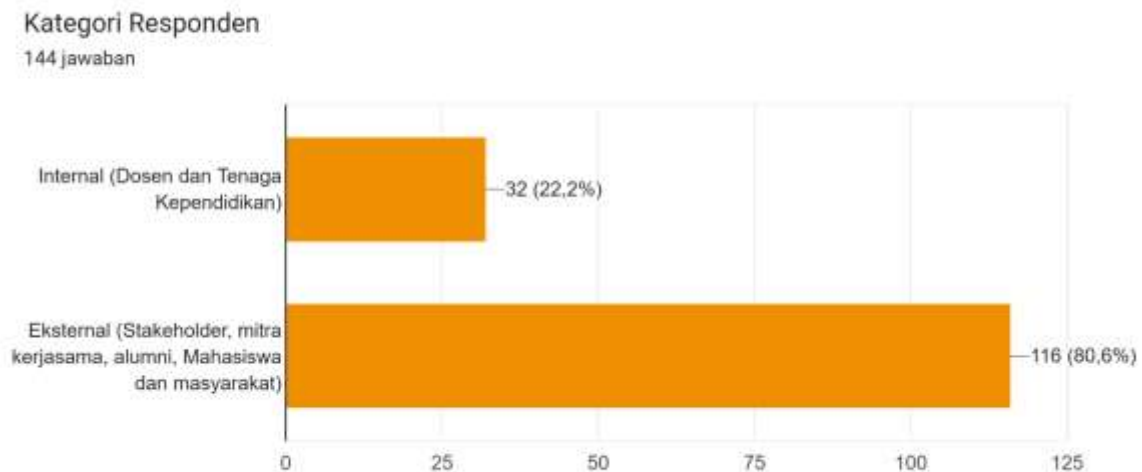
### HASIL DAN ANALISIS DATA

#### A. Data Survey

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang memberi tanggapan terhadap survey yang dilakukan untuk 144 orang didapatkan responden berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 43 orang dan responden perempuan berjumlah 101 orang sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut ini.

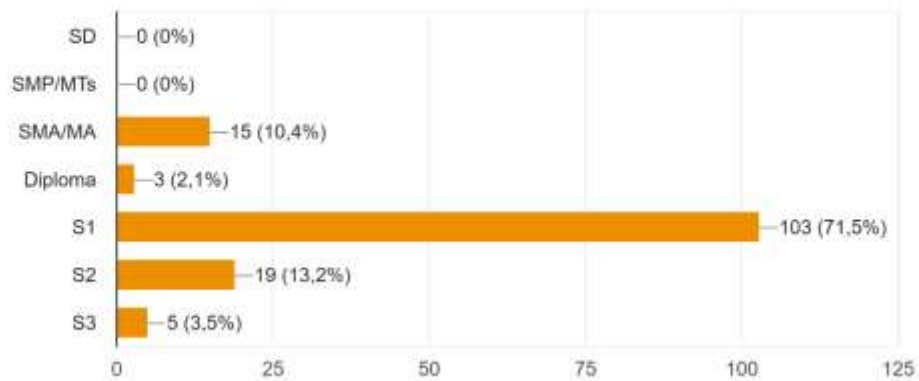


Responden survey ini dibagi kepada 2 kelompok yakni responden internal untuk dosen dan tenaga kependidikan; responden eksternal dari stakeholder mitra kerjasama, alumni, mahasiswa dan masyarakat. Responden internal ada sebanyak 32 orang sedangkan responden eksternal 116 orang seperti yang ditunjukkan dalam grafik di bawah ini



## Pendidikan

144 jawaban

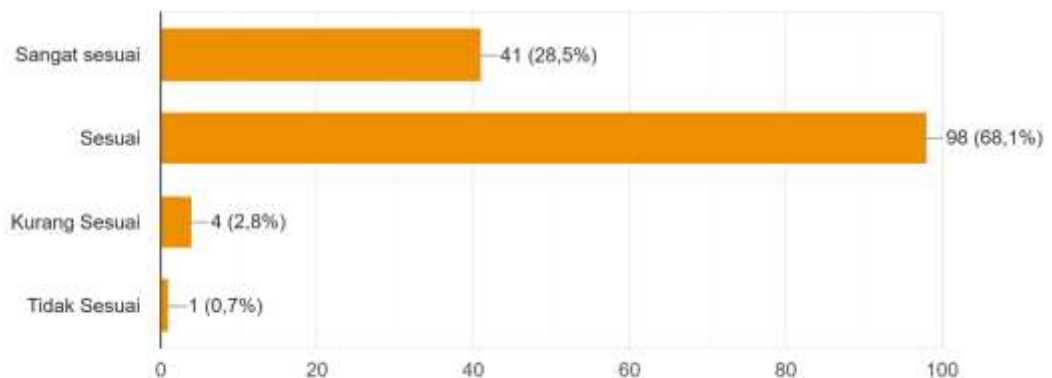


Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden survey IKM ini berada pada Strata 1 sebanyak 103 orang, kemudian Strata 2 sebanyak 19 orang, SMA sebanyak 15 orang, Strata 3 sebanyak 5 orang dan Diploma sebanyak 3 orang.

Berikut gambaran jawaban responden survey IKM FST semester genap TA 2023-2024 dalam bentuk grafik untuk 10 pertanyaan yang telah disusun.

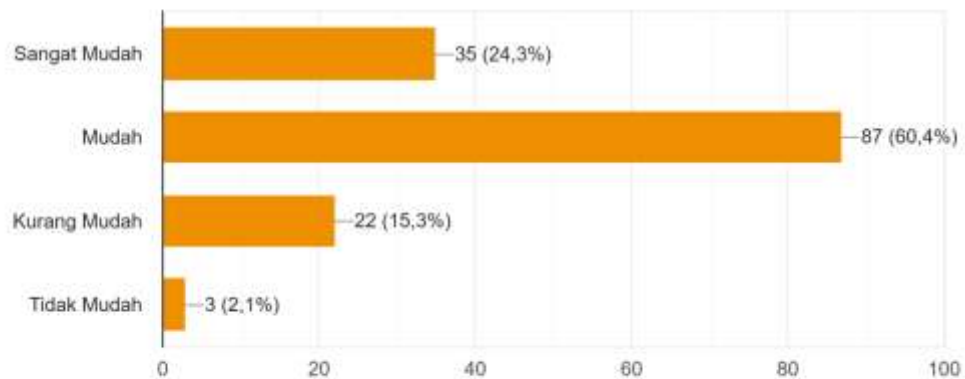
### 1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

144 jawaban



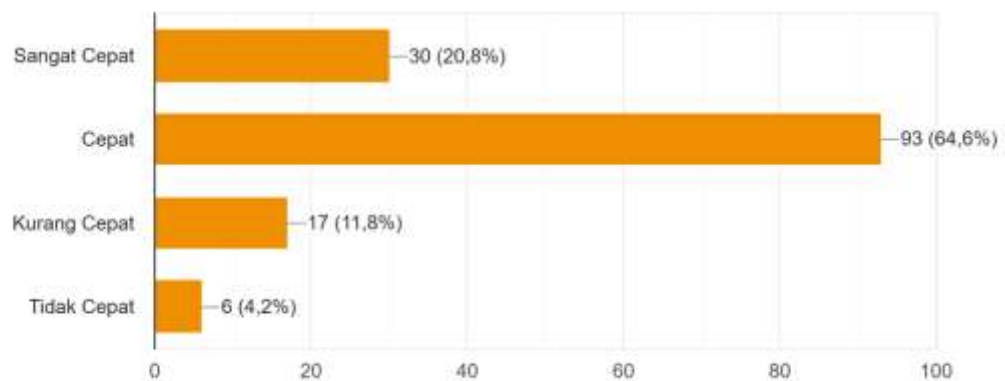
2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru,... Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

144 jawaban



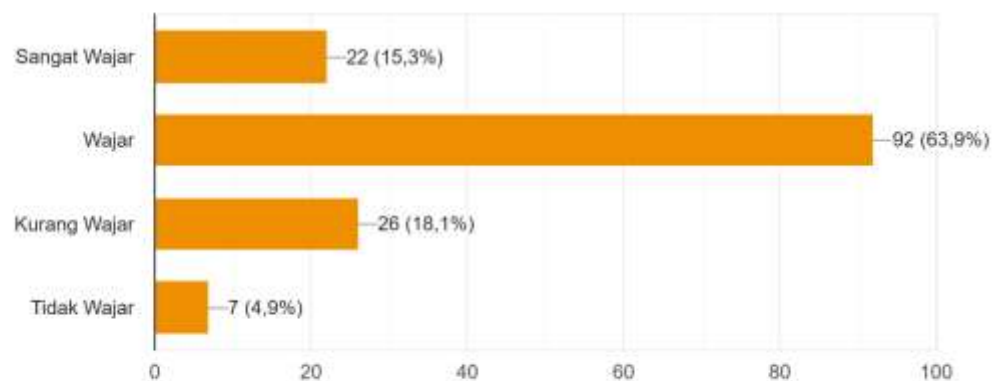
3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

144 jawaban

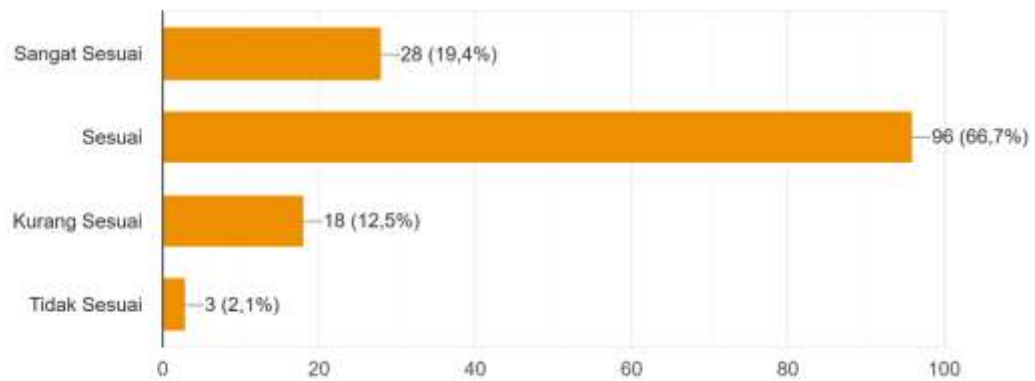


4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

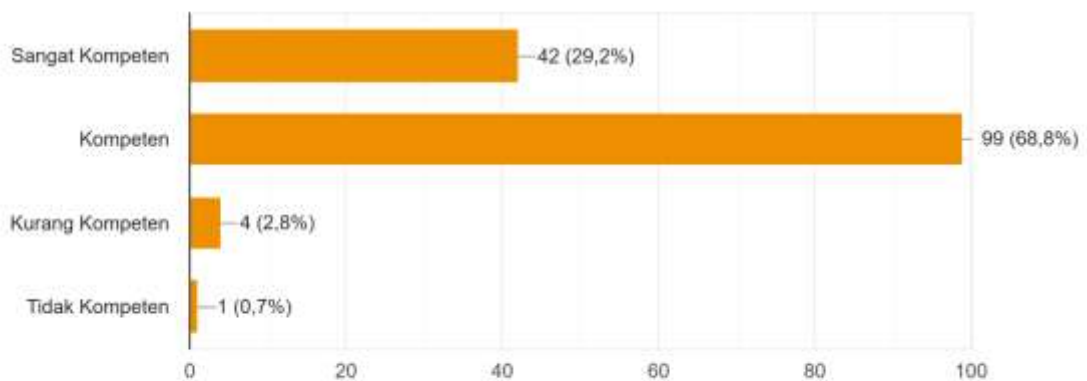
144 jawaban



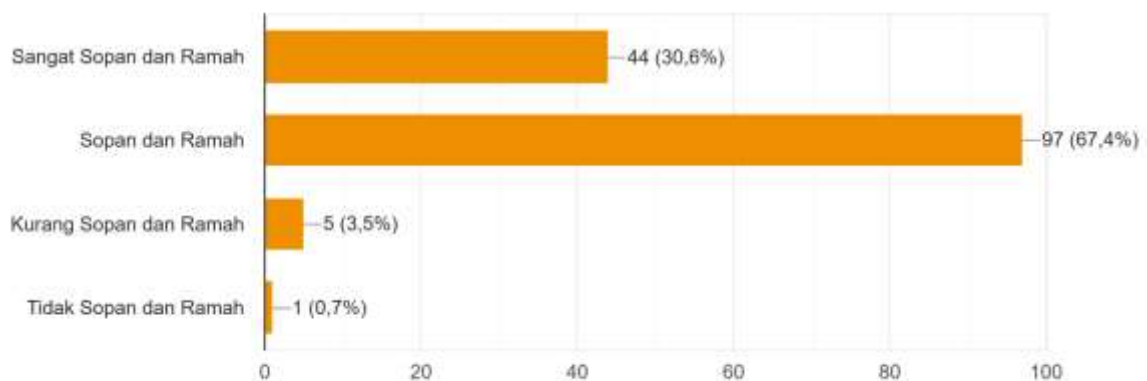
5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
144 jawaban



6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan  
144 jawaban

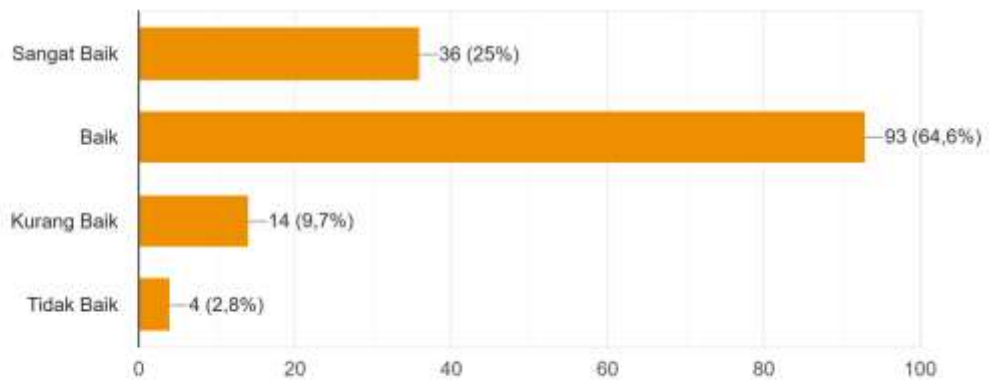


7. Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.  
144 jawaban



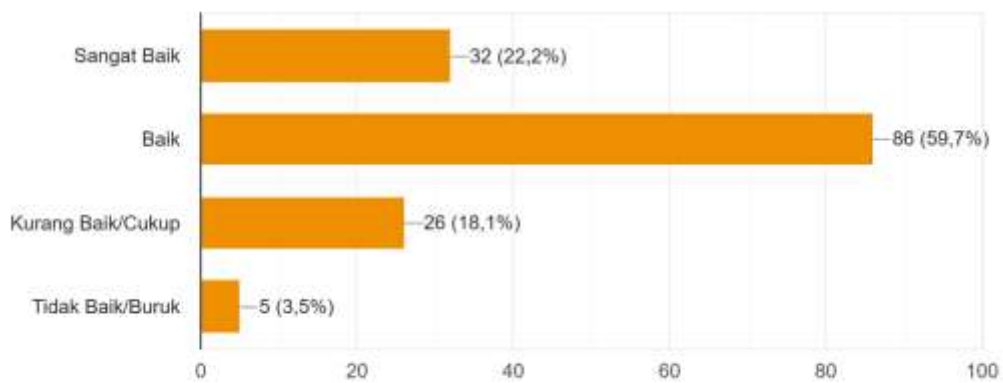
8. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

144 jawaban



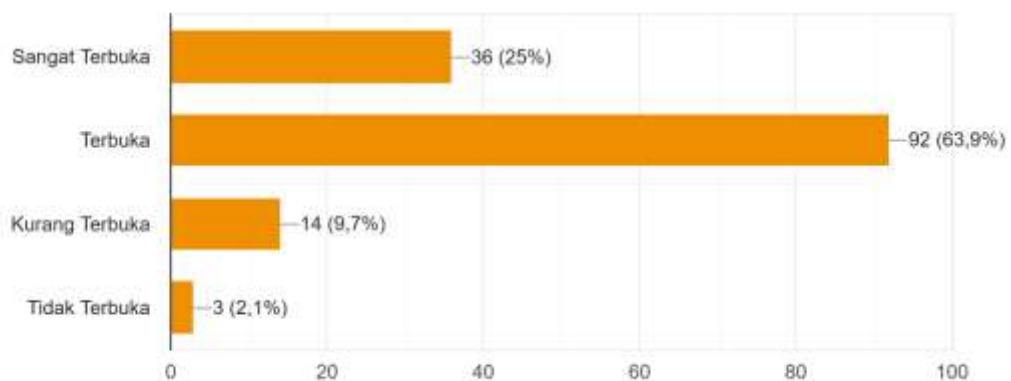
9. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

144 jawaban



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

144 jawaban



Berdasarkan gambaran 10 grafik di atas tentang tatakelola FST, terlihat bahwa mayoritas responden survey memilih dalam skor 3 dan 4 dengan layanan yang diberikan FST. Responden survey juga memberikan beberapa masukan untuk peningkatan layanan dan tatakelola di FST. Beberapa Saran dari responden terhadap survei kepuasan masyarakat pada manajemen dan tata kelola di FST adalah sebagai berikut:

1. Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat meningkatkan kualitas layanan akademik dengan memperkuat akses fasilitas laboratorium, meningkatkan program pelatihan dosen dan mahasiswa, serta memperluas kerjasama dengan institusi lain untuk mendukung riset dan inovasi.
2. Semoga saintek makin maju dan pelayanan dalam administrasi semakin lancar dan cepat
3. Semoga ke depan menjadi lebih baik dan semakin kompak demi pendidikan yg lebih baik
4. Tingkatkan mutu lebih baik lagi kedepan
5. Terus meningkatkan segalanya untuk memudahkan dan mencerdaskan generasi kedepan
6. Ruang studio untuk mata kuliah jurusan Arsitektur mohon diperbanyak
7. Sarana dan prasarana dilengkapi dan/atau diperbaiki
8. ketersediaan tenaga kependidikan dan laboran yang memadai di beberapa program studi (Misal: Teknologi Informasi dan Teknik Fisika)
9. Terus meningkatkan sarana dan akses untuk pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sukses selalu untuk FST UINAR dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi bagi masyarakat dan akademisi.
10. Untuk pelayanan service sarpras lebih cepat tanggap
11. Giatkan terus penyebaran info mengenai FST UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui berbagai media massa
12. Semoga jumlah infokus bisa ditambah, AC di ruang dosen dan ruang kaprodi arsitektur yang rusak, mudah-mudahan bisa segera diperbaiki
13. Kedepannya Semoga Fakultas Sains Dan Teknologi Semakin Maju Jaya Dan Berkembang, Semoga Semakin Meningkatkan Akreditasinya, Dan Untuk Jurusan<sup>2</sup> Di Saintek Semoga Semakin Ramai peminat nya dan Berharap Para Pengajar nya Semakin Banyak, Terimakasih Banyak Untuk Saintek Tempat aku menimba Ilmu. Terimakasih Banyak Untuk Segala Hal Yang Saya dapatkan Selama Belajar Di Sana, semoga Suatu saat saya bisa kembali Lagi kesana aamiin.
14. Saran sebaiknya proyektor untuk proses belajar mengajar ditambah jumlahnya karena beberapa sudah mulai tidak berfungsi seperti kabel<sup>2</sup> nya
15. Perpustakaan lebih sering di aktifkan, karena setiap dikunjungi sering tertutup
16. UKT mohon tidak kemahalan Pak/Buk dan fasilitas tidak sebanding dengan UKT
17. Semoga dapat menghasilkan lulusan terbaik setiap tahun
18. Terus memberikan yang terbaik, demi kemajuan dan demi mencerdaskan bangsa. Terus memberikan pelatihan<sup>2</sup> yang mampu menunjang karir para alumni. Tentunya dengan harga diskon.
19. Jika memang lembaga terbuka dengan saran dan kritik, sekiranya berkenan meningkatkan pelayanan dan membantu mencapai solusi pada setiap pengaduan yang disampaikan mahasiswa.

20. Juga perlu untuk menjamin hak mahasiswa mendapatkan ruang bicara dan perilaku yang adil dalam setiap proses pelayanan dokumen dan bimbingan skripsi "
21. Petugas Taman baca fakultas yang sulit dihubungi dan terkadang kesulitan dalam penggunaan komputer
22. Diharapkan infokus dapat di sediakan oleh dekan untuk membantu dalam proses belajar mengajar di dalam kelas, sehingga mahasiswa tidak lagi kesusahan dan mengeluh mengenai infokus ataupun menggunakan infokus layar warna warni
23. untuk menyediakan sabun dikamar mandi fakultas
24. Kami sebagai mahasiswa ingin sarana dan prasarana, seperti lab dan alat" lab di perlengkap, dan bisa kami gunakan hingga kami selesai, dan untuk mahasiswa akhir di kurangkan setengah untuk pembahayaran UKT, dan kepada dosen mohon di permudah bimbingan kepada mahasiswa yang sedang bimbingan dengan dosen tersebut
25. mohon untuk fasilitasnya seperti AC di setiap ruangan itu di cek seminggu/sebulan sekali, terkadang ada ruangan yang AC nya itu bener" ga berfungsi dengan baik. dikarenakan itu suasana belajar pun jadinya kurang fokus
26. Saran saya semoga fakultas sains dan teknologi (FST) uin ar-raniry banda Aceh ke depannya menjadi lebih baik menjadi fakultas yang lebih unggul
27. Alhamdulillah semuanya baik, semoga bisa lebih di permudah lg untuk mahasiswa semester akhir untuk tamat di waktu yg tepat
28. Semoga peralatan lab multifungsi khususnya di untuk bidang biologi segera dilengkapi
29. Ketersediaan bahan laboratorium masih terbatas
30. saya sarankan meningkatkan penggunaan teknologi untuk mendukung pembelajaran yang interaktif bagi mahasiswa
31. cat di fakultas nempel ke baju
32. Memperbaiki dan melengkapi sarana dan fasilitas fisik yang ada
33. Dalam pembelajaran utk perkuliahan untuk lebih banyak lagi proyektor cthnya infocus karena saat digunakan bnyk yg rusak sehingga kurang dalam menerima informasi atau ilmu saat belajar.
34. Semoga UIN Ar-Raniry bisa lebih cepat dalam mengatasi kekurangan dosen dalam bidang tertentu
35. sediakan fasilitas yang mendukung pembelajaran mahasiswa seperti penyediaan infokus yang berfungsi dengan baik untuk pelayanan pembelajaran di fakultas Sains dan Teknologi
36. Saya harap semua pelayanan yang ada di fakultas sains dan teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh bisa lebih baik lagi untuk kedepannya
37. Terima kasih sebelumnya saya ucapkan dan sedikit saran dari saya dimohon untuk lebih banyak beasiswa untuk anak guru dan Siswa yg berprestasi di akademik
38. Untuk prodi-prodi tolong kerja samanya agar prodi tidak cepat tutup karena banyak mata kuliah setelah ishoma
39. saya harap Fakultas dapat membuka program studi yang sesuai dengan potensi daerah Aceh, seperti teknologi kelautan, energi terbarukan, atau pengelolaan sumber daya alam berbasis teknologi.
40. Saran dan masukkan saya untuk fakultas sains dan teknologi kalau bisa mahasiswa jangan kasih gondrong
41. Tetap amanah



42. Semoga kedepan memberi informasi dengan cepat dan benar
43. Semoga pembangunan fakultas saintek bisa di tingkatkan lagi, mungkin dari cat bangunan bisa di cat dengan yang baru agar bangunan terlihat lebih bagus dan menarik
44. Tolong dipermudah bila orang luar ingin melakukan pengujian di laboratorium, kerjasama dengan UMKM, keterbukaan informasi dan mekanismenya, ketersediaan laboran di jam kerja yg kalo tidak ada mahasiswa laboran keluar atau tidak ad di tempat dan peran UIN untuk memajukan syariat Islam Aceh apa ya sekarang? Riset nya kurang inovatif
45. Tingkatkan fasilitas pendukung seperti laboratorium
46. Perlu dilakukan renovasi untuk gedung dan ruang kuliah, salah satunya perlu dilakukan perbaikan untuk service peralatan elektronik seperti Ac
47. Mengadakan lebih banyak kerja sama dengan perusahaan, terutama di bidang teknologi, lingkungan, dan sains, untuk memperluas peluang magang dan penyerapan alumni di dunia kerja
48. Semoga Laboratorium FST bisa lebih baik lg
49. Masukan dari saya agar FST UIN Ar-Raniry dapat memperkuat kerjasama dengan industri untuk memberikan kesempatan magang dan studi kasus yang lebih relevan bagi mahasiswa.

## B. Analisis Hasil Survey

Data jawaban responden survey diolah dan dianalisis dengan menggunakan excel, dan didapatkan hasilnya seperti Tabel berikut:

Responden	Pernyataan survey IKM									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R9	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
R10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
R13	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
R14	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4
R15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R18	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2
R19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
R20	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
R21	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4

R22	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
R23	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
R24	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
R25	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R27	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3
R28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R30	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R35	3	2	3	4	2	4	4	2	2	3
R36	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
R38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
R42	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
R45	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
R46	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
R47	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
R48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
R52	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
R53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R54	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
R55	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3
R56	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3
R57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R64	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
R65	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
R66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
R68	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

R69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
R70	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
R71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R73	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2
R74	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R77	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
R78	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
R79	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
R80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R81	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
R82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R83	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R87	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
R88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
R89	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
R90	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3
R91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R93	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
R94	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
R95	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3
R96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R98	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
R99	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
R100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R101	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
R102	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R103	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R106	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2
R107	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2
R108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
R109	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
R110	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
R111	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R112	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R113	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
R114	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R115	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3

R116	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R117	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
R118	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
R119	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
R120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R121	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
R123	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R124	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2
R125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
R127	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R129	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R130	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
R131	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
R132	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R136	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
R137	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
R138	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R139	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
R140	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
R141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
R143	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3
R144	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Jumlah	469	461	463	459	456	469	474	454	460	454
NRR	3,26	3,20	3,22	3,19	3,17	3,26	3,29	3,15	3,19	3,15
NRR tertimbang	0,33	0,32	0,32	0,32	0,32	0,33	0,33	0,32	0,32	0,32
<b>Nilai IKM</b>										<b>3,21</b>
<b>Penilaian</b>										<b>80,19</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FST 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 yakni

$$\text{Bobot nilai rata – rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0,1. Lalu dihitung nilai IKM dengan rumusnya sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang} = 3,21$$

Hasil IKM dikonversi pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25 diperoleh sebesar:

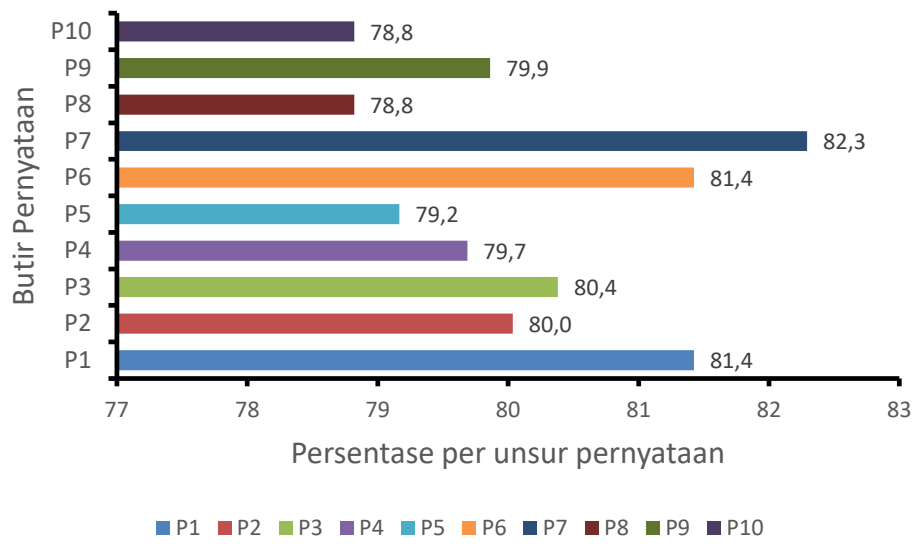
$$\text{Nilai Konversi Indeks} = IKM \times 25 = 3,21 \times 25 = 80,19$$

Hasil nilai konversi IKM dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan	Berdasarkan tabel konversi maka penilaian IKM FST sem ganjil Ta 2024/2025 ini sebesar <b>80,19</b> berada dalam interval 76,61 – 88,30, sehingga dinilai kinerjanya <b>Baik</b> .
4	3,5324-4	88,31-100	A	Sangat Baik	
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik	
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik	

Hasil survey menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada fst UIN Ar-Raniry mendapat nilai 80,19 atau berada pada kategori baik atau B. Dari analisis per butir pernyataan yang ditunjukkan pada hasil survey yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa kekuatan FST UIN Ar-Raniry pada Pernyataan poin ke 1, poin ke 6 dan poin ke 7. Pada poin 1 tentang tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang dinilai sudah sesuai, Pada Poin 6 berkaitan dengan kemampuan petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan yang dinilai sudah kompeten. Sedangkan poin 7 tentang perilaku petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah dinilai ramah dan sopan.

Namun yang menjadi saran perbaikan yang dominan dari responden terkait tentang sarana dan prasarana yang ada di FST untuk fisik gedung yang perlu dicat kembali, jumlah Laboratorium, AC, Jumlah Infokus, ketersediaan bahan Lab, Meja dan kursi yang patah. Selain itu ada juga saran perbaikan pada kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru, pemberian beasiswa). Hal-hal yang dikeluhkan ini memang menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik di FST. Penilaian persentase per butir pernyataan ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat terhadap tata kelola dan manajemen pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah diperoleh hasil sebesar 3,21 dengan nilai konversi IKM nya 80,19 dengan nilai mutu layanan B prediket Baik.

#### **B. REKOMENDASI**

Dari data survey dan tanggapan responden survey ada beberapa item yang perlu mendapat perhatian dari pihak pimpinan FST yakni:

1. Peningkatan sarana dan prasarana yang ada di FST, perlu upaya konkrit dan serius dari pimpinan dalam perawatan sarana dan prasarana
2. Pemberian pelayanan yang maksimal dari segi waktu, tenaga administrasi dan sistem yang dibuat perlu dievaluasi.
3. Perbanyak beasiswa untuk mahasiswa yang sedang menjalankan perkuliahan S1 dan Adanya upaya Pimpinan untuk mencari solusi bantuan terhadap mahasiswa yang kurang mampu.
4. Peningkatan kegiatan promosi FST, perlu upaya konkrit dan sistematis dari pimpinan untuk mempromosikan prodi-prodi yang ada di FST dan melibatkan banyak platform untuk kegiatan promosi.
5. Penambahan kerjasama, riset dan pengabdian pada masyarakat perlu didorong oleh pihak UPPS.