



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

NILAI IKM : 3,35

Laporan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FST SEM GENAP 2023/2024

Disusun Oleh : GJM FST

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)

Fakultas : Sains dan Teknologi

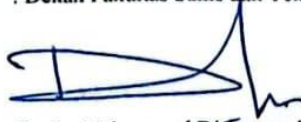
Periode : Semester Genap 2023/2024

Dibuat/diajukan oleh : Gugus Jaminan Mutu FST



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

Disetujui oleh : Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Ir. Muhammad Difhamsyah, M.T., IPU

Disahkan oleh : Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



Dr. Abdul Jilil Salam, M.Ag

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 berperadaban dan teknologi.

Kegiatan survei kepuasan masyarakat FST mulai digagas dan dilaksanakan dari bulan Juni hingga Agustus 2024. 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, September 2024

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 6

B. Teknik Pengumpulan Data..... 13

C. Teknik analisis Data..... 13

Bab 3. Hasil dan Analisis Data 15

A. Data Survey 15

B. Analisis hasil survey 19

Bab 4 Penutup..... 23

A. Kesimpulan 23

B. Rekomendasi..... 23

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:

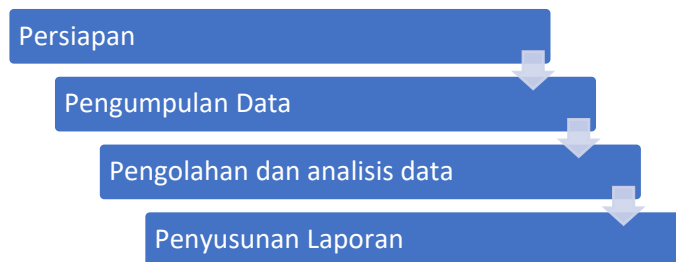
1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu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

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 genap TA 2023/2024 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

B. Tahap Pengumpulan Data

- Pelaksanaan survey dilakukan dari Juni-Agustus 2024
- Melakukan penyebaran survey kepada sasaran survey melalui komunikasi secara daring dengan menyertakan kuesioner elektronik
- Survey IKM dapat diakses pada link berikut <https://forms.gle/U9NT6s95Rx89ZLFM6>
- Melakukan pengecekan secara berkala pada google form untuk mengetahui perkembangan survey IKM

C. Tahap Analisis Data

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer melalui entry data. Kuisioner 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 mengakumulasi 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:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
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

Selanjutnya dihitung dan di analisis nilai IKM per setiap pernyataan/unsur dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$IKM \text{ per unsur} = \frac{\text{Nilai rerata per unsur} - \text{Skor minimum}}{\text{skor maximum} - \text{skor minimum}} \times 100\%$$

Nilai IKM per unsur dianalisis dalam upaya meninjau pencapaian kepuasan masyarakat untuk 10 item unsur yang menjadi indikator dalam survey ini. Setelah selesai dianalisis data, maka ditarik simpulan dan rekomendasi yang menjadi perbaikan untuk kemajuan di FST UIN Ar-Raniry. Terakhir penyusunan Laporan Kegiatan pengukuran survey dalam rangka analisis Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Gugus Jaminan Mutu FST sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di FST UIN Ar-Raniry.

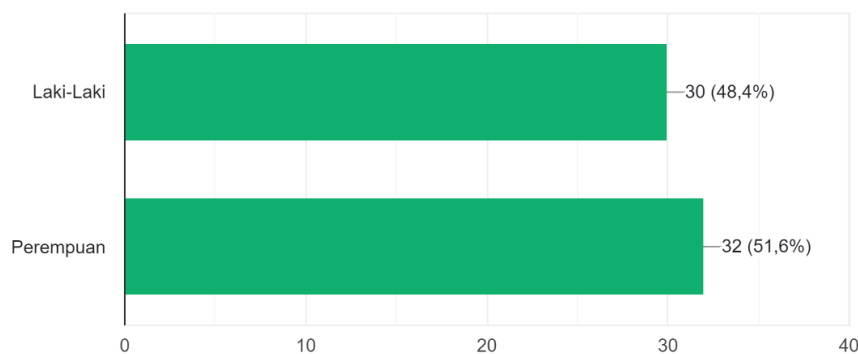
BAB 3

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Data Survey

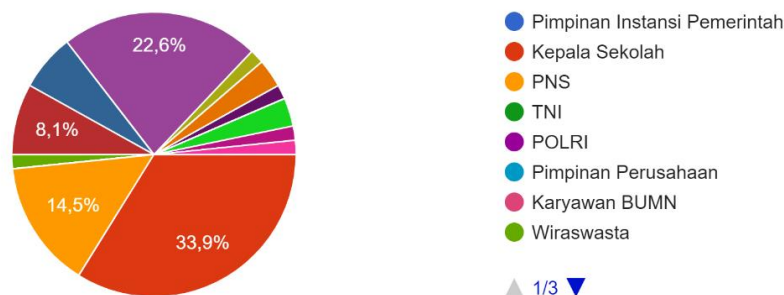
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang memberi tanggapan terhadap survey yang dilakukan untuk 62 orang didapatkan responden berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 30 orang dan responden perempuan berjumlah 32 orang sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut ini.

Jenis Kelamin
62 jawaban



Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan responden telah ditunjukkan seperti diagram Pie berikut:

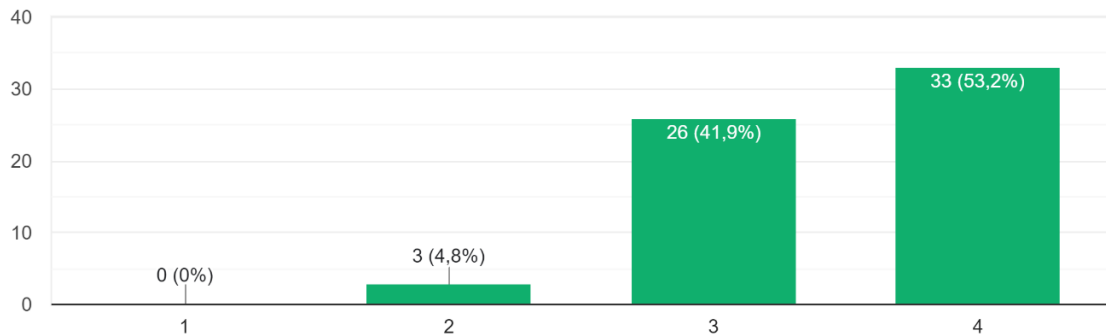
Pekerjaan
62 jawaban



Dari diagram di atas, pekerjaan dari responden survey sangat bervariasi sekali dimana ada **13 orang dari dosen (22,6%)**, 2 orang dari freelance, 4 orang dari guru, **21 orang dari kepala sekolah (33,9%)**, 9 orang dari PNS (14,5%), 5 orang dari tenaga honorer (8,1%), 1 orang dari ibu rumah tangga, karyawan swasta, wiraswasta, tenaga medis dan 2 orang dari mahasiswa. Berikut gambaran jawaban responden survey IKM FST semester genap TA 2023-2024 dalam bentuk grafik untuk 10 pertanyaan yang telah disusun.

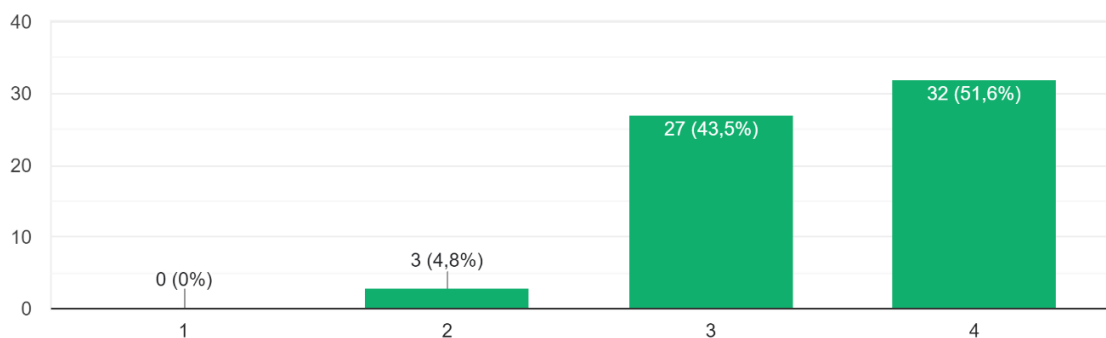
1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



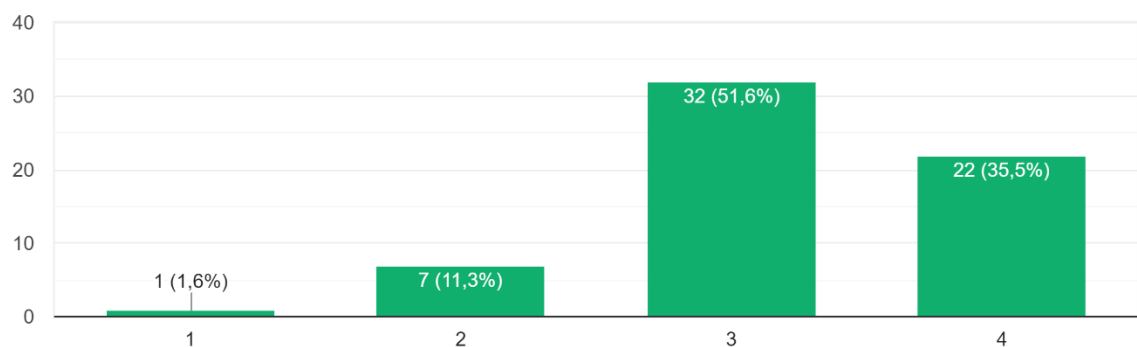
2. Pandangan Saudara tentang kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (seperti sistem dan mekanisme penerimaan mahasiswa baru,... Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



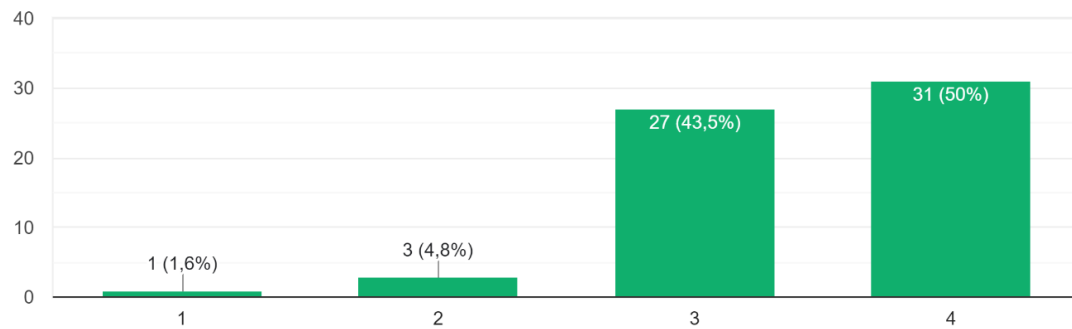
3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



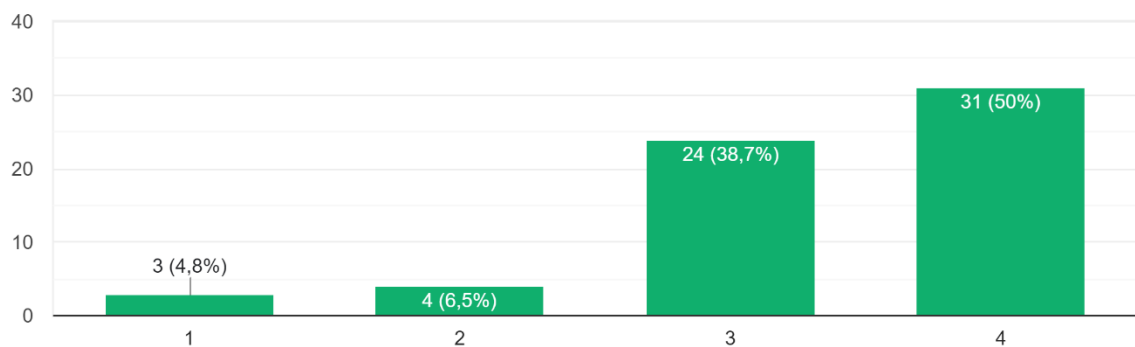
4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



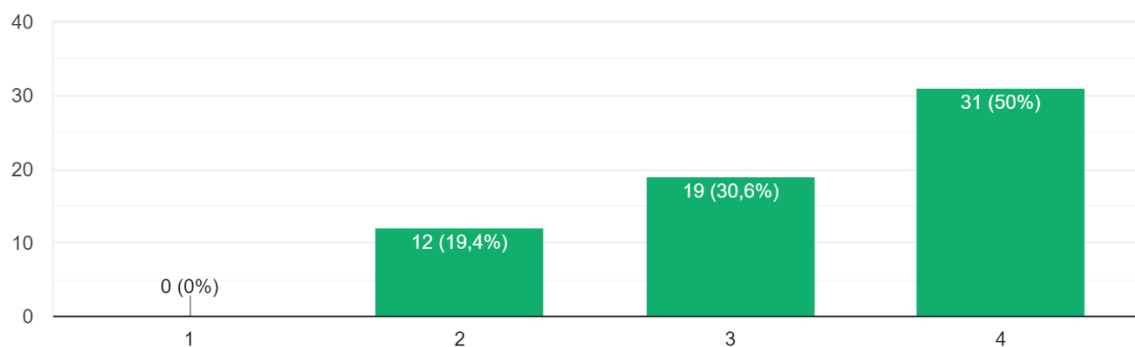
5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



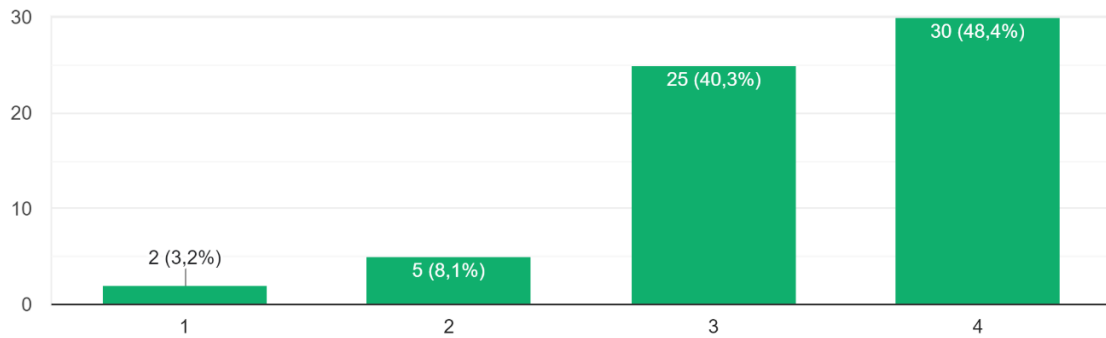
6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan

62 jawaban



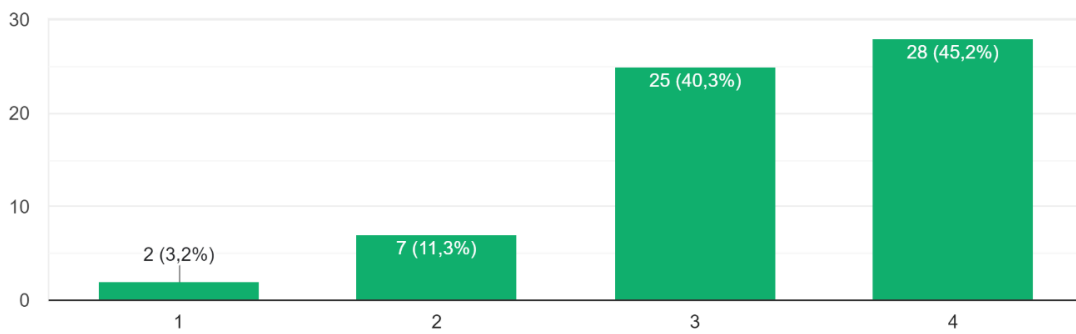
7. Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

62 jawaban



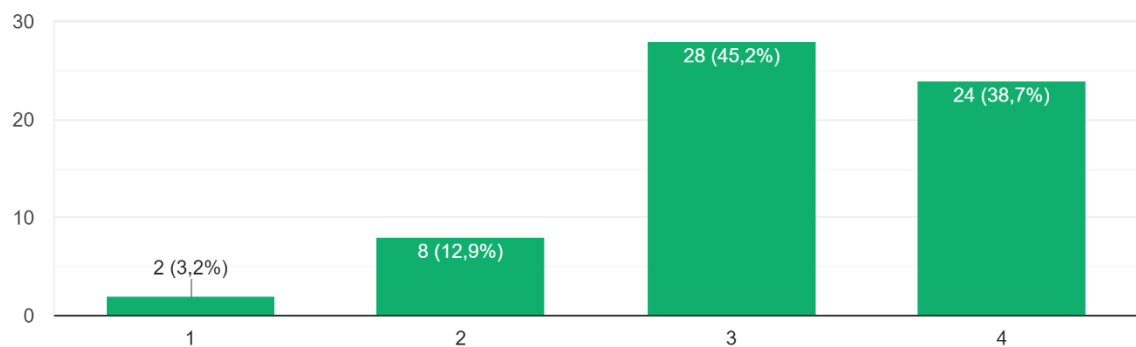
8. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban

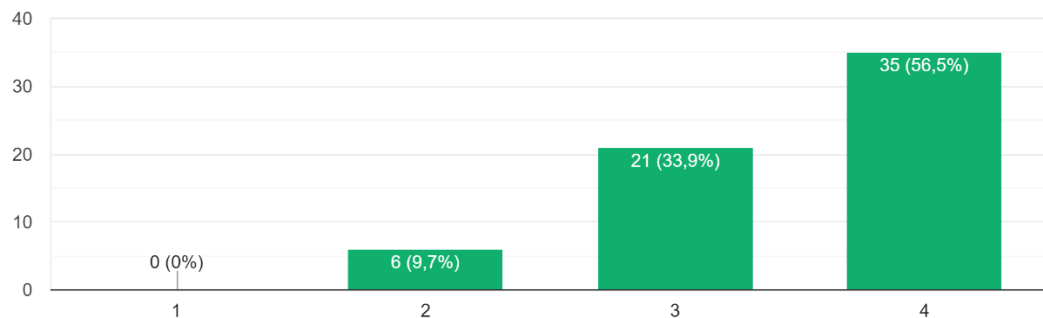


9. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

62 jawaban



10. Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
62 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. Waktu tunggu pengurusan administrasi umum mohon dioptimalkan. Birokrasinya jangan terlalu panjang, jadi dalam memberikan informasi/pelayanan kepada mahasiswa/masyarakat tidak efektif, seharusnya bisa cepat, tepat dan benar
2. Semoga dapat terus tumbuh dan berkembang begitu juga terhadap permasalahan internal yang dapat diselesaikan dengan baik, serta mengedepankan integritas, serta memperhatikan mutu layanan dan pendidikan supaya kita tidak tertinggal dari kemajuan zaman serta perkembangan teknologi, sehingga kekreativitas mahasiswa dapat tersalur dengan baik, dan pembinaan alumni fakultas dapat dilakukan secara tersistematis dan baik
3. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pengecekan berkala untuk sarana dan prasarana di FST agar menunjang kegiatan di FST
4. Pimpinan hrs mendengar aspirasi bawahan, perbaikan sarpras perkuliahan
5. Terus berkolaborasi dan bermitra dengan satuan pendidikan dan pelaku pendidikan lainnya
6. Diharap ada sosialisasi ke sekolah sekolah dan ke satuan pendidikan kabupaten /Kota
7. Kualitas akademik perlu ditingkatkan, dan sosialisasi lembaga perlu sampai merata ke berbagai SLTA, madrasah serta mempromosikan kampus kepada mahasiswa non-muslim
8. Lebih tingkatan fasilitas pelayanan kepada mahasiswa yg tidak mampu seperti penerimaan beasiswa yg kurang mampu dan mbeasiswa untuk mahasiswa yang berprestasi
9. UKT anak guru/kepala sekolah diringankan dan memungkinkan penurunan biaya kuliah
10. Bisa aktif di media sosial dalam mempromosikan FST
11. Agar penataan kegiatan kemahasiswaan lebih ditata. Tidak berharap ada kesan daerah kumuh di lingkungan gedung FST
12. Terus dikembangkan menjadi yang terbaik lagi di Aceh, dan difikirkan kembali untuk penambahan jurusan teknik lain nya
13. Saya mengusulkan agar FST lebih sering mengundang praktisi industri sebagai pembicara tamu dan adanya perhatian untuk Rasio dosen dan mahasiswa yang ideal

B. Analisis Hasil Survey

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

Responden	Pernyataan Survey IKM									
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
R1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
R4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
R5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R7	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2
R8	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3
R9	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
R10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R11	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
R12	4	2	1	3	2	1	2	2	2	2
R13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
R17	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4
R20	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
R21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
R22	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
R23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
R24	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2
R25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
R26	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3
R27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
R33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R34	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2
R35	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R37	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3
R38	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
R41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
R42	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
R43	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2
R44	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R47	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
R48	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
R49	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
R50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
R51	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R58	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
R59	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
R60	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
R61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
R62	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Jumlah	216	212	199	215	198	207	215	203	207	205
NRR	3,48	3,42	3,21	3,47	3,19	3,34	3,47	3,27	3,34	3,31
NRR tertimbang	0,35	0,34	0,32	0,35	0,32	0,33	0,35	0,33	0,33	0,33
Nilai IKM										3,35
Penilaian										83,75

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:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang} = 3,35$$

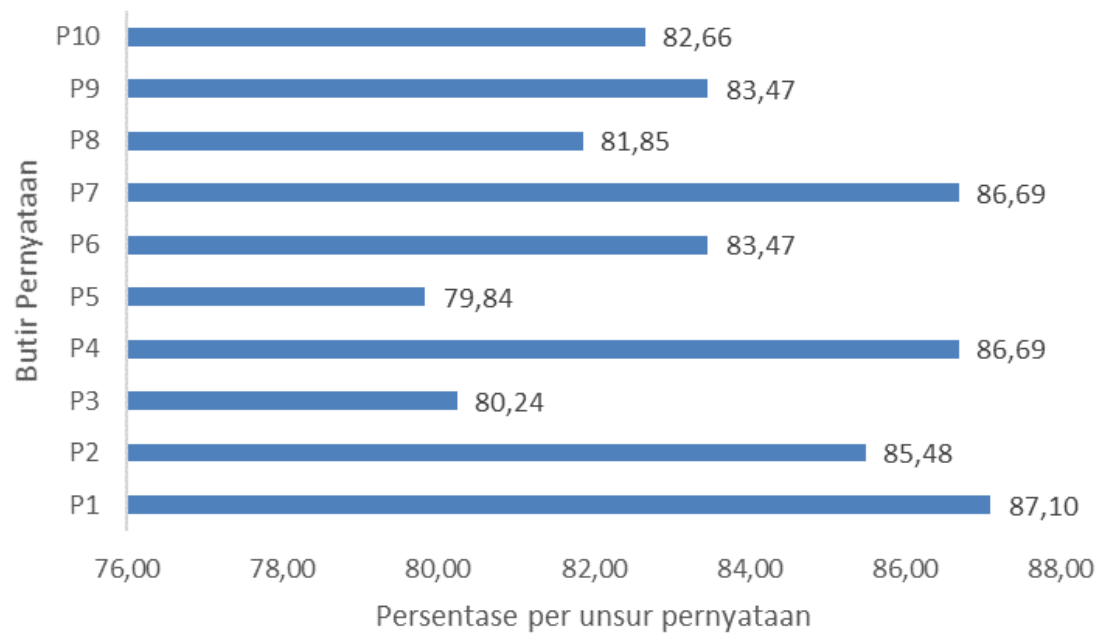
Hasil IKM dikonversi pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25 diperoleh sebesar:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = IKM \times 25 = 3,35 \times 25 = 83,75$$

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 tahun 2023 ini sebesar 83,75 berada dalam interval 76,61 – 88,30, sehingga dinilai kinerjanya Baik .
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 83,75 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 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. Hal ini ditunjukkan dalam 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 3,35 dengan nilai konversi IKM nya 83,75 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, perluanya 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.



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

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh Semester Genap TA 2023/2024

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada Yth. Bapak/Ibu 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**
Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalam
Tim GJM FST

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



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Umur *

Jawaban Anda

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

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

1 2 3 4
Sangat Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat 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 *

1 2 3 4
Sangat Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah

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

1 2 3 4
Sangat Tidak Cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Cepat

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

1 2 3 4
Sangat Tidak Wajar ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat 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

1 2 3 4
Sangat Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

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

1 2 3 4
Sangat Tidak Kompeten ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Kompeten

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

1 2 3 4
Tidak sopan dan ramah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sopan dan Ramah

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

1 2 3 4

Sangat Tidak Baik ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

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

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Puas

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

1 2 3 4

Sangat Tidak Terbuka ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Terbuka

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

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Google Formulir