

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola (IKM) : 3.39

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



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023**

KATA PENGANTAR

Segalapuji dan syukur hanyalah tertuju kepada Allah, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menyelesaikan Survei Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan telah berhasil menyusun laporan hasil survei tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabiullah wa Rasulullah Muhammad. yang telah membawa umatnya dari era kejahilian ke era yang penuh berperadaban.

Kegiatan survei dilaksanakan Agustus 2023. Survei ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tata Kelola yang dimaksudkan adalah segala hal yang berkaitan dengan manajemen UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengumpulan informasi diperoleh dari masyarakat melalui instrumen angket berbentuk skala. Adapun kegiatan ini untuk memetakan mutu pelayanan di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan terhadap terlaksananya survei ini, kepada Allah jualah saya bermohon agar semua yang terlibat dalam proses ini diberikan pahala yang berlipat ganda, dan semoga segala bantuan yang diberikan itu dicatat sebagai amal ibadah .*Amin ya robbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 30 Agustus 2023
Sekretaris LPM

Buhori Muslim

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Tujuan.....	5
C. Sasaran.....	5
BAB II METODE.....	6
A. Prosedur Survei.....	6
B. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Manajemen	6
C. Kualitas Instrumen.....	7
D. Responden	10
E. Pengolahan Data Survei.....	10
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	12
A. Analisis Data.....	12
B. Hasil Survei	13
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Rekomendasi	27

LAMPIRAN:

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

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

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

B. TUJUAN

Pelaksanaan survei ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, untuk memetakan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UIN Ar- Raniry Banda Aceh. dan sebagai pedoman atau acuan bagi 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 PNS Dosen, PNS Guru, PNS Non Dosen dan PNS non guru, Karyawan BUMN, Politisi, Wiraswasta, Tani dan Tenaga Honorer terhadap tata kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik disebutkan sasaran survei meliputi 12 unsur yaitu 1). Layanan Akademik; 2). Kualitas Pendidikan; 3). Besaran Biaya Pendidikan; 4). Sistem Penerimaan Mahasiswa; 5). Sarana dan Prasarana Pendidikan; 6). Kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap Permasalahan Masyarakat; 7). Keterbukaan Akses Informasi; 8). Pembinaan terhadap Perilaku Mahasiswa; 9). Keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam Pelaksanaan Syariat Islam di Aceh; 10). Promosi UIN Ar-Raniry ke Masyarakat; 11). Pemberian Beasiswa kepada Mahasiswa; dan 12). Waktu Penyelesaian Layanan UIN Ar-Raniry.

BAB II

METODE SURVEY

A. Prosedur Survei

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dikendalikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Rektor terhadap pemangku kepentingan di UIN Ar-Raniry. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat melalui beberapa tahap yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Penyusunan instrumen
2. Penentuan esaran dan teknik penarikan sampel
3. Penentuan responden
4. Pelaksanaan survei
5. Pengolahan hasil survei
6. Penyajian dan Pelaporan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan teknik kuesioner yang diisi oleh responden melalui link yang diberikan kepada pengguna layanan.

B. Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Instrumen survei kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah untuk mengukur kepuasan pengguna pelayanan. Instrumen ini disusun dengan mengacu pada butir mutu sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Instrumen kepuasan masyarakat ini disusun dalam bentuk kuesioner diisi oleh masyarakat yang terdiri dari Dosen, Guru, Karyawan, Wiraswasta, Petani dan Tenaga Honorer, Ibu Rumah Tangga, dan Mahasiswa. Jumlah Responden adalah 85 orang. Instrumen Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dilihat pada hasil kuesioner sebagai bagian dari pelaksanaan sistem penjaminan mutu UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Instrumen kepuasan masyarakat merupakan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisikan Judul dan Nama Instansi, bagian kedua berisikan identitas responden seperti Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan dan bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yaitu pertanyaan yang berisikan jawaban dengan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban dibagi dalam 4 kategori

respon yaitu Sangat Memuaskan, Memuaskan, Kurang Memuaskan dan Sangat Tidak Memuaskan.. Instrumen memiliki kehandalan yang teruji secara metodologis. Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek untuk peningkatan kinerja pelayanan publik di UIN Ar-Raniry , maka mekanisme evaluasi tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan. **Kuesioner Survei Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.**

<https://bit.ly/ikmuinar2023>

C. Kualitas Instrumen

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

1. Validitas

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

Rumus mencari validitas instrumen

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen Layanan Kepuasan Kebersihan dan Kenyamanan serta Kenyamanan serta Keamanan di 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 ini digunakan memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsisten dalam mengukur penilaian kepuasan yang disusun sesuai dengan fungsi Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Seluruh dimensi dan indikator disusun menjadi perangkat pengambilan data atau instrumen yang akan disebarakan kepada masyarakat yang terdiri dari Dosen, Guru, Karyawan, Wiraswasta, Petani dan Tenaga Honorer, Ibu Rumah Tangga, dan Mahasiswa dengan memperhatikan jumlah ketentuan sampel yang dibutuhkan. Instrumen untuk melakukan pengukuran kepuasan harus memiliki kriteria sebagai berikut :

Rumus mencari reliabilitas atau andal

Instrumen yang digunakan harus memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengukur setiap dimensi, oleh karena itu perlu diukur tingkat keandalannya, kuisisioner 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	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	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
.702	.909	11

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	33.73	38.771	.630	.681	.671
P2	33.73	39.581	.528	.571	.679
P3	34.07	38.924	.384	.213	.682
P4	33.82	38.457	.626	.549	.669
P5	33.93	37.328	.714	.711	.658
P6	33.92	36.815	.691	.702	.654
P7	33.86	37.456	.701	.666	.659
P8	33.99	36.988	.604	.659	.659
P9	34.00	37.524	.592	.667	.663
P10	33.47	24.585	.215	.164	.919
P11	34.07	37.733	.594	.606	.665

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

3. Mudah digunakan

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

D. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilaksanakan dengan menggunakan metode kuesioner. Responden adalah masyarakat dengan kriteria khusus yaitu individu yang secara langsung maupun tidak langsung pernah berhubungan atau menerima informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap UIN AR- Raniry. Pelaksanaan penyebaran kuisisioner atau instrumen survei yaitu dilakukan secara online melalui link

<https://bit.ly/ikmuinar2023>

E. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer melalui entry data. Kuisisioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik sederhana, yaitu dengan 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.

Hasil dari kuesioner yang telah direspon oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan diolah dengan SPSS versi 26 untuk mendapat nilai korelasi, dan untuk menghitung nilai indeks pelayanan berdasarkan 12 unsur akan dihitung dari 12 butir pertanyaan.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Analisis Data

Data dianalisis berdasarkan dari hasil survei yang masuk melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan link. Data tersebut merupakan hasil dari 85 responden, yang merespon 11 pertanyaan yang mencakup unsur-unsur 1). Layanan Akademik; 2). Kualitas Pendidikan; 3). Besaran Biaya Pendidikan; 4). Sistem Penerimaan Mahasiswa; 5). Sarana dan Prasarana Pendidikan; 6). Kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap Permasalahan Masyarakat; 7). Keterbukaan Akses Informasi; 8). Pembinaan terhadap Perilaku Mahasiswa; 9). Keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam Pelaksanaan Syariat Islam di Aceh; 10). Promosi UIN Ar-Raniry ke Masyarakat; dan 11). Pemberian Beasiswa kepada Mahasiswa.

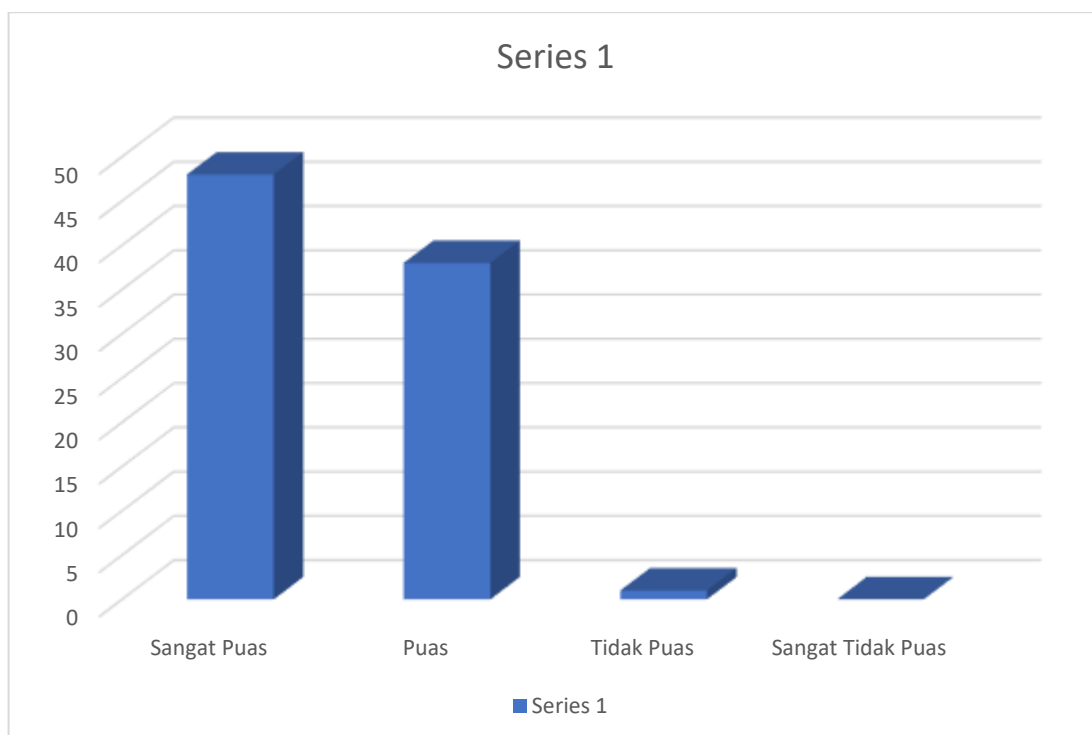
Identitas responden diklasifikasikan dengan membedakan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) dan pekerjaan (Dosen, Guru, Karyawan, Wiraswasta, Petani dan Tenaga Honorer, Ibu Rumah Tangga, dan Mahasiswa). Responden yang mengisi kuesioner kepuasan masyarakat terdiri dari 47 laki-laki dan 38 perempuan dan total jumlah adalah 85 responden.

B. Hasil Survei

Berikut akan disajikan hasil analisis deskriptif dari data survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 85 responden.

Kepuasan saudara tentang layanan akademik UIN Ar-Raniry

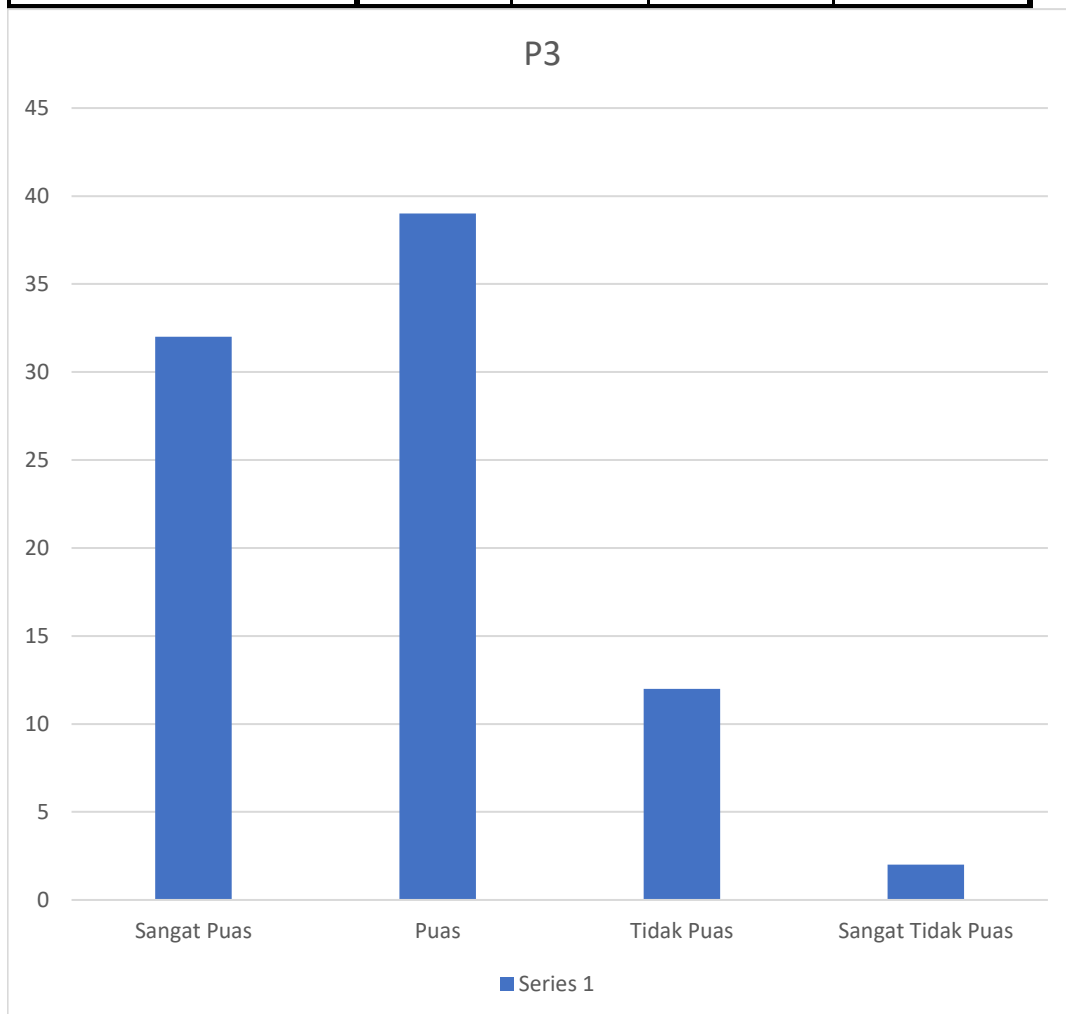
P1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.2	1.2	1.2
	Puas	38	44.7	44.7	45.9
	Sangat Puas	46	54.1	54.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	



Kepuasan saudara tentang Kualitas Pendidikan UIN Ar-Raniry

P3

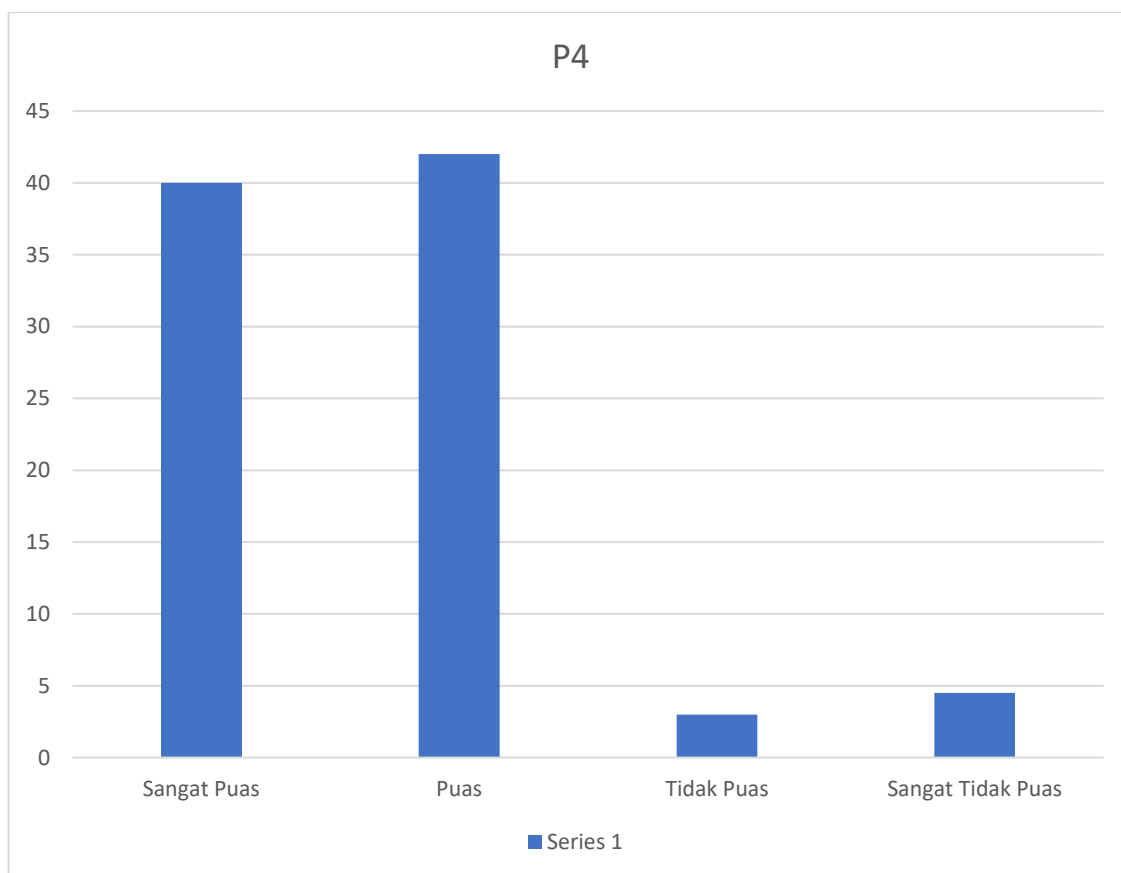
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.4	2.4	2.4
	Tidak Puas	12	14.1	14.1	16.5
	Puas	39	45.9	45.9	62.4
	Sangat Puas	32	37.6	37.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	



Kepuasan saudara terhadap Sistem Penerimaan Mahasiswa/i di UIN Ar-Raniry

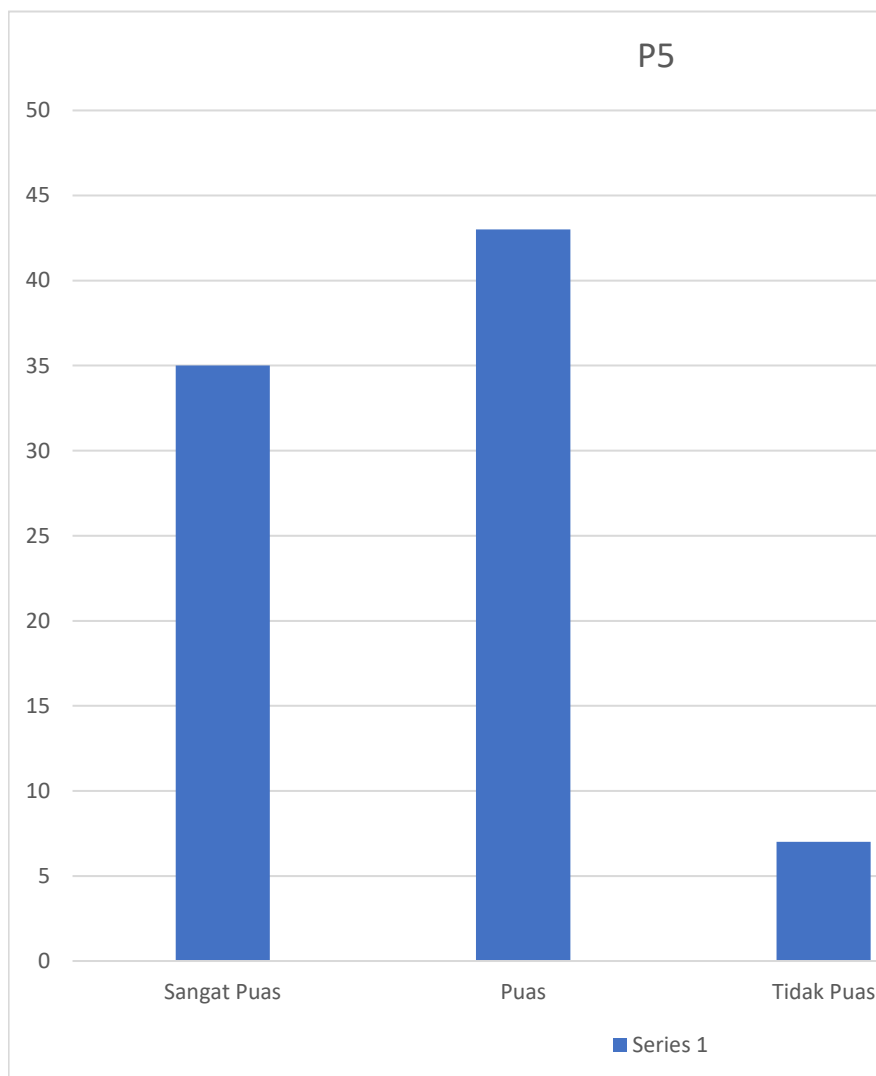
P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	3.5	3.5	3.5
	Puas	42	49.4	49.4	52.9
	Sangat Puas	40	47.1	47.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	



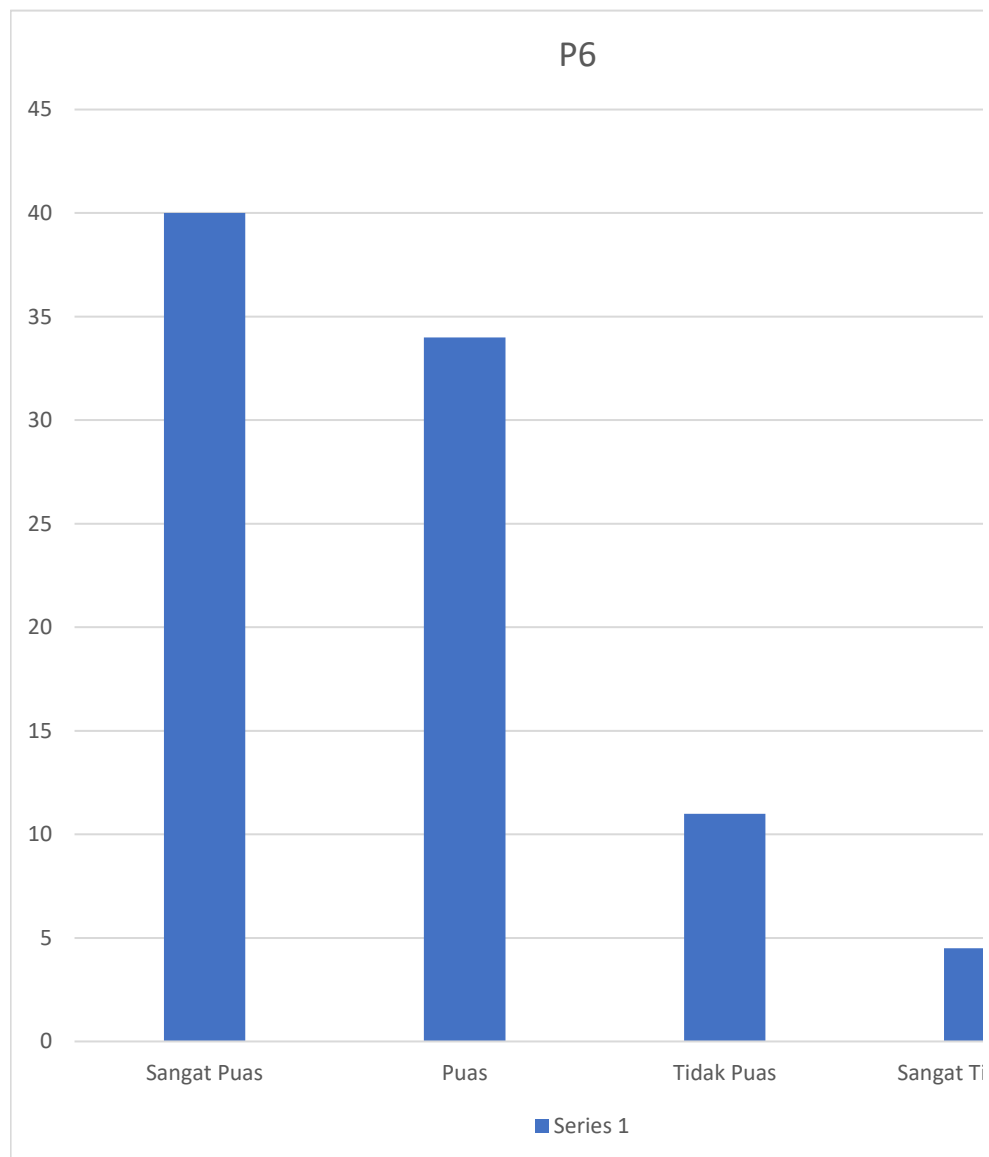
**Kepuasan saudara terhadap Sarana dan Prasarana
Pendidikan di UIN Ar-Raniry**

		P5			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Tidak Puas	7	8.2	8.2	
	Puas	43	50.6	50.6	
	Sangat Puas	35	41.2	41.2	
	Total	85	100.0	100.0	



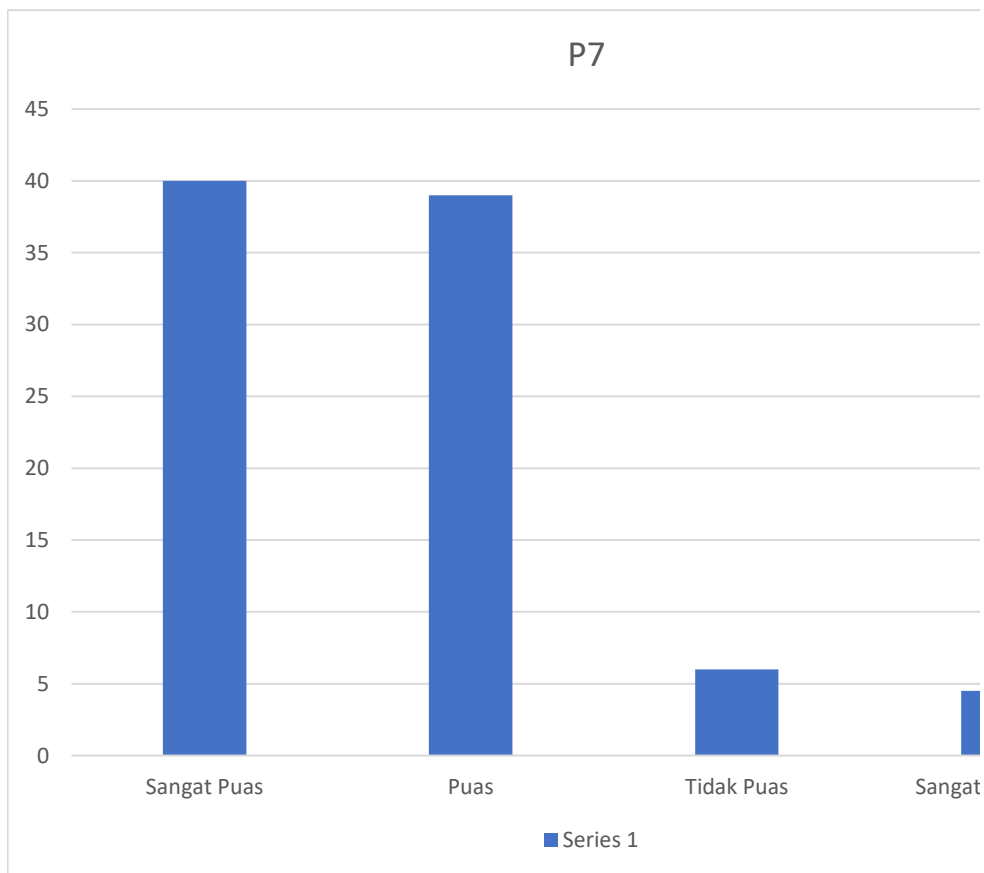
**Kepuasan saudara tentang kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap
permasalahan Masyarakat**

		P6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	11	12.9	12.9	12.9
	Puas	34	40.0	40.0	52.9
	Sangat Puas	40	47.1	47.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	



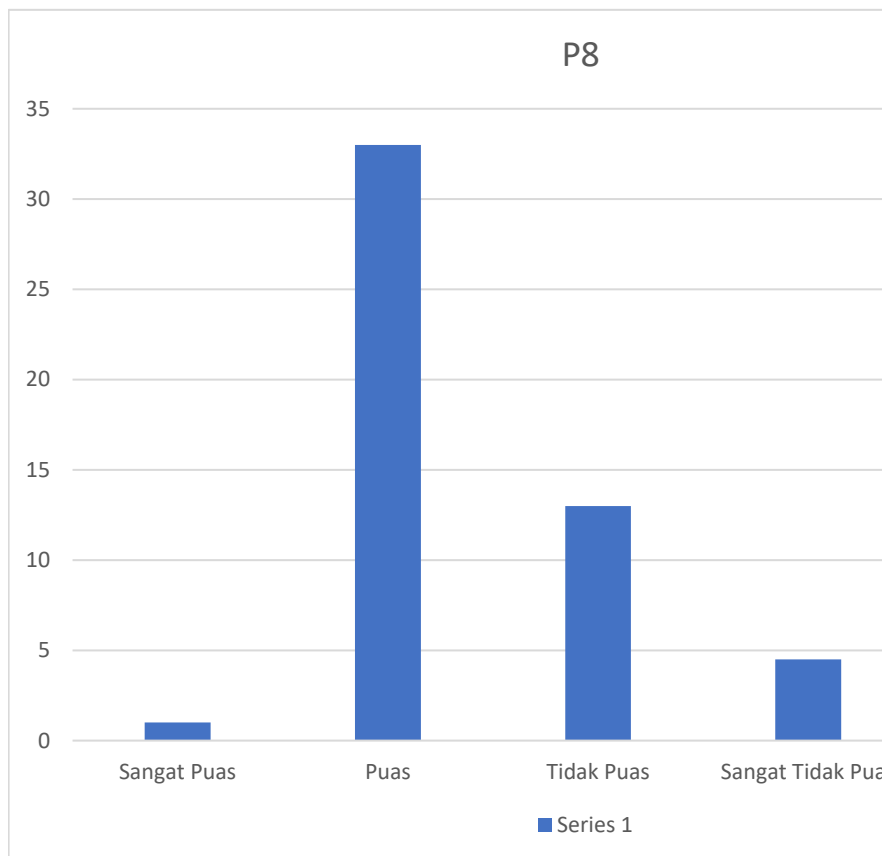
**Kepuasan saudara tentang keterbukaan akses informasi mengenai
UIN Ar-Raniry**

		P7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Perc
Valid	Tidak Puas	6	7.1	7.1	
	Puas	39	45.9	45.9	
	Sangat Puas	40	47.1	47.1	
	Total	85	100.0	100.0	



**Kepuasan saudara tentang pembinaan terhadap perilaku
mahasiswa UIN Ar-Raniry**

		P8			C
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.2	1.2	
	Tidak Puas	13	15.3	15.3	
	Puas	33	38.8	38.8	
	Sangat Puas	38	44.7	44.7	
	Total	85	100.0	100.0	

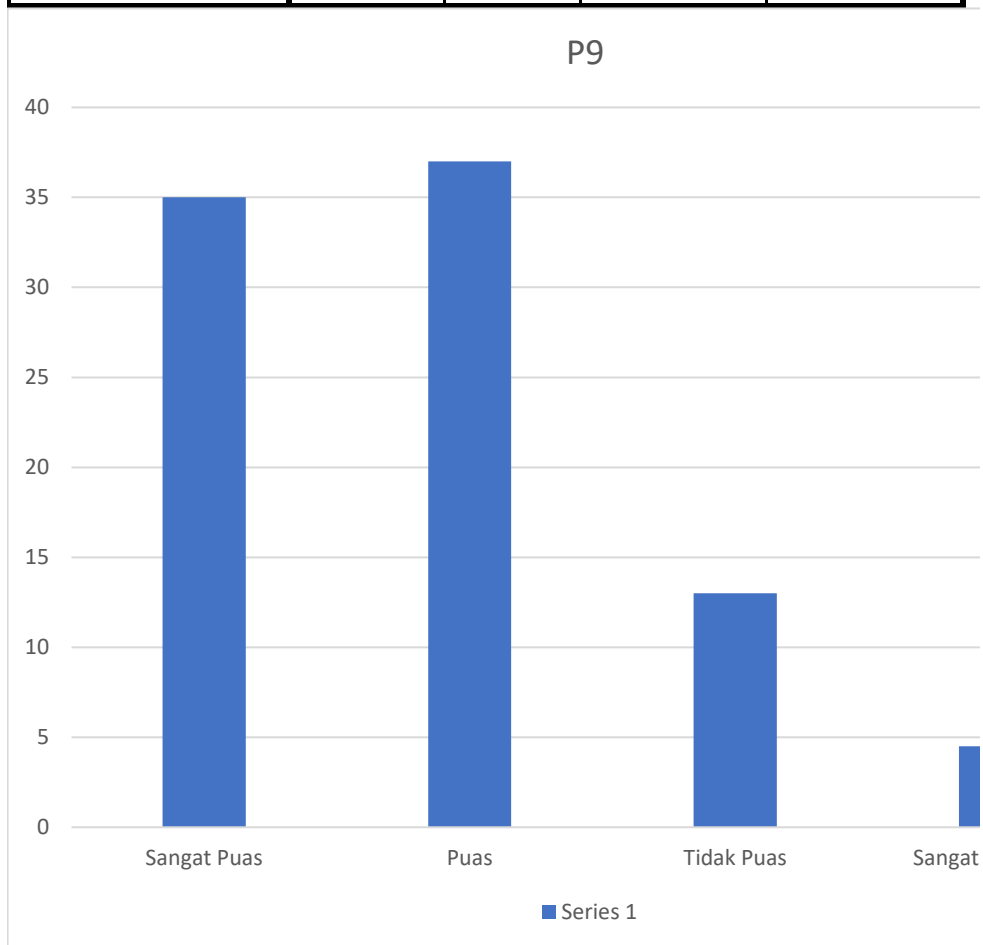


Kepuasan saudara tentang keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam pelaksanaan Syariat Islam di Aceh

P9

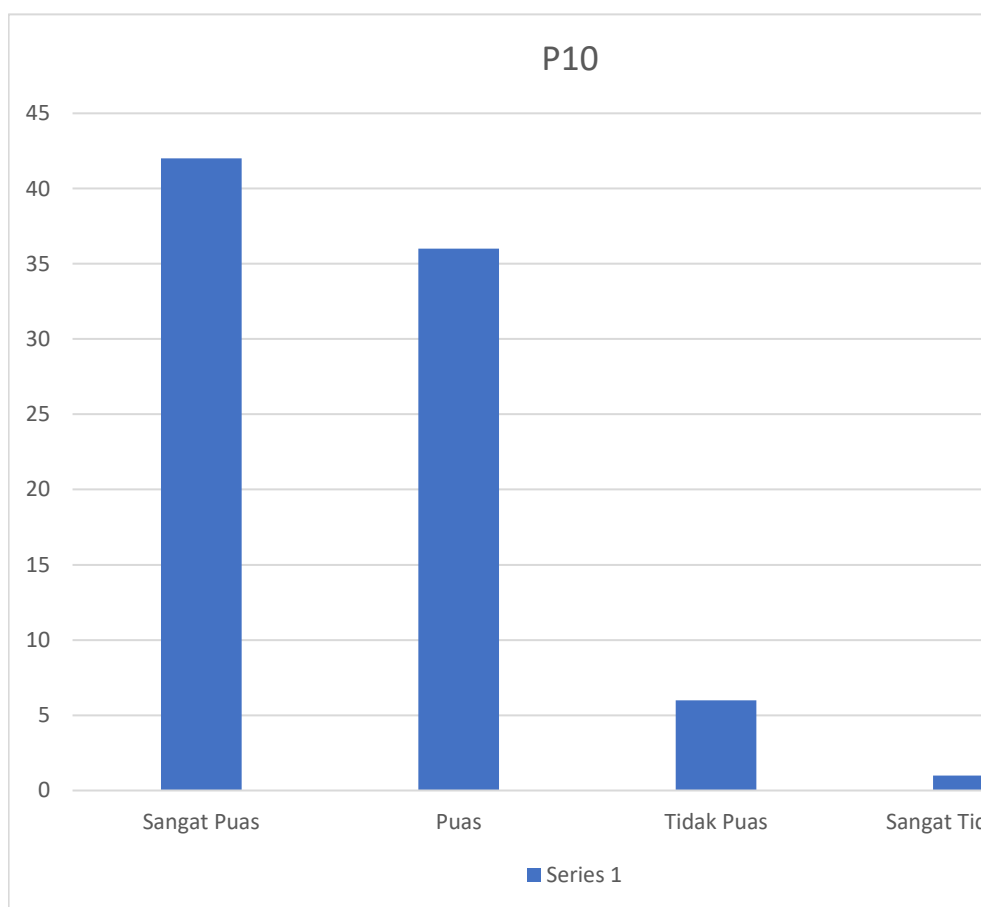
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	13	15.3	15.3	15.3
	Puas	37	43.5	43.5	58.8
	Sangat Puas	35	41.2	41.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P9



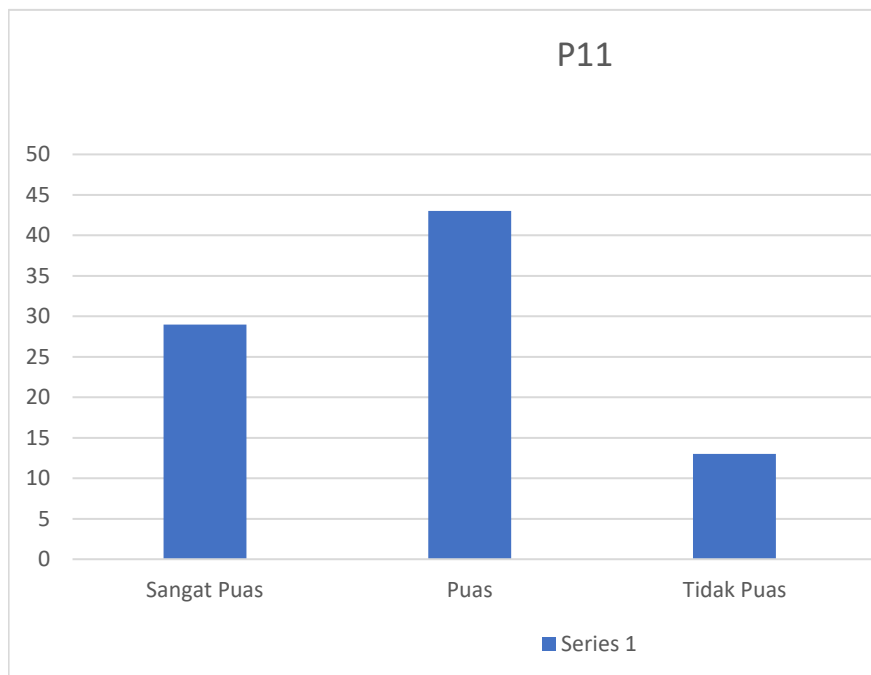
Kepuasan saudara tentang Promosi UIN Ar-Raniry ke masyarakat

P10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	7.1	7.1	7.1
	Puas	36	42.4	42.4	49.4
	Sangat Puas	42	49.4	49.4	98.8
	Sangat Tidak Puas	1	1.2	1.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	



Kepuasan saudara tentang pemberian beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry

P11				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Puas	13	15.3	15.3
	Puas	43	50.6	50.6
	Sangat Puas	29	34.1	34.1
	Total	85	100.0	100.0



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

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

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]} = \frac{1}{11} = 0.09$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0.09. Lalu kemudian dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

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

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

Berikut data dari hasil respon terhadap instrumen kepuasan masyarakat terhadap tata Kelola UIN Ar- Raniry Banda Aceh

Jumlah Nilai Perunsur	300	300	271	292	283	284	289	278	277	322	271
Total Peranyaan	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Nilai Rata-rata Perunsur	3.53	3.53	3.19	3.44	3.33	3.34	3.40	3.27	3.26	3.79	3.19
Bobot nilai tertimbang	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09
Nilai Rata-rata Tertimbang	0.32	0.32	0.29	0.31	0.30	0.30	0.31	0.30	0.30	0.34	0.29
Total Rata-rata tertimbang	3.39										
Indeks Kepuasan	84.75										

Kepuasan Layanan Kebersihan dan Kenyamanan, yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25) atau

$$\sum 3,39 \times 25 = 84.75$$

Dengan demikian IKM terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah 84.75

Nilai Persepsi, Interval IKM terhadap Tata Kelola

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan	Apabila dirujuk pada tabel konversi nilai, maka angka 84.75 berada pada nilai persepsi 3,39 secara kualitatif dikategorikan dengan Mutu Layanan A atau Kinerja Pelayanan adalah Sangat Memuaskan.
4	76,00 – 100	A	Sangat Memuaskan	
3	51,00 – 75,00	B	Memuaskan	
2	26,00 – 50,00	C	Kurang Memuaskan	
1	00,00 – 25,00	D	Tidak Memuaskan	

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata kelola di UIN Ar-Raniry terhadap adalah sangat memuaskan dengan nilai angka 84.75 dan nilai persepsi adalah 3.39

B. Rekomendasi

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



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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UIN AR-RANIRY TAHUN 2021

IDENTITAS RESPONDEN:

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

Pengantar:

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry dari tanggal Oktober 2022 s/d Januari 2023. Responden survei ini adalah Dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa dipilih dengan teknik *Random Sampling* yang besaran samplingnya ditentukan dengan menggunakan formula Slovin di mana margin error-nya 0.05. Tujuan survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Tata Kelola di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Petunjuk Umum:

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

4	3	2	1
Sangat Memuaskan	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
	Kepuasan Masyarakat				
1.	Kepuasan saudara tentang layanan akademik UIN Ar- Raniry				
2.	Kepuasan saudara tentang kualitas pendidikan UIN Ar- Raniry				
3.	Kepuasan saudara tentang besaran biaya pendidikan UIN Ar- Raniry				
4.	Kepuasan saudara tentang sistem penerimaan mahasiswa di UIN Ar-Raniry				
5.	Kepuasan saudara tentang sarana dan prasarana pendidikan UIN Ar-Raniry				
6.	Kepuasan saudara terhadap kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap permasalahan masyarakat				
7.	Kepuasan saudara tentang keterbukaan akses informasi mengenai UIN Ar-Raniry				
8.	Kepuasan saudara tentang pembinaan terhadap perilaku mahasiswa UIN Ar-Raniry				
9.	Kepuasan saudara tentang keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam pelaksanaan Syariat Islam di Aceh				
10.	Kepuasan saudara tentang promosi UIN Ar-Raniry ke masyarakat				
11.	Kepuasan saudara tentang pemberian beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry				