



Lembaga
Penjaminan Mutu

LAPORAN HASIL

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2023-2024



**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2023-2024**



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Banda Aceh, 13 September 2024
Koordinator Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM



Nurul Huda, S.H., M.A.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Pelaksanaan	4
C. Tujuan dan Sasaran.....	4
BAB II METODE.....	6
A. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Survei	8
C. Waktu Pelaksanaan.....	12
D. Penentuan Jumlah Responden.....	13
E. Pengolahan Data	15
BAB III HASIL SURVEY.....	16
A. Profil Responden.....	16
B. Hasil Survey.....	19
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	42
D. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	44
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Rekomendasi.....	48

LAMPIRAN:

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

kepentingan baik internal maupun eksternal. Dalam Peraturan Pemerintah RI No.1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi Pasal 32 disebutkan Perguruan Tinggi hendaknya diselenggarakan secara Akuntabilitas Publik dan juga dengan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Menteri. Maka sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang pendidikan, jajak pendapat atau survey tentang penilaian pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan perlu dilaksanakan UIN Ar-Raniry.

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

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar pelaksanaan Survey ini adalah regulasi pemerintah berikut ini:

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

C. Tujuan dan Manfaat

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

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari dilaksanakan survey ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan UIN Ar-Raniry sebagai pengguna layanan internal untuk ikut serta menilai kinerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara layanan;

3. Mendorong UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan;
4. Mendorong UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan publik agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Selain itu dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat antara lain:

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

BAB II

METODE

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

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

2. Persiapan

Persiapan untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dilakukan sejak Juni 2024. Persiapan yang dilakukan adalah terkait persiapan instrument survey, penentuan jumlah responden dan penyiapan google form untuk disebarakan kepada responden yang akan menjawab survey, baik itu untuk responden internal maupun kepada responden eksternal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada semester sebelumnya yaitu Semester Ganjil 2023-2024, dimana semua responden yang berjumlah 446 responden, sebelumnya tidak teridentifikasi jumlah responden internal dan eksternal, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat merupakan nilai IKM untuk keseluruhan dan tidak secara spesifik. Dengan demikian, identifikasi unsur yang perlu perbaikan secara lebih terperinci menjadi sulit untuk dilakukan.

Untuk itu, instrument survey pada aspek profil responden mengalami perbaikan dengan penambahan item kategori responden yang terdiri dari dua kategori yaitu kategori internal meliputi dosen dan tenaga kependidikan UIN Ar-Raniry dan kategori eksternal yang terdiri dari seluruh individu dari unsur masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari UIN Ar-Raniry baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk para mahasiswa UIN Ar-Raniry. Melalui instrument perbaikan ini diharapkan hasil IKM yang dihasilkan akan lebih terperinci dalam mengidentifikasi unsur-unsur yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

Demikian halnya pada profil responden di aspek pekerjaan juga mengalami sedikit perubahan pada pilihan jenis pekerjaan. Dalam instrument sebelumnya di antara pilihan jenis pekerjaan terdapat pilihan PNS dan PPPK namun mengikut pada kebijakan pemerintah yang terbaru maka pilihan jenis pekerjaan tersebut digabung menjadi satu jenis saja yaitu ASN yang mencakup PNS dan PPPK.

Sementara untuk pernyataan instrument masih menggunakan instrument yang sama sebagaimana instrument yang digunakan pada Semester Ganjil 2023-2024 yaitu berisikan 10 pernyataan. Sembilan pernyataan merupakan pernyataan yang diturunkan dari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan satu pernyataan terakhir adalah pernyataan tambahan internal UIN Ar-Raniry terkait keterbukaan akses informasi pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kesepuluh unsur tersebut yakni: 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.

Terhadap kesepuluh pernyataan-pernyataan tersebut tidak lagi dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas karena masih menggunakan seluruh item pernyataan pada semester sebelumnya yang sudah melewati tahap pengujian. Namun demikian, dengan tujuan keabsahan instrument dalam pelaporan ini, hasil pengujian validitas dan reabilitas yang pernah dilakukan sebelumnya juga ditampilkan kembali pada laporan ini.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat setelah tahap persiapan adalah dilanjutkan dengan tahap pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian hasil. Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara elektronik melalui *link google form* yang diberikan kepada pengguna layanan (<https://forms.gle/ywwmtvT1HjrTKZNV8>). *Link google form* ini disebarakan ke seluruh group wa mahasiswa, alumni, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada stake holder dan mitra UIN Ar-Raniry.

Di samping itu, Lembaga Penjaminan Mutu UIN Ar-Raniry di bawah Koordinator Pusat Pengembangan Standar Mutu juga mengintruksikan kepada para dosen untuk menyebarkan link ke mahasiswa yang mengambil mata kuliah dengan mereka maupun kepada mahasiswa yang berada di bawah bimbingan akademik dan bimbingan tugas akhir. Bantuan menyebarkan link juga dimintakan kepada para kaprodi atau sekretaris prodi. Bahkan kepada mahasiswa juga diminta untuk menyebarkan kepada orang tua dan atau wali mereka masing-masing, sehingga diharapkan Survey Kepuasan Masyarakat dijawab oleh responden yang memadai sebagaimana diharapkan.

Responden yang telah mengisi survey berjumlah 487 responden. Jumlah tersebut telah memenuhi jumlah minimum sampel responden (384) berdasarkan table sampel dari Krejcie dan Morgan. Pengumpulan data survey dilakukan selama dua bulan yaitu pada awal bulan Juli hingga 31 Agustus dan selanjutnya di minggu pertama September dilakukan pengelohan data dan analisis data. Penyusunan dan pelaporan hasil survey dalam bentuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dilakukan di minggu kedua September.

B. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Survey

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

Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah sebagai berikut;

- 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.

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

1. Validitas

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen Kepuasan Masyarakat pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan

mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan

Y = Total Sor Pertanyaan

n = Jumlah Responden

Standar keputusan validitas hitung ≥ 0.3 artinya jika hasil perhitungan validitas hasilnya lebih dari 0.3, instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

2. Reliabilitas

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

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

Dimana:

r_i = Koefisien reliabilitas Sperman Brown

r_s = Koefisien korelasi antara belahan ganjil genap

Hasil pengukuran tingkat keandalan instrumen survei kepuasan diolah dengan menggunakan data analisis SPSS versi 26, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Case Processing Summary

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

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.943	.944	10

Item-Total Statistics

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

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha diperoleh sebesar 0,944. Indeks Cronbach's Alpha merupakan ukuran keandalan yang memiliki

nilai berkisar 0 sampai 1, dan menurut Eisingerich dan Rubera nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimal adalah 0,70. Dan data terhadap analisis butir pernyataan juga menunjukkan bahwa semua pernyataan valid karena lebih besar dari 0,30.

3. Mudah digunakan

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

C. Waktu Pelaksanaan

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

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juni 2024
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d. Agustus 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	September 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024

D. Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat dengan kriteria khusus yaitu individu yang secara langsung maupun tidak langsung pernah menerima layanan atau berhubungan dengan UIN Ar-Raniry sehingga memiliki informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UIN Ar-Raniry dibagi pada dua kategori yaitu kategori internal dan eksternal. Responden internal terdiri dari seluruh dosen dan tenaga kependidikan UIN Ar-Raniry, sedangkan responden eksternal adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari UIN Ar-Raniry termasuk para mahasiswa.

Dalam penentuan responden, selayaknya sampel ditentukan berdasarkan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan yang terdapat pada UIN Ar-Raniry. Namun, dalam penentuan responden survey ini, UIN Ar-Raniry menggunakan perkiraan jumlah populasi tertinggi yaitu sebanyak 1.000.000 orang. Responden survei kemudian dipilih secara acak dari setiap jenis layanan yang diberikan dengan menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus digunakan untuk populasi tertinggi dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 384 orang. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UIN Ar-Raniry, ditetapkan responden minimal harus mencapai jumlah tersebut yakni 384. Pelaksanaan penyebaran kuisisioner atau instrumen survei dilakukan secara online melalui link: <https://forms.gle/ywwmtvT1HjrTKZNV8>. Selanjutnya di bawah ini juga diterakan table sampel Krejcie dan Morgan yang dijadikan ukuran penetapan responden.

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

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

E. Pengolahan Data

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer melalui entry data dan penghitungan indeks kepuasan dilakukan dengan pengolahan SPSS versi 26 untuk mendapat nilai persepsi mutu pelayanan dan kinerja. Untuk menghitung, setiap pernyataan survey dari masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

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

N= Bobot Nilai Per Unsur

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

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

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

SKM Pelayanan X 25

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

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

PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

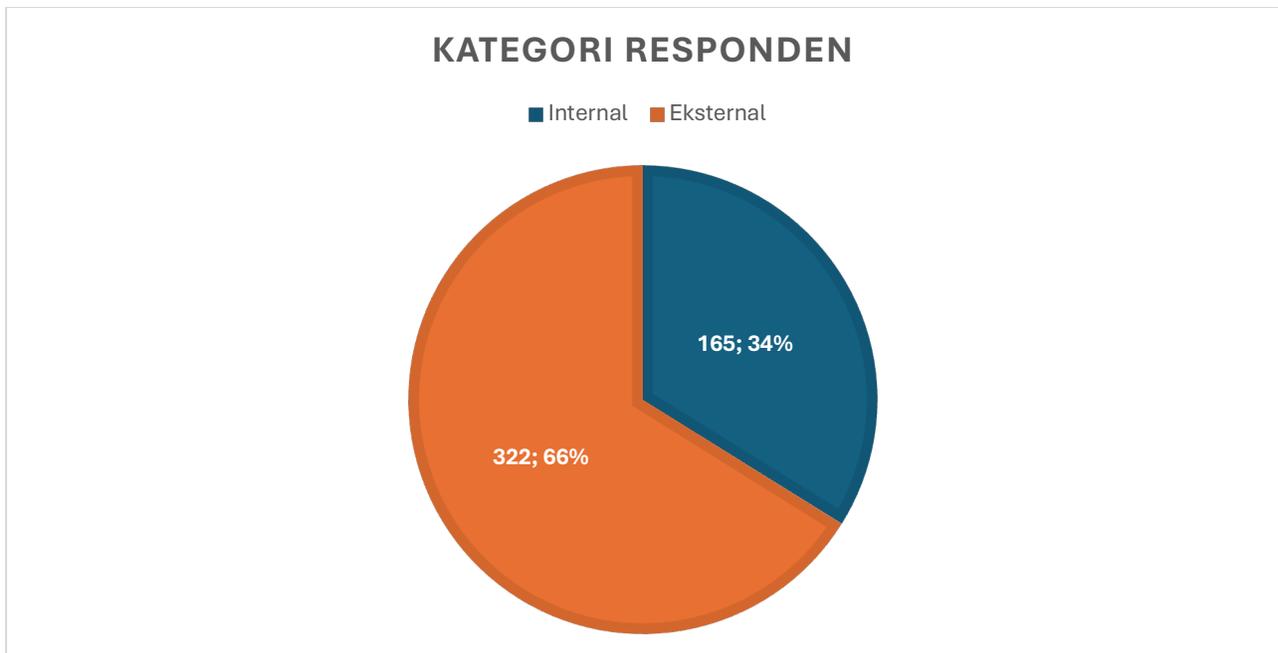
BAB III HASIL SURVEY

A. Profil Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang memberi tanggapan terhadap survey yang dilakukan berjumlah 487 responden, jumlah ini telah melebihi batas minimum jumlah responden yaitu 384. Berikut akan dipaparkan profil responden secara lebih terperinci berdasarkan; 1) Kategori responden; 2) Jenis kelamin responden; 3) Latar belakang pendidikan responden; dan 4) Pekerjaan responden.

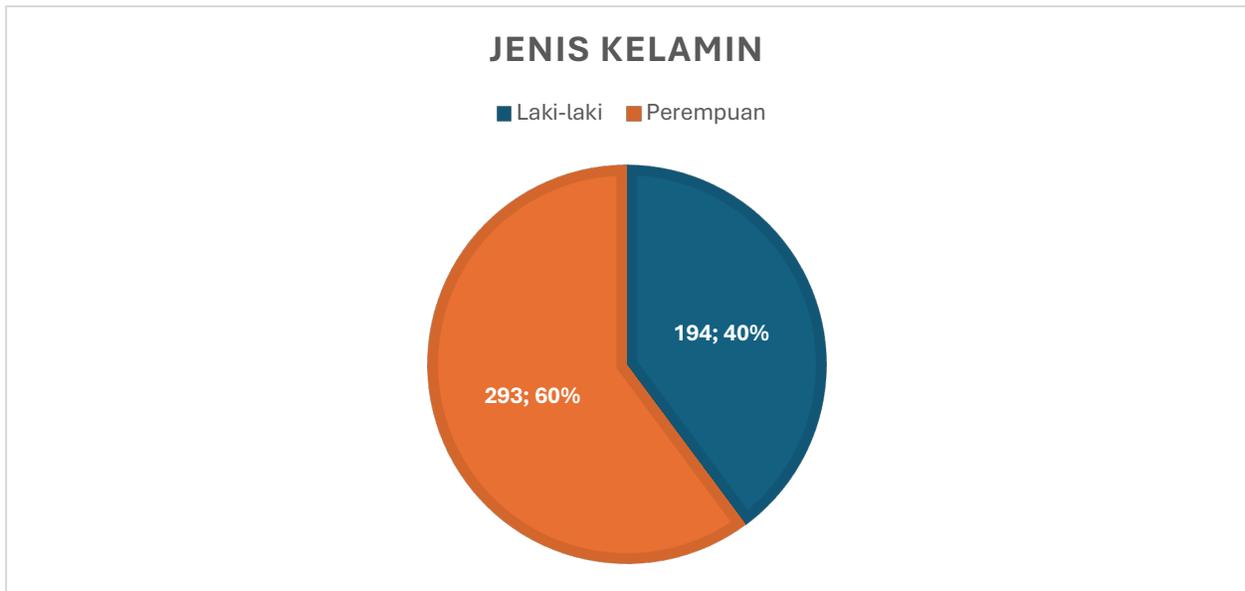
1. Kategori Responden

Responden dengan kategori sebagai responden internal yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan berjumlah 165 (35%) orang dan responden kategori eksternal yaitu seluruh masyarakat yang pernah menerima layanan dari UIN Ar-Raniry secara langsung maupun tidak langsung termasuk mahasiswa dan orang tua/wali yang berjumlah 300 (65%) orang. Data kategori responden dapat dilihat pada diagram berikut ini:



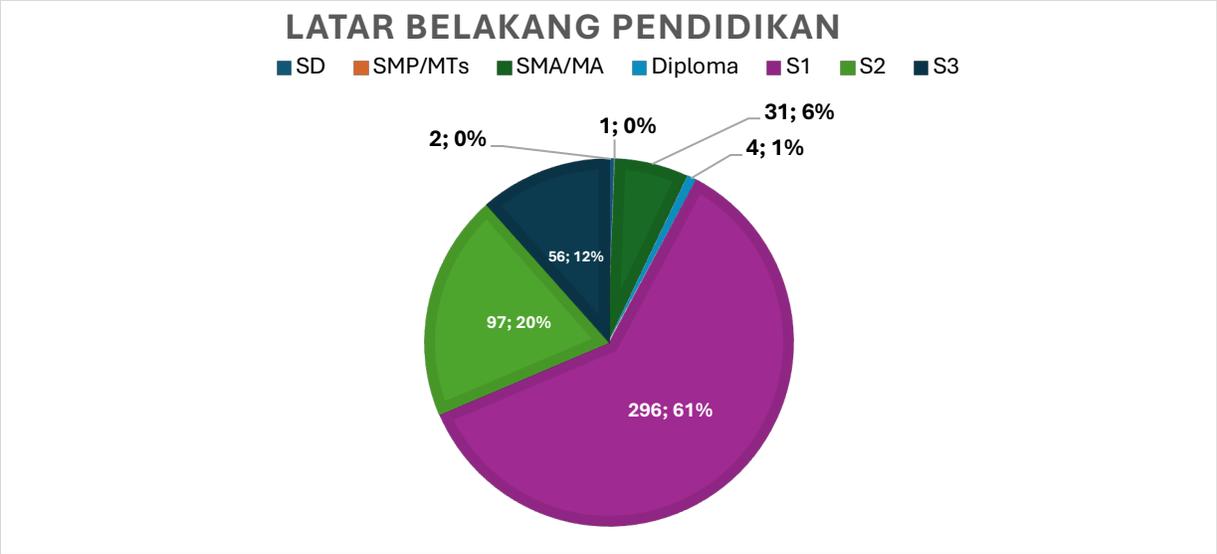
2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, data responden menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin Laki-laki yang hanya berjumlah 194 (40%) orang lebih rendah daripada responden berjenis kelamin Perempuan yang mencapai 293 (60%) orang sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut ini:



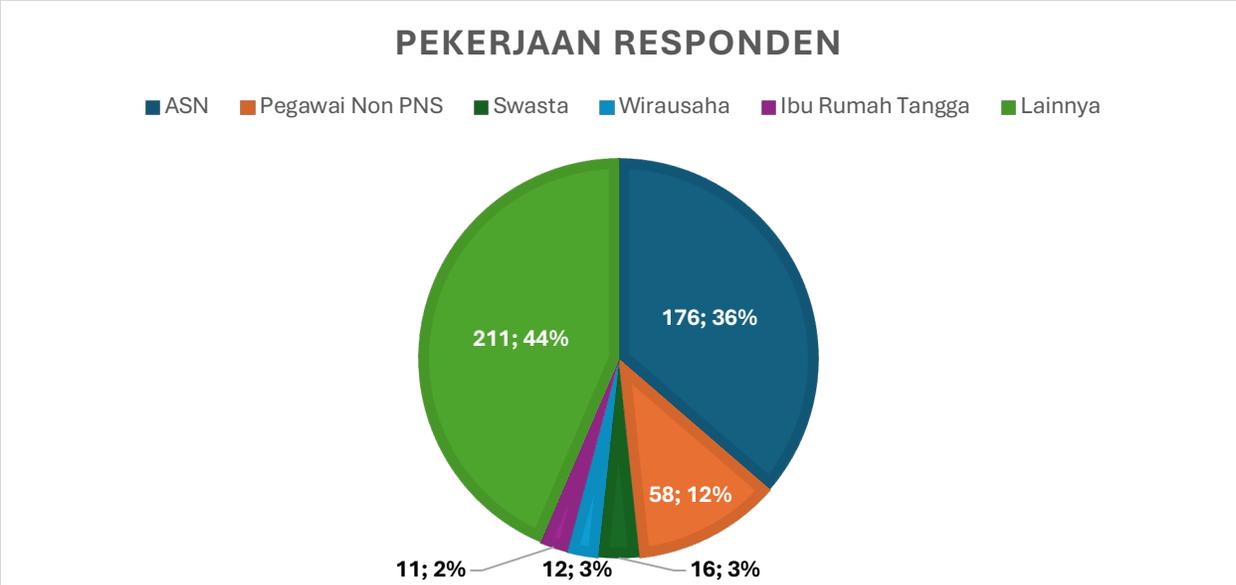
3. Latar Belakang Pendidikan Responden

Data profil responden jika dilihat dari Latar Belakang Pendidikan, menunjukkan bahwa dari 487 responden yang memberikan tanggapan, 56 (12%) orang berlatar belakang pendidikan S3, 97 (20%) orang berpendidikan S2, 296 orang berpendidikan S1 (61%), 4 (1%) orang Diploma dan 31 orang (6,4%) berpendidikan SMA/MA. Responden yang berlatar belakang pendidikan SMP/MTs (1 orang) dan SD (2 orang) masing-masing tidak mencapai 1%. Hasil data secara lebih lengkap dapat dilihat pada diagram berikut ini:



4. Pekerjaan Responden

Profil responden yang memberikan jawaban berdasarkan pekerjaan menunjukkan data pekerjaan yang beragam terutama dari kategori responden eksternal. Secara umum data menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah ASN yang berjumlah 176 (36%) orang, 58 (12%) orang adalah Pegawai Non PNS, Swasta 16 (3%) orang, Wirausaha 12 (3%) orang dan Ibu Rumah Tangga 11 (2%) orang. Sedangkan sisanya sebanyak 211 (44%) orang tidak teridentifikasi jenis pekerjaannya karena mereka memilih kategori lainnya sebagai pilihan pekerjaan.



B. Hasil Survei

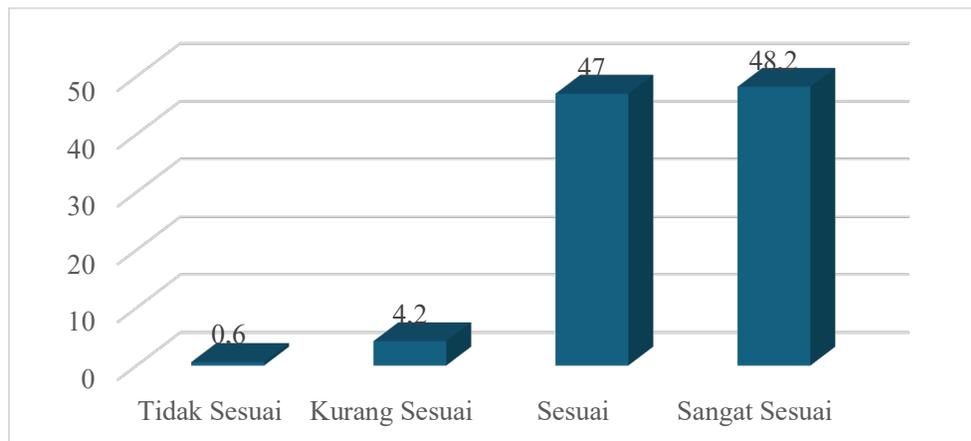
Hasil analisis deskriptif dari data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UIN Ar-Raniry yang diperoleh dari 487 responden terhadap 10 unsur pelayanan yang diberikan, akan disajikan dalam 3 sub pembahasan. *Pertama*, adalah sajian hasil analisis deskriptif dari responden internal yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan. *Kedua*, sajian data hasil analisis deskriptif dari responden eksternal. *Ketiga*, sajian data hasil analisis deskriptif secara keseluruhan, yang merupakan gabungan hasil dari responden internal dan eksternal yang menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UIN Ar-Raniry. Berikut sajian hasil analisis deskriptif dari ketiga sub pembahasan tersebut.

1. Hasil Survey Responden Internal

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

P 1

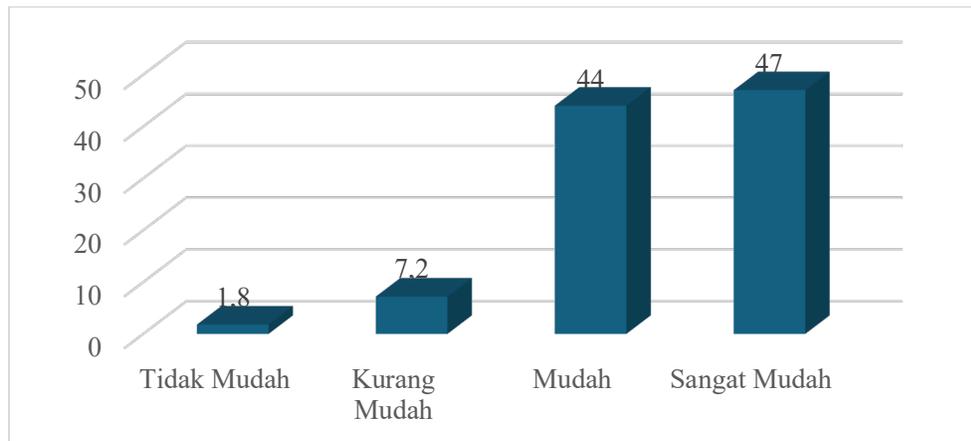
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	.6	.6	.6
	Kurang Sesuai	7	4.2	4.2	4.8
	Sesuai	78	47.0	47.0	51.8
	Sangat Sesuai	80	48.2	48.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 2

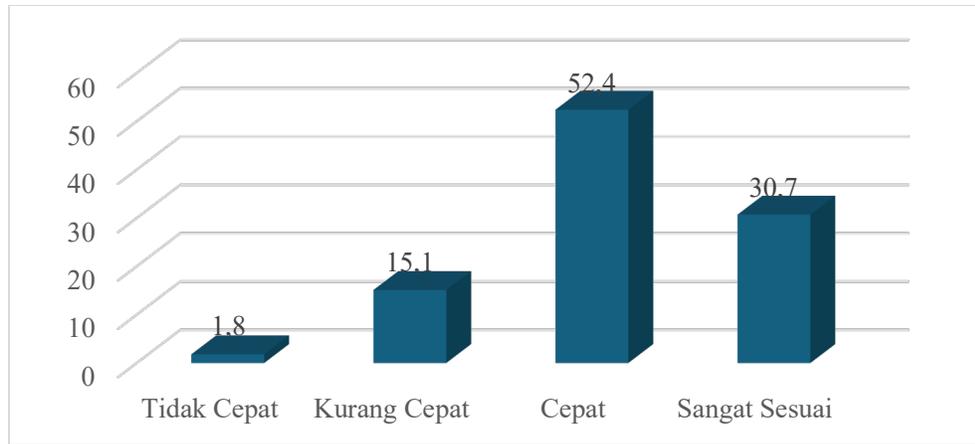
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	3	1.8	1.8	1.8
	Kurang Mudah	12	7.2	7.2	9.0
	Mudah	73	44.0	44.0	53.0
	Sangat Mudah	78	47.0	47.0	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 3

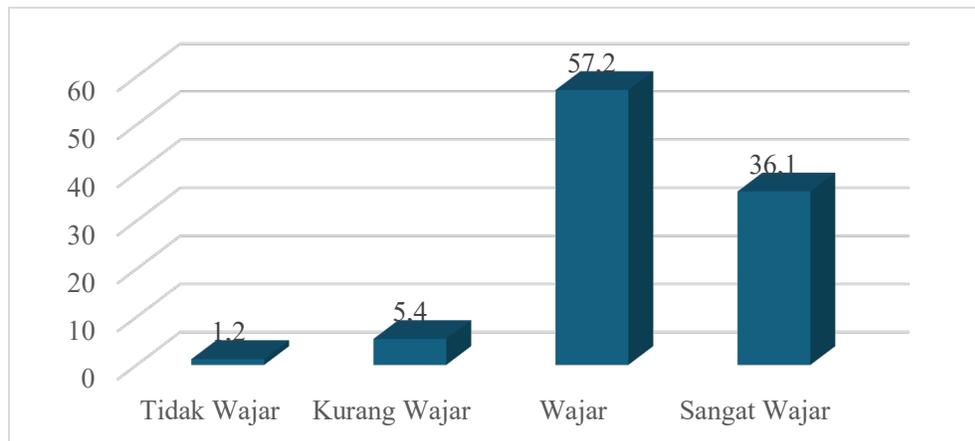
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	3	1.8	1.8	1.8
	Kurang Cepat	25	15.1	15.1	16.9
	Cepat	87	52.4	52.4	69.3
	Sangat Cepat	51	30.7	30.7	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 4

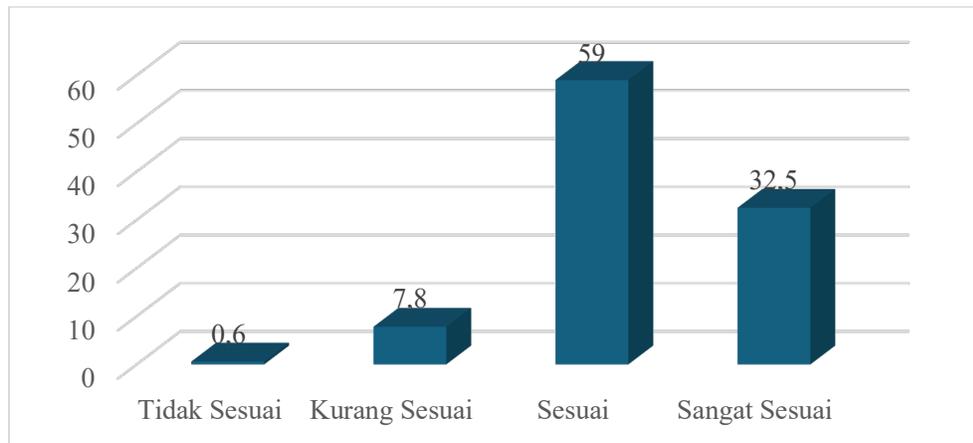
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	2	1.2	1.2	1.2
	Kurang Wajar	9	5.4	5.4	6.6
	Wajar	95	57.2	57.2	63.9
	Sangat Wajar	60	36.1	36.1	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 5

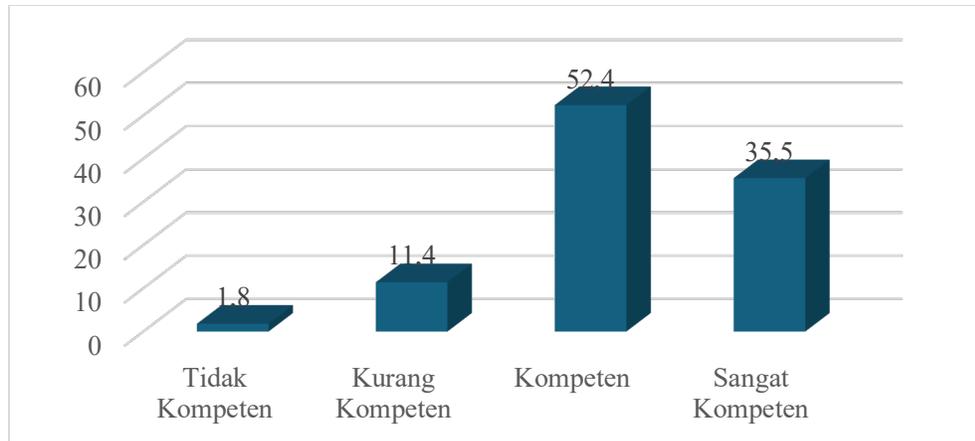
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	.6	.6	.6
	Kurang Sesuai	13	7.8	7.8	8.4
	Sesuai	98	59.0	59.0	67.5
	Sangat Sesuai	54	32.5	32.5	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 6

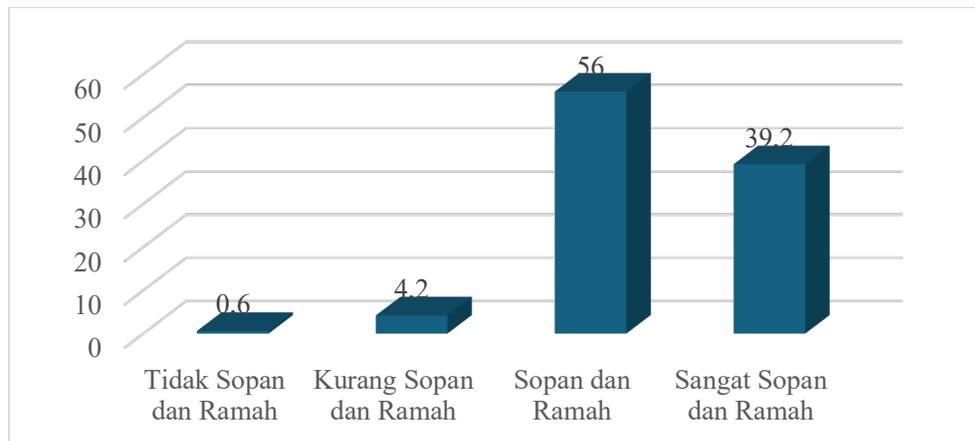
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	1	.6	.6	.6
	Kurang Kompeten	19	11.4	11.4	12.0
	Kompeten	87	52.4	52.4	64.5
	Sangat Kompeten	59	35.5	35.5	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 7

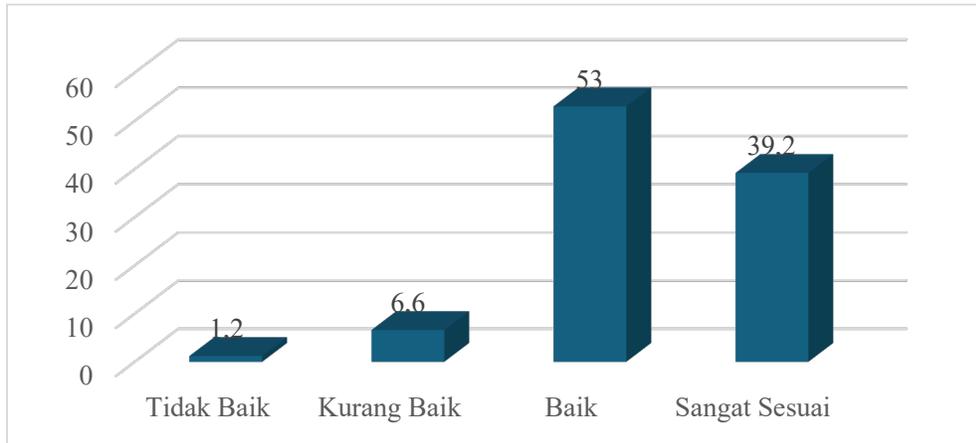
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	1	.6	.6	.6
	Kurang Sopan dan Ramah	7	4.2	4.2	4.8
	Sopan dan Ramah	93	56.0	56.0	60.8
	Sangat Sopan dan Ramah	65	39.2	39.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 8

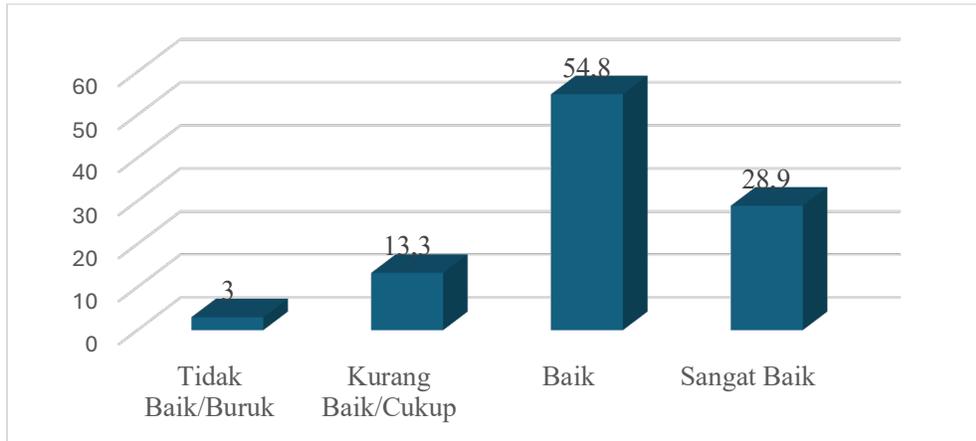
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	1.2	1.2	1.2
	Kurang Baik	11	6.6	6.6	7.8
	Baik	88	53.0	53.0	60.8
	Sangat Baik	65	39.2	39.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 9

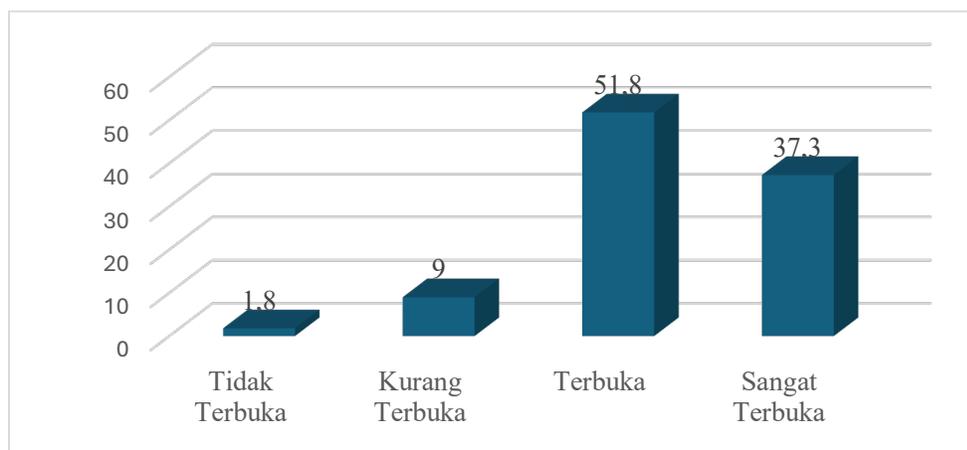
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik/Buruk	5	3.0	3.0	3.0
	Kurang Baik/Cukup	22	13.3	13.3	16.3
	Baik	91	54.8	54.8	71.1
	Sangat Baik	48	28.9	28.9	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



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

P 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Terbuka	3	1.8	1.8	1.8
	Kurang Terbuka	15	9.0	9.0	10.8
	Terbuka	86	51.8	51.8	62.7
	Sangat Terbuka	62	37.3	37.3	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



Indeks Kepuasan Responden Internal terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Indeks kepuasan responden internal terhadap layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat khusus responden internal yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan berupa angka. Dalam penghitungannya setiap unsur pelayanan diberi nilai penimbang yang sama.

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

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

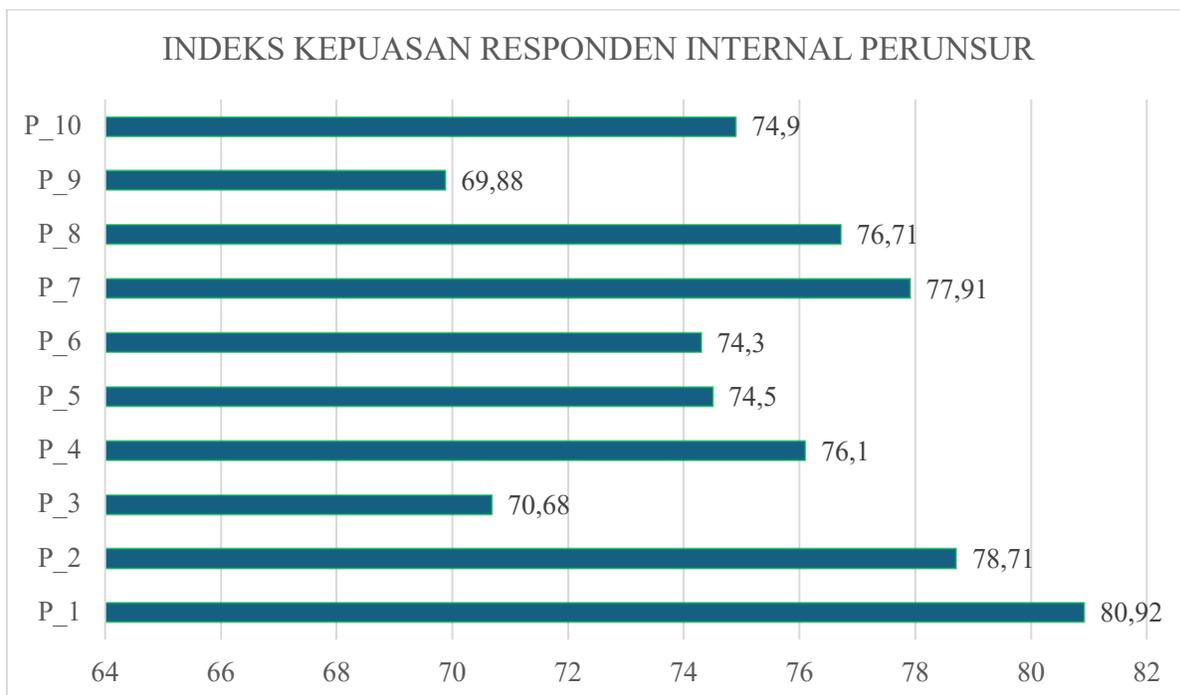
Jumlah Nilai Perunsur	569	558	518	545	537	536	554	548	514	539
Total Per pertanyaan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Nilai Rata-rata Perunsur	3,43	3,36	3,12	3,28	3,23	3,23	3,34	3,30	3,10	3,25

Bobot nilai tertimbang	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,34	0,34	0,31	0,33	0,32	0,32	0,33	0,33	0,31	0,32
Indeks Kepuasan Perunsur	80,92	78,71	70,68	76,10	74,50	74,30	77,91	76,71	69,88	74,90
Total Rata-rata tertimbang	3,26									
Indeks Kepuasan	81.25									

Kepuasan Responden internal terhadap layanan UIN Ar-Raniry didapat dari total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25):

$$\sum 3,26 \times 25 = 81.25$$

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



Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat kategori responden internal terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah **81.25**. Dan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

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

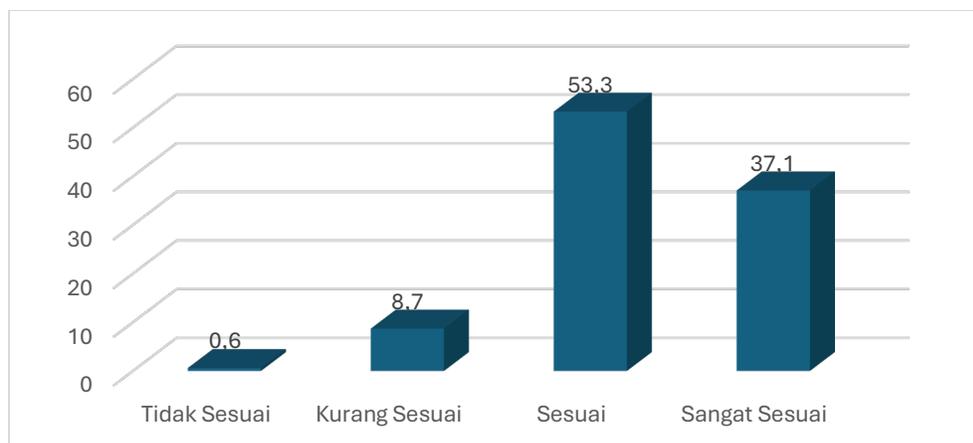
Merujuk pada table konversi nilai, maka angka **81,25** berada pada nilai persepsi **3,26** yang secara kualitatif dikategorikan dengan **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.

2. Hasil Survey Responden Eksternal

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

P_1

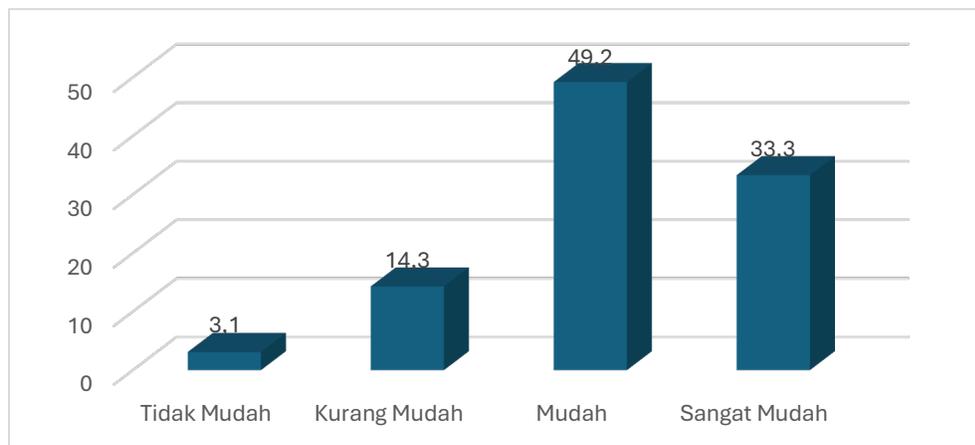
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	.6	.6	.9
	Kurang Sesuai	28	8.7	8.7	9.7
	Sesuai	171	53.3	53.3	62.9
	Sangat Sesuai	119	37.1	37.1	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 2

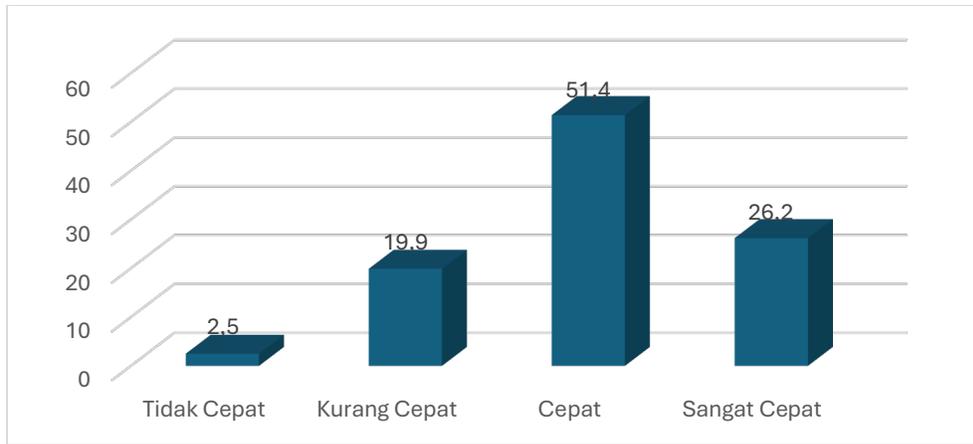
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	10	3.1	3.1	3.1
	Kurang Mudah	46	14.3	14.3	17.4
	Mudah	158	49.2	49.2	66.7
	Sangat Mudah	107	33.3	33.3	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 3

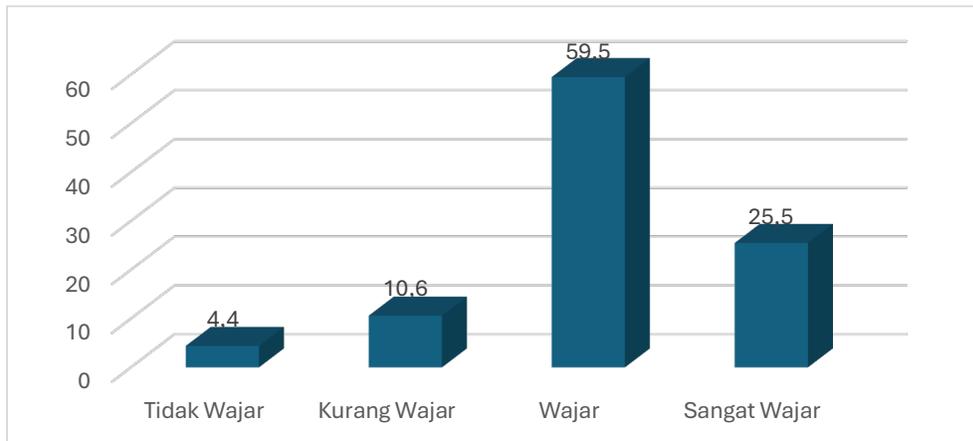
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	8	2.5	2.5	2.5
	Kurang Cepat	64	19.9	19.9	22.4
	Cepat	165	51.4	51.4	73.8
	Sangat Cepat	84	26.2	26.2	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 4

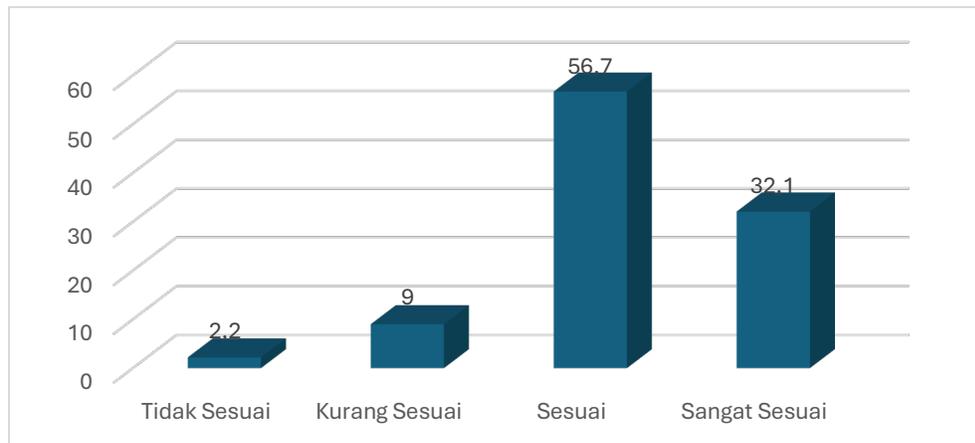
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	14	4.4	4.4	4.4
	Kurang Wajar	34	10.6	10.6	15.0
	Wajar	191	59.5	59.5	74.5
	Sangat Wajar	82	25.5	25.5	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 5

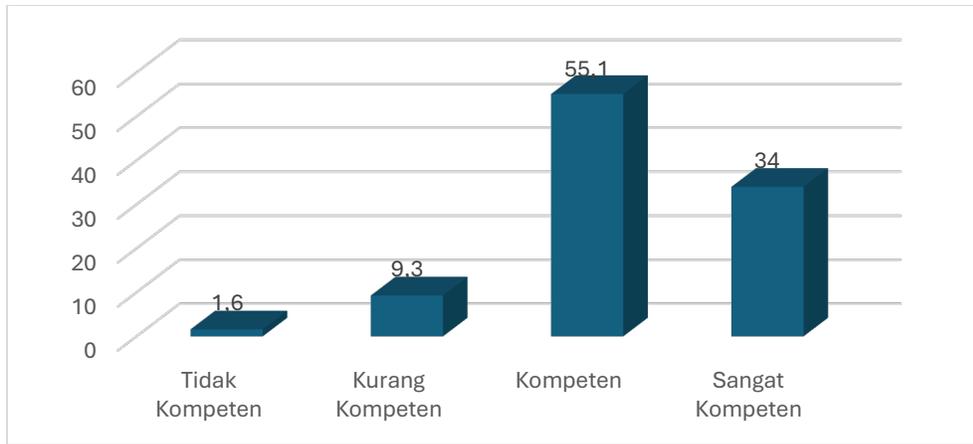
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	7	2.2	2.2	2.2
	Kurang Sesuai	29	9.0	9.0	11.2
	Sesuai	182	56.7	56.7	67.9
	Sangat Sesuai	103	32.1	32.1	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 6

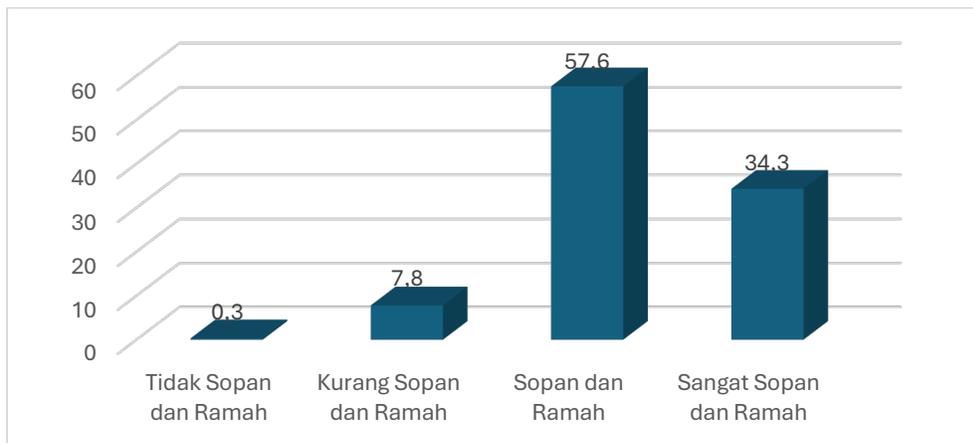
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	5	1.6	1.6	1.6
	Kurang Kompeten	30	9.3	9.3	10.9
	Kompeten	177	55.1	55.1	66.0
	Sangat Kompeten	109	34.0	34.0	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P_7

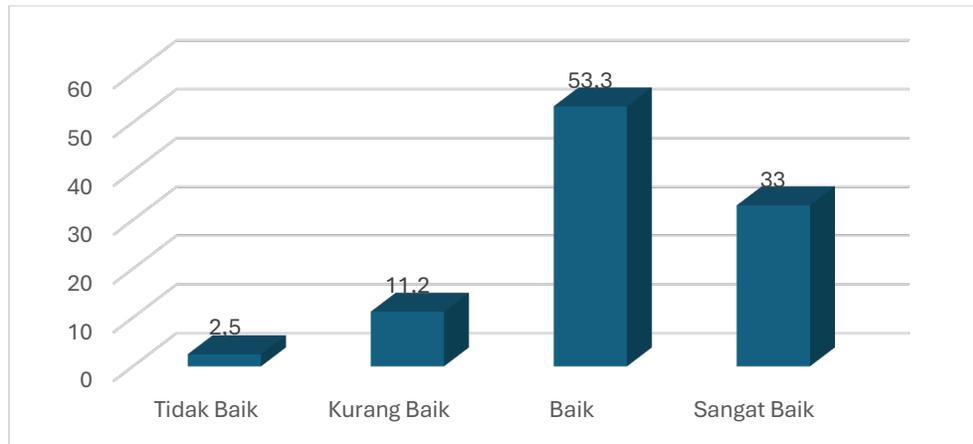
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	1	.3	.3	.3
	Kurang Sopan dan Ramah	25	7.8	7.8	8.1
	Sopan dan Ramah	185	57.6	57.6	65.7
	Sangat Sopan dan Ramah	110	34.3	34.3	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 8

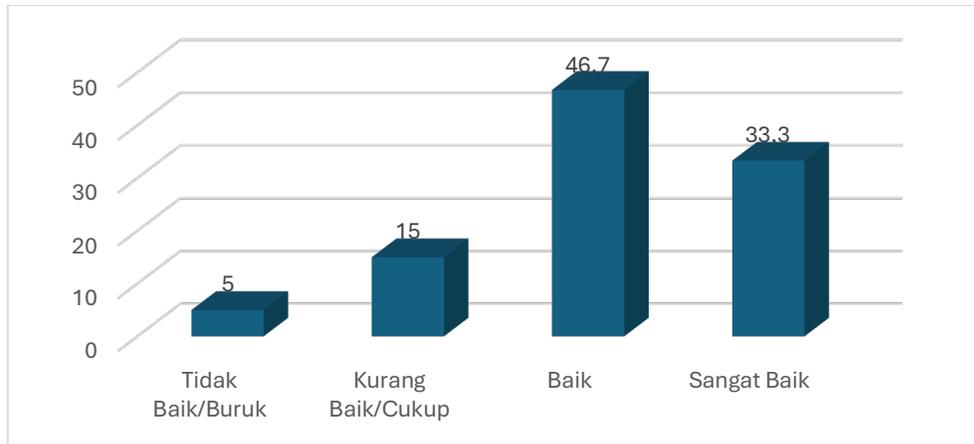
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	8	2.5	2.5	2.5
	Kurang Baik	36	11.2	11.2	13.7
	Baik	171	53.3	53.3	67.0
	Sangat Baik	106	33.0	33.0	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P 9

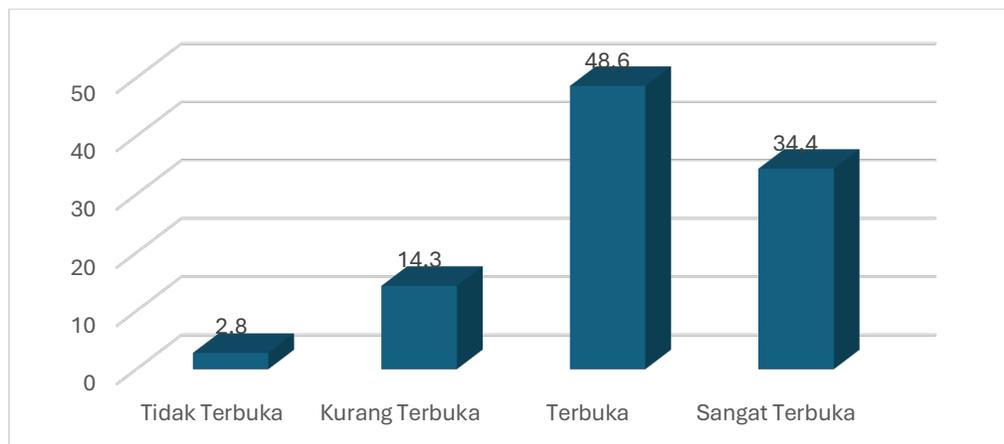
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik/Buruk	16	5.0	5.0	5.0
	Kurang Baik/Cukup	48	15.0	15.0	19.9
	Baik	150	46.7	46.7	66.7
	Sangat Baik	107	33.3	33.3	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



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

P_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Terbuka	9	2.8	2.8	2.8
	Kurang Terbuka	46	14.3	14.3	17.1
	Terbuka	156	48.6	48.6	65.7
	Sangat Terbuka	110	34.3	34.3	100.0
	Total	321	100.0	100.0	



Indeks Kepuasan Responden Eksternal terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Indeks kepuasan responden eksternal terhadap layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat khusus responden eksternal yakni masyarakat yang menerima layanan dari UIN Ar-Raniry baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk mahasiswa dan orang tua/wali mahasiswa yang berbentuk angka. Dalam penghitungannya setiap unsur pelayanan diberi nilai penimbang yang sama.

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

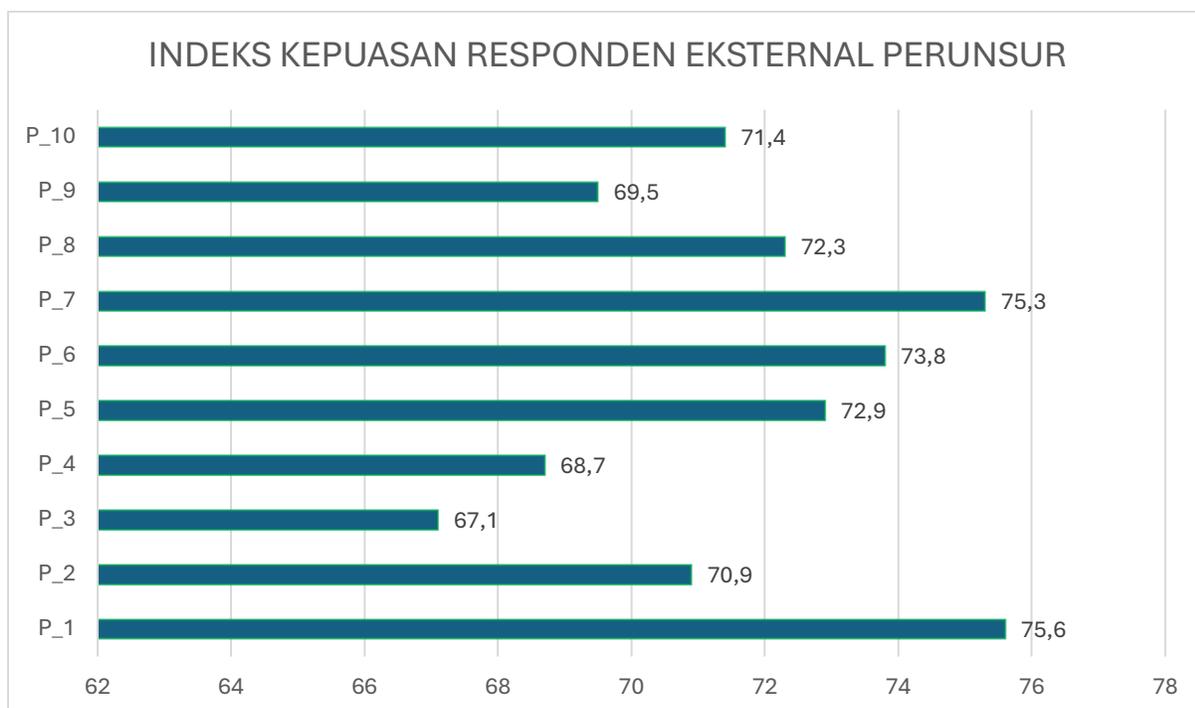
Artinya nilai penimbang IKM adalah 0,10. Kemudian dihitung jumlah total Nilai bobot per unsur. Berikut data dari hasil respon responden eksternal terhadap penyelenggaraan layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Jumlah Nilai Perunsur	1051	1004	967	983	1023	1032	1046	1017	990	1009
Total Peranyaan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Nilai Rata-rata Perunsur	3,27	3,13	3,01	3,06	3,19	3,21	3,26	3,17	3,08	3,14
Bobot nilai tertimbang	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,33	0,31	0,30	0,31	0,32	0,32	0,33	0,32	0,31	0,31
Indeks Kepuasan Perunsur	75,6	70,9	67,1	68,7	72,9	73,8	75,3	72,3	69,5	71,4
Total Rata-rata tertimbang	3,2									
Indeks Kepuasan	78,75									

Kepuasan Responden eksternal terhadap layanan UIN Ar-Raniry didapat dari total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25):

$$\sum 3,2 \times 25 = 78,75$$

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



Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat kategori responden eksternal terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah **78.75**. Dan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

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

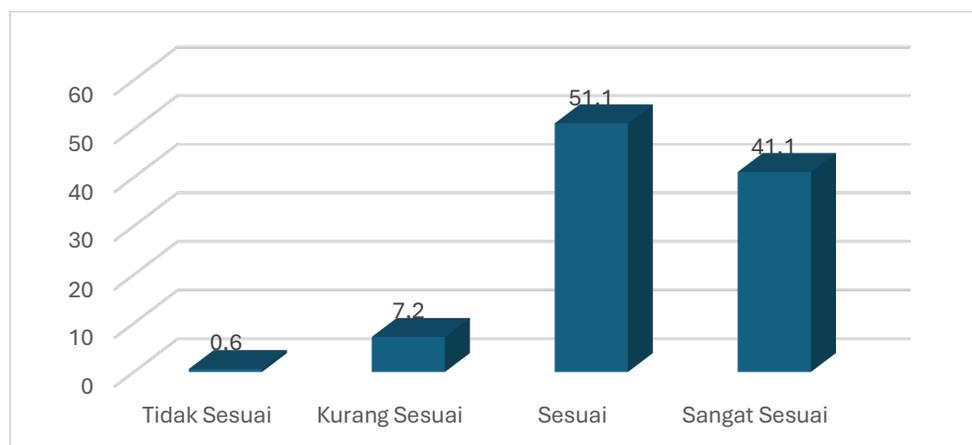
Merujuk pada table konversi nilai, maka angka **78,75** berada pada nilai persepsi **3,2** yang secara kualitatif juga dikategorikan dengan **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.

3. Hasil Survey Keseluruhan

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

P 1

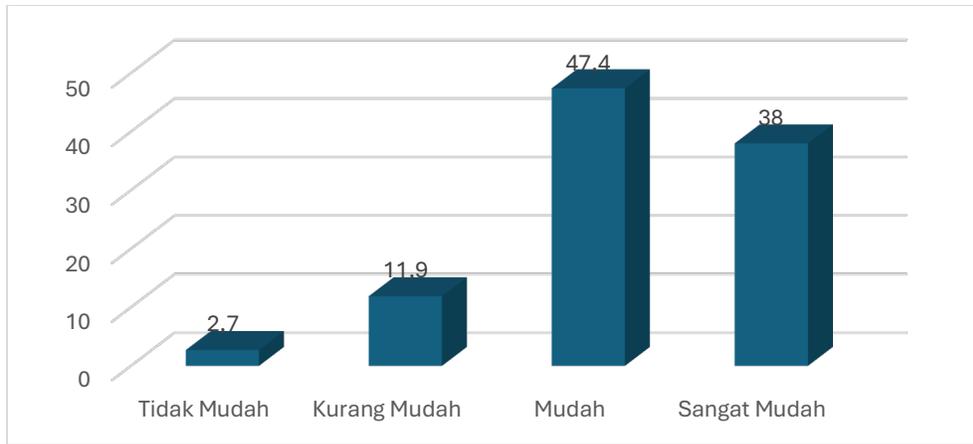
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	3	.6	.6	.6
	Kurang Sesuai	35	7.2	7.2	7.8
	Sesuai	249	51.1	51.1	58.9
	Sangat Sesuai	200	41.1	41.1	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 2

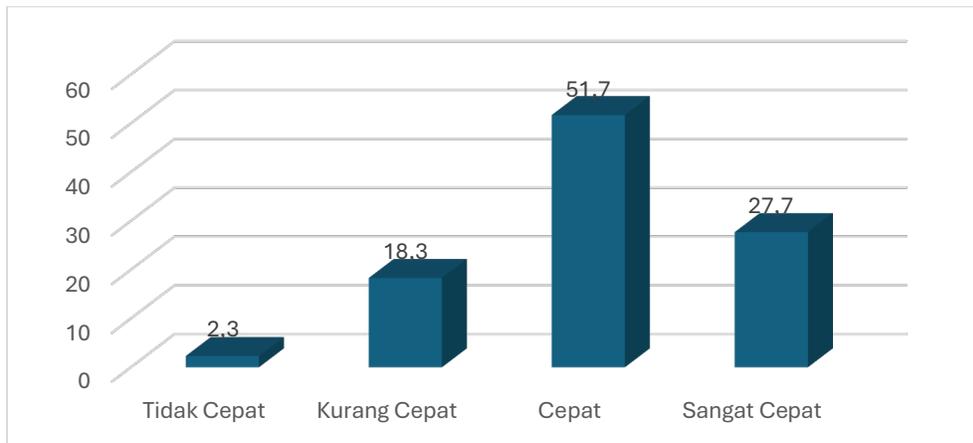
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	13	2.7	2.7	2.7
	Kurang Mudah	58	11.9	11.9	14.6
	Mudah	231	47.4	47.4	62.0
	Sangat Mudah	185	38.0	38.0	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 3

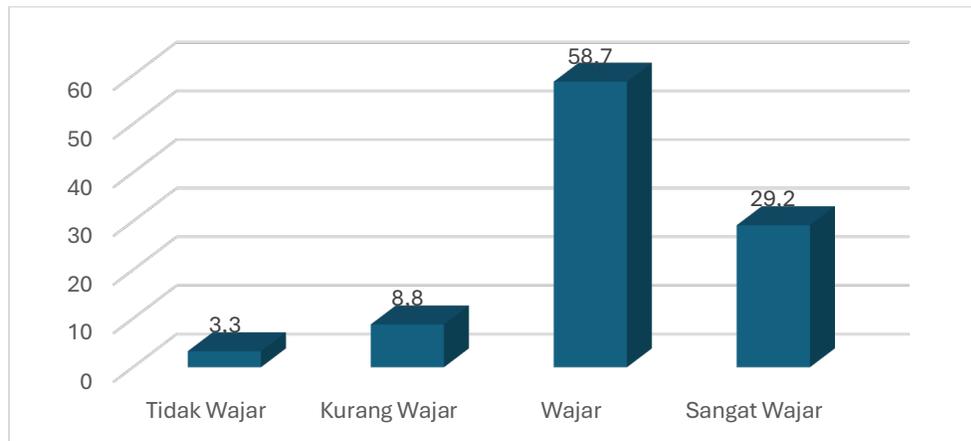
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	11	2.3	2.3	2.3
	Kurang Cepat	89	18.3	18.3	20.5
	Cepat	252	51.7	51.7	72.3
	Sangat Cepat	135	27.7	27.7	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 4

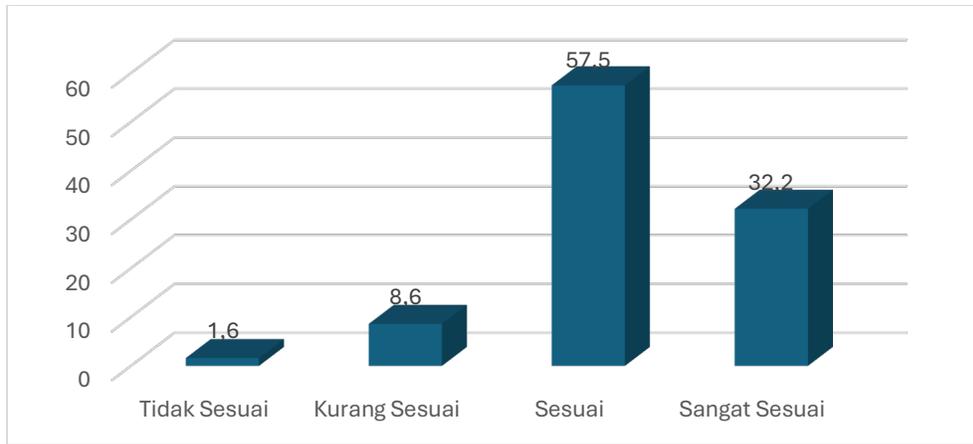
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	16	3.3	3.3	3.3
	Kurang Wajar	43	8.8	8.8	12.1
	Wajar	286	58.7	58.7	70.8
	Sangat Wajar	142	29.2	29.2	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 5

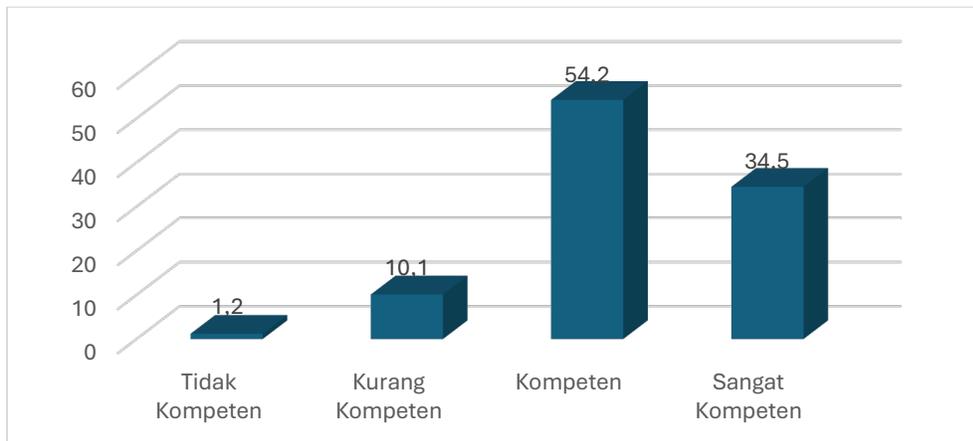
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	8	1.6	1.6	1.6
	Kurang Sesuai	42	8.6	8.6	10.3
	Sesuai	280	57.5	57.5	67.8
	Sangat Sesuai	157	32.2	32.2	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 6

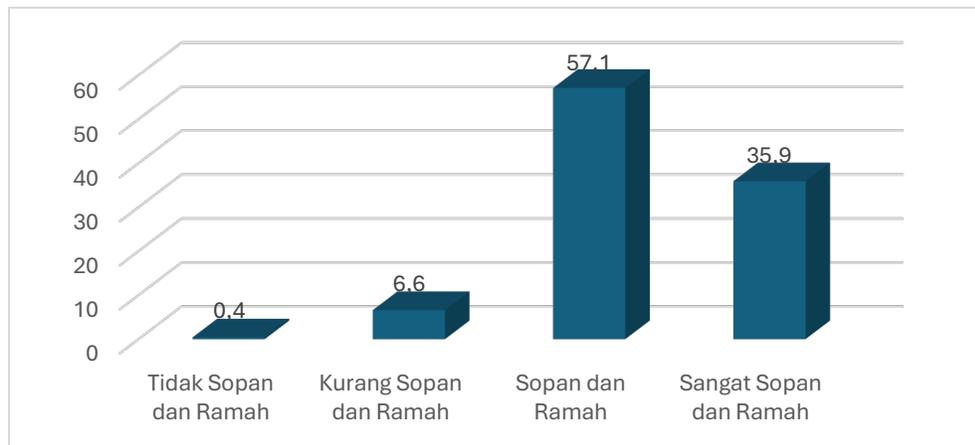
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	6	1.2	1.2	1.2
	Kurang Kompeten	49	10.1	10.1	11.3
	Kompeten	264	54.2	54.2	65.5
	Sangat Kompeten	168	34.5	34.5	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 7

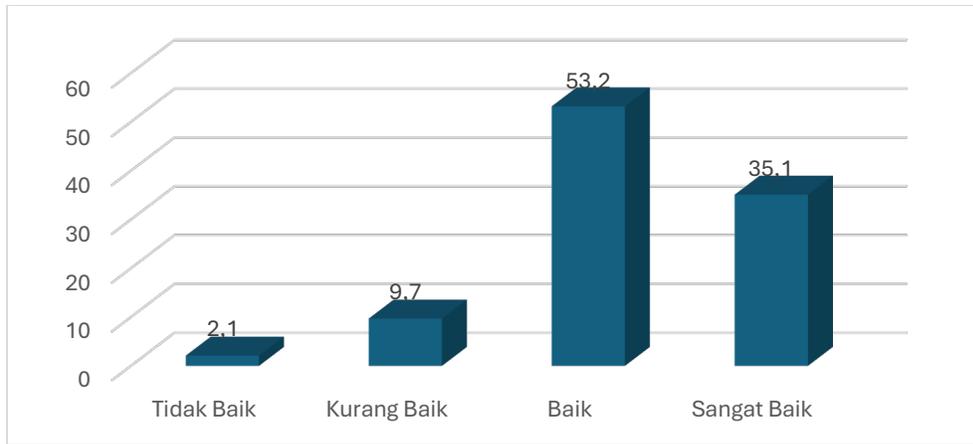
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	2	.4	.4	.4
	Kurang Sopan dan Ramah	32	6.6	6.6	7.0
	Sopan dan Ramah	278	57.1	57.1	64.1
	Sangat Sopan dan Ramah	175	35.9	35.9	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 8

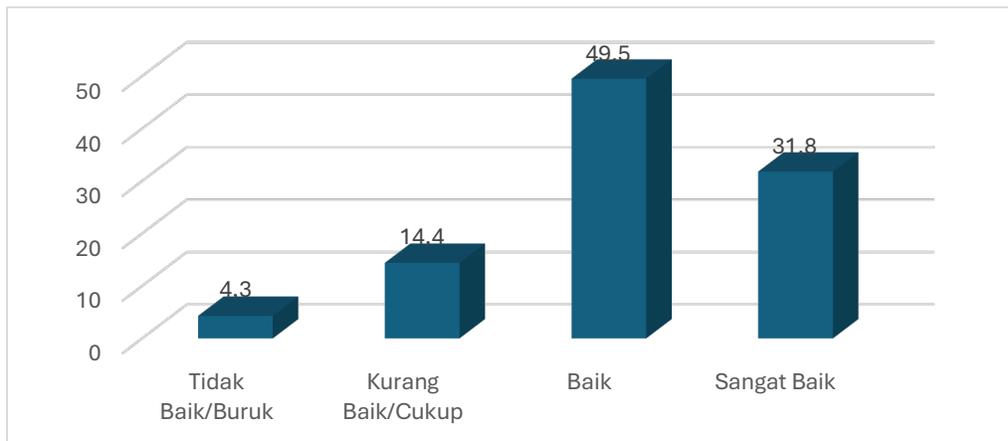
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	10	2.1	2.1	2.1
	Kurang Baik	47	9.7	9.7	11.7
	Baik	259	53.2	53.2	64.9
	Sangat Baik	171	35.1	35.1	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 9

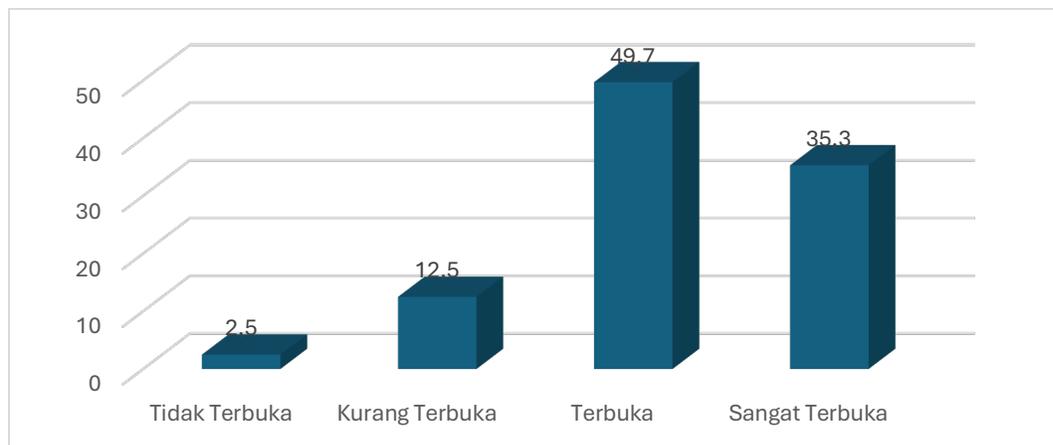
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik/Buruk	21	4.3	4.3	4.3
	Kurang Baik/Cukup	70	14.4	14.4	18.7
	Baik	241	49.5	49.5	68.2
	Sangat Baik	155	31.8	31.8	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



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

P 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Terbuka	12	2.5	2.5	2.5
	Kurang Terbuka	61	12.5	12.5	15.0
	Terbuka	242	49.7	49.7	64.7
	Sangat Terbuka	172	35.3	35.3	100.0
	Total	487	100.0	100.0	



C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Responden Internal&Eksternal) Terhadap Layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UIN Ar-Raniry adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang merupakan gabungan dari responden kategori internal dan eksternal. Hasil pengukuran inilah yang nantinya menjadi Nilai IKM terhadap penyelenggaraan layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penghitungannya setiap unsur pelayanan diberi nilai penimbang yang sama.

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

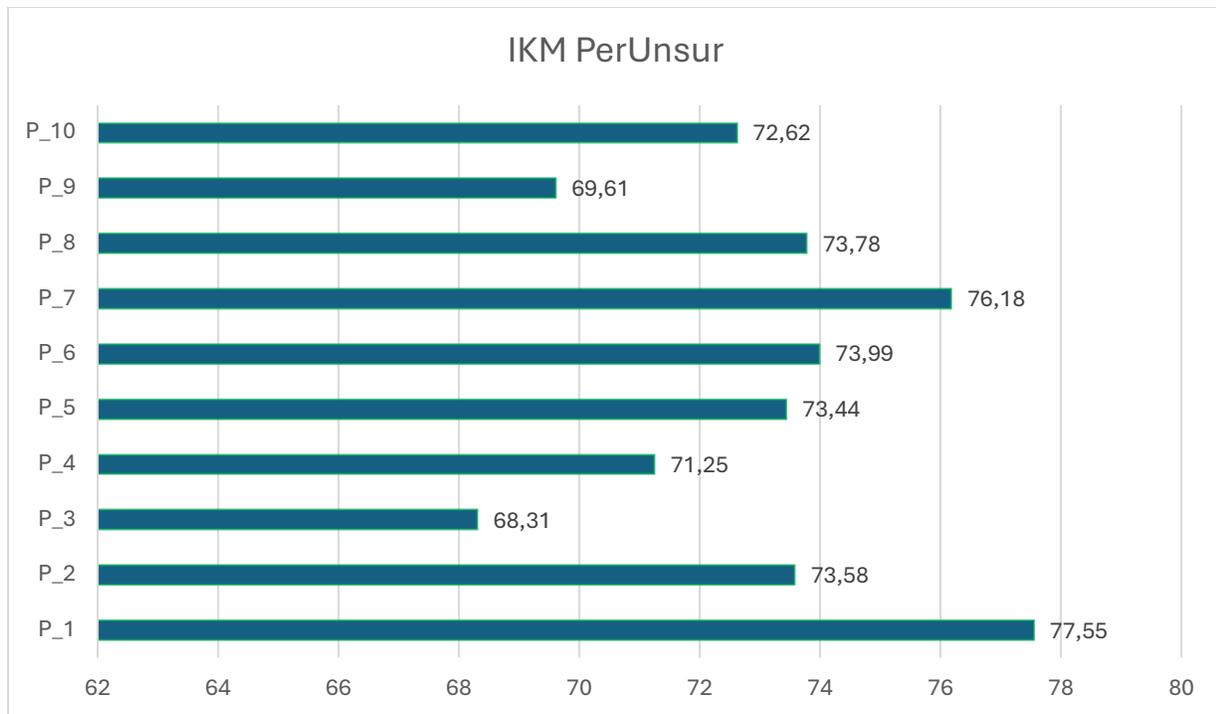
Artinya nilai penimbang IKM adalah 0,10. Kemudian dihitung jumlah total Nilai bobot per unsur. Berikut data dari hasil respon masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Jumlah Nilai Perunsur	1620	1562	1485	1528	1560	1568	1600	1565	1504	1548
Total Peranyaan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Nilai Rata-rata Perunsur	3,33	3,21	3,05	3,14	3,20	3,22	3,29	3,21	3,09	3,18
Bobot nilai tertimbang	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,33	0,32	0,30	0,31	0,32	0,32	0,33	0,32	0,31	0,32
Indeks Kepuasan Perunsur	77,55	73,58	68,309	71,253	73,443	73,99	76,181	73,785	69,61	72,621
Total Rata-rata tertimbang	3,2									
Indeks Kepuasan	79,75									

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

$$\sum 3,2 \times 25 = 79,75$$

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



Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah **79.75**. Dan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Merujuk pada table konversi nilai, maka angka **79,75** berada pada nilai rata-rata tertimbang **3,2** yang secara kualitatif dikategorikan dengan **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.

D. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry mendapat **nilai 79,75** yang berada pada kategori **Mutu**

Layanan B atau **Kinerja Pelayanan Baik**. Hasil indeks kepuasan responden internal lebih tinggi dari hasil indeks kepuasan responden eksternal. Nilai indeks kepuasan dari responden internal adalah 81,5 dengan nilai rata-rata tertimbang adalah 3,26, sedangkan nilai indeks kepuasan dari responden eksternal adalah 78,75 dengan nilai rata-rata tertimbang 3,2. Dikarenakan selisih perbedaan ini tidak terlalu jauh, maka perbedaan tersebut belum menyebabkan perbedaan pada nilai persepsi, dimana keduanya masih berada pada kategori **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada hasil survey yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa kekuatan UIN Ar-Raniry dari segi layanan yang diberikan adalah masih sama dengan hasil survey pada semester sebelumnya yaitu pada unsur pertama yakni unsur **persyaratan**, dimana unsur ini mendapat nilai indeks kepuasan yang tertinggi dibanding dengan 9 unsur lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa penetapan syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan dengan jenis layanan yang diterima telah sesuai, baik itu persyaratan teknis maupun administratif.

Sedangkan untuk unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur**, unsur **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, unsur **Kompetensi Pelaksana Layanan**, unsur **Perilaku Pelaksana** dan unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, secara umum berada pada nilai indeks yang tidak jauh berbeda yaitu di atas 73 dan di bawah 77 dengan nilai rata-rata perunsur adalah 3,2. Sedangkan untuk unsur **Biaya/Tarif** dan **Keterbukaan akses informasi** keduanya memiliki nilai rata-rata 3,1 dengan nilai indeks masing-masing secara berurutan adalah 71,25 dan 72, 62. Hasil survey dari ke tujuh unsur ini tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan hasil survey pada semester sebelumnya di Ganjil Tahun Akademik 2023-2024. Hanya unsur **Biaya dan Tarif** yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,2 turun menjadi 3,1.

Jika pada semester Ganjil 2023-2024, dari kesepuluh unsur yang dinilai, hanya unsur **Waktu Penyelesaian** yang merupakan unsur yang terlemah, namun survey pada semester Genap 2023-2024 ini selain unsur **Waktu Penyelesaian** yang memiliki angka paling **rendah 3,05** dengan nilai indeks kepuasan 68,30, unsur **Sarana dan Prasarana** juga berada pada nilai indeks kepuasan yang rendah yaitu 69,61 dengan nilai rata-rata **3,09**.

Ini menunjukkan bahwa indikator layanan dari segi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dinilai masih kurang dan belum mendapatkan perhatian lebih lanjut dari semua pihak terkait mengingat masih menjadi unsur yang mendapat indeks kepuasan yang terendah selama 2 semester berturut-turut. Waktu pelayanan di UIN Ar-Raniry

masih mengambil masa yang lama dan kurang efektif. Di samping itu, unsur **Sarana dan Prasarana** yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses tridarma Perguruan Tinggi di UIN Ar-Raniry termasuk gedung dan kelengkapannya seperti computer, mesin dan perangkat pembelajaran lainnya juga mengalami penurunan nilai indeks kepuasan.

Tindak lanjut terhadap beberapa masukan yang diberikan oleh pengguna layanan sejauh ini belum direspon secara baik oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sehingga didapati responden masih memberikan saran yang sama terkait waktu penyelesaian layanan dan sarana/prasarana di UIN Ar-Raniry yang belum mengalami peningkatan.

Hasil survey secara keseluruhan terhadap 10 unsur layanan yang dinilai oleh masyarakat pada semester Genap Tahun Akademik 2023-2024, meskipun secara keseluruhan menunjukkan nilai indeks kepuasan yang berada pada kategori **Mutu Layanan Baik** dengan nilai 79,75 (3,2), namun jika dilihat hasil indeks kepuasan perunsur menunjukkan hasil yang tidak memuaskan, dimana dari 10 unsur yang dinilai, hanya 1 yaitu unsur **Persyaratan** yang berada pada kategori **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**. Sedangkan kesembilan unsur lainnya semua berada pada kategori **Mutu Layanan C** atau **Kinerja Pelayanan Kurang Baik**.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024 yaitu dari periode Maret 2024 sampai dengan Agustus 2024 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry secara umum berjalan dengan baik tanpa ada kendala yang berarti.
2. Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry, sejauh ini telah memenuhi jumlah minimum sampel responden (384) berdasarkan table sampel dari Krejcie dan Morgan.
3. Responden yang telah mengisi survey telah mencapai 487 responden yang terdiri dari 293 (60%) responden perempuan dan 194 (40%) responden laki-laki. Sejumlah 322 (66%) responden merupakan responden kategori eksternal dan 165 (34%) responden adalah responden kategori internal. Mayoritas responden berpendidikan S1 (296) dan selainnya berpendidikan S2 (97), S3 (56), SMA/MA (31), Diploma (4) SMP/MTs (1) dan SD (2).
4. Penyelenggaraan layanan publik pada UIN Ar-Raniry secara umum berada pada kualitas yang baik dengan nilai IKM **79,75** dengan rata-rata tertimbang **3,2** yang secara kualitatif dikategorikan dengan **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**. Meskipun nilai indeks kepuasan menunjukkan nilai yang baik, namun masih banyak aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan mewujudkan penyelenggaraan layanan yang prima di masa yang akan datang, dimana rata-rata unsur memiliki kinerja pelayanan kurang baik.
5. Hasil indeks kepuasan responden internal (81,5 dengan nilai rata-rata tertimbang adalah 3,26) lebih tinggi dari hasil indeks kepuasan responden eksternal (78,75 dengan nilai rata-rata tertimbang 3,2). Namun perbedaan tersebut belum menyebabkan perbedaan pada nilai persepsi, dimana keduanya masih berada pada kategori **Mutu Layanan B** atau **Kinerja Pelayanan Baik**.
6. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah yang harus menjadi perhatian dan prioritas untuk perbaikan ke depan adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana.

7. Unsur layanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur persyaratan, dimana penetapan syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan dengan jenis layanan yang diterima pengguna layanan telah sesuai.

E. Rekomendasi

Sejauh ini dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang sedang dilaksanakan antara beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Melahirkan sebuah mekanisme kerja atau kebijakan yang mendorong komitmen responden internal UIN Ar-Raniry untuk aktif berpartisipasi dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat mengingat persentase responden internal lebih rendah dari responden eksternal.
2. Memiliki platform digital untuk komunikasi dengan para orang tua dan atau wali mahasiswa agar mudah dilakukan penyebaran angket survey sehingga meningkatnya partisipasi responden eksternal dari kalangan masyarakat.
3. Pimpinan Perguruan Tinggi mendorong keterlibatan seluruh unsur pimpinan unit untuk mengisi survey dan juga menyebarluaskan angket survey ke pihak internal dan eksternal dalam ruang lingkup jangkauannya.



Pertanyaan

Jawaban

487

Setelan



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

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UIN Ar-Raniry Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024

B **I** **U**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang Terhormat !

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk





Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UIN Ar-Raniry Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024

Bapak/Ibu/Saudara/i yang Terhormat !

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

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

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

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

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

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. Profil Responden

Data responden hanya akan digunakan untuk keperluan survey.

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Kategori Responden *

- Internal (Dosen dan Tenaga Kependidikan)
 Eksternal (Seluruh Masyarakat termasuk Mahasiswa)

Pendidikan *

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

Pekerjaan *

- ASN (PNS & PPPK)
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha
 Ibu Rumah Tangga
 Karyawan BUMN
 Pegawai Non PNS
 Lainnya

B. Pernyataan Survey

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

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

- Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

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

- Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang Mudah
 Tidak Mudah

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

- Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang Cepat
 Tidak Cepat

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

- Sangat Wajar
 Wajar
 Kurang Wajar
 Tidak wajar

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

- Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

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

- Sangat Kompeten
 Kompeten
 Kurang Kompeten
 Tidak Kompeten

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

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

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

- Sangat Baik
 Baik
 Kurang Baik
 Tidak Baik

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

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

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

- Sangat Terbuka
 Terbuka
 Kurang Terbuka
 Tidak Terbuka

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

Jawaban Anda

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

