

**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP ALUMNI DAN LULUSAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah tertuju ke hadirat Allah Swt, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Lulusan dan Alumni UIN Ar-Raniry dan telah berhasil menyusun laporan hasil survey tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabiyullah wa Rasulullah Muhammad Saw. yang telah membawa umatnya dari era kejahilan ke era yang penuh ber peradaban.

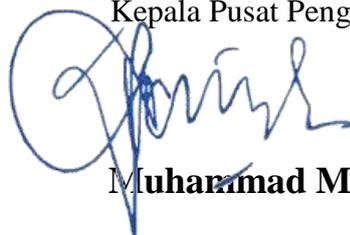
Kegiatan survey dilaksanakan pada Bulan Juni s/d Juli 2021. Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja lulusan dan alumni UIN Ar-Raniry Banda Aceh, memetakan tingkat kepuasan masyarakat di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sebagai dasar kepuasan masyarakat di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan terhadap terlaksananya survey 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 di sisi-Nya. *Amin ya robbol'Alamin.*

Banda Aceh, 19 Juni 2021

An. Ketua LPM

Kepala Pusat Pengembangan Mutu Mahasiswa



Muhammad Maulana

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP ALUMNI DAN LULUSAN

A. Latar Belakang Masalah

UIN Ar-Raniry sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan sarjana strata satu (S1), S2 dan S3 yang merupakan program doctor sebagai jenjang pendidikan tertinggi. Institusi ini harus mampu menghasilkan alumni yang berkualitas sebagaimana amanat UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; dan PP Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Tinggi. Dengan dasar hukum tersebut UIN dituntut untuk berkiprah dengan baik dalam dunia akademis sehingga mampu menghasilkan alumni yang memiliki kualitas dan kapasitas keilmuan di bidangnya masing-masing sesuai dengan prodi alumni kuliah dulu.

UIN Ar-Raniry sebagai salah satu institusi pemerintah pusat yang ada di Provinsi Aceh juga memiliki komitmen yang sangat kuat untuk memberikan pelayanan optimal untuk berbagai kepentingan publik yang terkait dengan Pendidikan di lembaga ini. Hal ini merupakan tuntutan dari Peraturan Pemerintah RI No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, dalam Pasal 33 ayat (1) ditetapkan bahwa Akuntabilitas publik Perguruan Tinggi diwujudkan melalui pemenuhan atas: *a. kewajiban untuk menjalankan visi dan misi Pendidikan Tinggi nasional sesuai izin Perguruan Tinggi dan izin Program Studi yang ditetapkan oleh Menteri. perguruan tinggi hendaknya diselenggarakan secara Akuntabilitas Publik dan juga dengan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Menteri.*

Selanjutnya pada poin c ditetapkan bahwa: *Standar Nasional Pendidikan Tinggi melalui penerapan sistem penjaminan mutu Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Menteri.* Dalam konsep penjaminan mutu tersebut ditetapkan bahwa perguruan tinggi harus menyelenggarakan Pendidikan tinggi yang

bermutu, artinya pihak manajemen perguruan tinggi harus memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan juga mesti mencapai target Standar Nasional Pendidikan Tinggi, sehingga UIN Ar-Raniry harus memiliki daya saing, relevansi, serta mampu menjawab tuntutan dan tantangan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta pembangunan bangsa.

Berdasarkan Pasal 33 pada poin (a) dan (c) ini maka UIN Ar-Raniry menerapkan sistem jaminan mutu untuk memastikan semua proses pendidikan dan berbagai aktivitas di institusi ini berjalan sesuai regulasi yang ditetapkan dan untuk memastikan seluruh komponen bersinergi dalam menghasilkan Pendidikan dan prosesnya yang berkualitas.

Untuk menghasilkan sistem jaminan mutu yang baik (*good quality*), maka UIN Ar-Raniry harus menerapkan Peraturan 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga SK Menteri Negara PAN tersebut memberikan landasan sekaligus dorongan supaya informasi lembaga publik dapat diakses secara berkelanjutan oleh masyarakat luas.

Dengan dasar hal tersebut LPM UIN Ar-Raniry melakukan survey kepada alumni dan stake holders untuk mengetahui indeks kepuasan alumni terhadap lembaga ini, dan juga kepuasan pihak stake holders terhadap kinerja alumni UIN Ar-Raniry di lembaga-lembaga stake holders tersebut.

B. Maksud dan Tujuan Survey IKM

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa survey IKM ini merupakan sebuah kemestian untuk menghasilkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di UIN Ar-Raniry. Dengan demikian penyusunan survey IKM ini berpedoman pada Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan tujuan survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana ditetapkan dalam peraturan, dan regulasi tentang Perguruan Tinggi dan standar mutunya.¹

Di dalam konteks survey UIN Ar-Raniry, survey kepuasan masyarakat (IKM) bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat luas, dalam hal ini yang menjadi responden adalah alumni UIN Ar-Raniry dan juga *stake holders* yang memiliki pekerja dari kalangan alumni UIN. Survey ini difokuskan untuk menganalisis perspektif responden terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum, berdasarkan persepsi, pengamatan, pengetahuan, pengalaman, dan atau harapan yang diinginkan untuk pengembangan UIN Ar-Raniry ke depan.

C. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden IKM ini adalah masyarakat yang mengetahui tentang UIN Ar-Raniry baik dalam hubungan akademis, professional maupun hubungan sosial. Pengambilan sampel sebagai responden penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, dengan jumlah responden diatas 50 orang di tiap Kabupaten Kota.

Karakteristik dari sampel yang diambil secara *purposive sampling* yaitu *stakeholder* yang memiliki hubungan professional dan sosial dengan UIN Ar-Raniry baik hubungan pekerjaan antara alumni dengan stakeholder maupun hubungan atasan bawahan.

Adapun substansi kuesioner yang disusun pada IKM ini meliputi beberapa komponen:

¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Hlm. 7.

D. METODE SURVEY

1. Rancangan Survey

Survey IKM ini dirancang dan dilaksanakan dengan menggabungkan dua model teknik pengumpulan data, yaitu melalui pengisian angket secara online (<http://bit.ly/2EHZaEl>) dan pengisian angket secara manual. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup. Alasan mengapa hanya dikembangkan angket tertutup adalah untuk memberikan arah yang tepat terhadap jawaban masyarakat dan mengurangi penafsiran yang melebar dari jawaban.

Angket hanya disusun ke dalam duabelas pertanyaan yang relatif bersifat umum. Hal ini dimaksudkan untuk menghasilkan pendapat pihak responden secara lebih objektif tentang UIN Ar-Raniry. Sehingga dengan adanya survey ini akan memberi kontribusi langsung sebagai input untuk pengembangan UIN Ar-Raniry ke depan.

Penyusunan kuisisioner untuk alumni dan masyarakat cenderung dibedakan poin-poin pertanyaan, hal ini dilakukan dengan menggunakan pola kuisisioner yang berbeda. Untuk kuisisioner bagi alumni dimodifikasi antara *closed questionnaire* dengan *open questionnaire*, hal ini dilakukan untuk mendapat masukan, kritikan dan saran-saran yang lebih banyak untuk kepentingan UIN Ar-Raniry ke depan.

Sedangkan kuisisioner yang dibagikan untuk masyarakat menggunakan pola tertutup bersifat mutlak, sehingga pihak masyarakat yang menjadi responden penelitian ini hanya memilih jawaban yang telah disediakan pada lembaran kuisisioner ini.

2. Waktu dan tempat

Survey IKM ini dilakukan dalam tempo waktu selama 2 bulan, mulai dari bulan 1 Februari 2021 hingga tanggal 25 April 2021. Untuk survei yang dilakukan secara luring mulai dilakukan pada bulan Februari 2021, dengan mengiirim tim survey ke 4 wilayah di Aceh, yaitu:

1. Tim 1, wilayah survei ke Gayo Lues dan Aceh Tenggara dengan tim

survey yaitu Muhammad Maulana, Mizaj Iskandar, dan Irwandi.

2. Tim 2, wilayah survey ke Aceh Tengah dan Bener Meriah dengan tim survey yaitu Buhori Muslim, Muhammad Maulana, dan Cut Khairiyah.
3. Tim 3, wilayah survey ke Subulussalam dan Aceh Singkil, dengan tim surveynya yaitu Mizaj Iskanadar, Khatib A. Latief dan Irwandi.
4. Tim survey 4, Wilayah survey ke Kota Langsa dan Aceh Timur dengan tim surveynya, Muhammad Maulana, Cut Khairiyah dan Irwandi.

3. Populasi dan sampel

Populasi survey adalah kegiatan anggota masyarakat luas yang sesuai dengan kriteria khusus, yaitu memiliki sentuhan dengan UIN Ar-Raniry sehingga mempunyai persepsi, mempunyai pengetahuan, mempunyai pengalaman dan atau harapan pada UIN Ar-Raniry. Dengan kriteria khusus seperti ini tentu populasi tidak dapat diperkirakan jumlahnya atau batas-batasnya tidak dapat ditentukan secara kuantitatif.

Mengingat populasinya tak terbatas, maka ukuran besaran sample pun tidak dicari besaran secara statistik (walaupun dapat dilakukan). Teknik pengambilan sample dilakukan dengan purposive sampling, yaitu pengambilan sample dengan pertimbangan kriteria khusus LPM seperti dijelaskan di atas. Dalam konteks survey ini, angket diberikan kepada anggota masyarakat yang memenuhi syarat seperti definisi masyarakat di atas. Artinya anggota masyarakat yang diberikan angket baik manual atau online adalah yang memenuhi *the requirements of a particular situation*.

4. Teknis Pelaksanaan

Survey dilaksanakan oleh team LPM dengan pendekatan:

- a. Angket online (<http://bit.ly/2EHZaEl>), LPM kirim kepada anggota masyarakat yang dianggap memenuhi syarat bahwa mereka pernah bersentuhan baik secara langsung atau tidak langsung dengan UIN Ar-Raniry sehingga memiliki persepsi, pengetahuan, dan pengalaman minimum yang terkait dengan tata kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Link angket, LPM kirim melalui email dan Media Sosial (SMS, Whatsaap,

Instagram, dan Messenger) sebanyak 140 email, 40 whatsapp, 15 instagram, dan 10 orang melalui messenger.

Bagi masyarakat yang ragu atau tidak mengetahui tentang UIN Ar-Raniry umumnya setelah membaca email, whatsapp, instagram, atau messenger tidak mengisi dan langsung memberitahukan. Hal ini terbukti karena mereka mengirim ulang atau balasan dengan menyampaikan alasan-alasannya seperti mereka tidak tahu atau sudah lama tidak berhubungan dengan UIN Ar-Raniry.²

- b. Angket survey manual, LPM sampaikan secara hard copy kepada orang per orang yang dianggap memenuhi syarat untuk mengisi angket survey IKM ini.

5. Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas dalam survey ini juga hanya menggunakan validitas dan reliabilitas logis, bukan pendekatan empiris yang menghendaki pengukuran statistic. Validitas logis adalah melihat substansi isi yang ingin diketahui sudah benar dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.³

Di dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip (1) Transparan. Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, (2) Partisipatif. Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya, (3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan

² Salam Pak Khatib, Saya Sejak 2001 Tidak Pernah Mengajar Di UIN Dan Tidak Ada Anak Saya Di UIN Sekarang Sehingga Pengetahuan Saya Minim Sekali Tentang UIN Sekarang, Takut Bisa Resultnya Nanti, Maaf Saya Tidak Isi (Ini Salah Satu Wa Balasan Dari Salah Seorang Masyarakat, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 11.30 WIB).

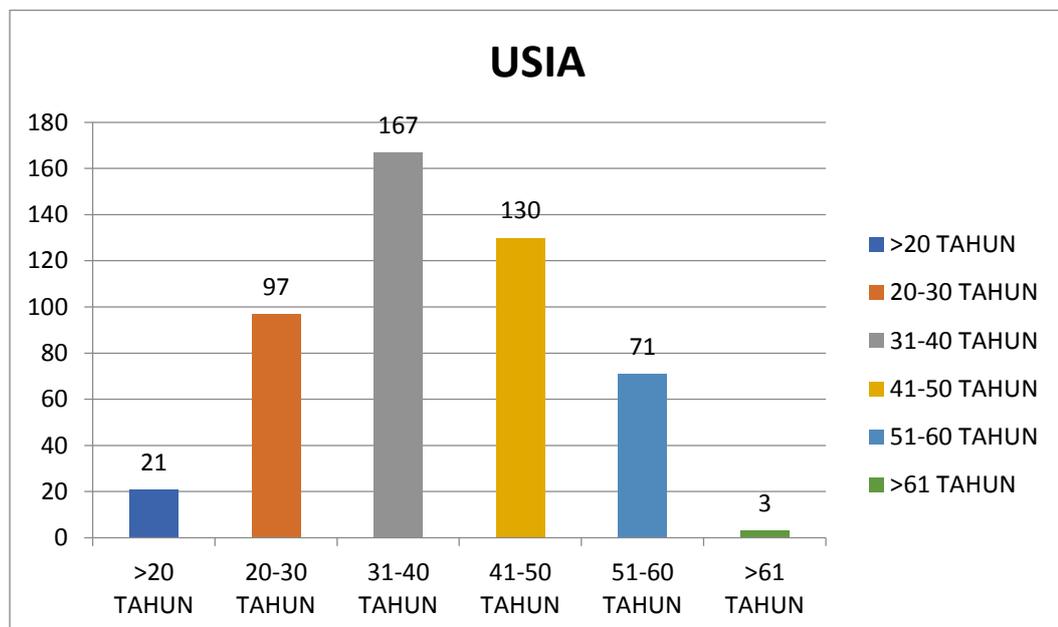
³ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Kencana, 2013, Hlm. 46.

kaidah umum yang berlaku, (4) Berkesinambungan. Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan, (5) Keadilan. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental, (6) Netralitas. Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.⁴

Prinsip dasar ini LPM jadikan sebagai landasan untuk memastikan bahwa survey IKM UIN Ar-Raniry ini memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas data. Prinsip ini penting di samping menjadi validitas dan reliabilitas juga memastikan bahwa anggota masyarakat yang mengisi angket survey benar-benar punya informasi minimum tentang unsur yang ditanyakan dalam angket.

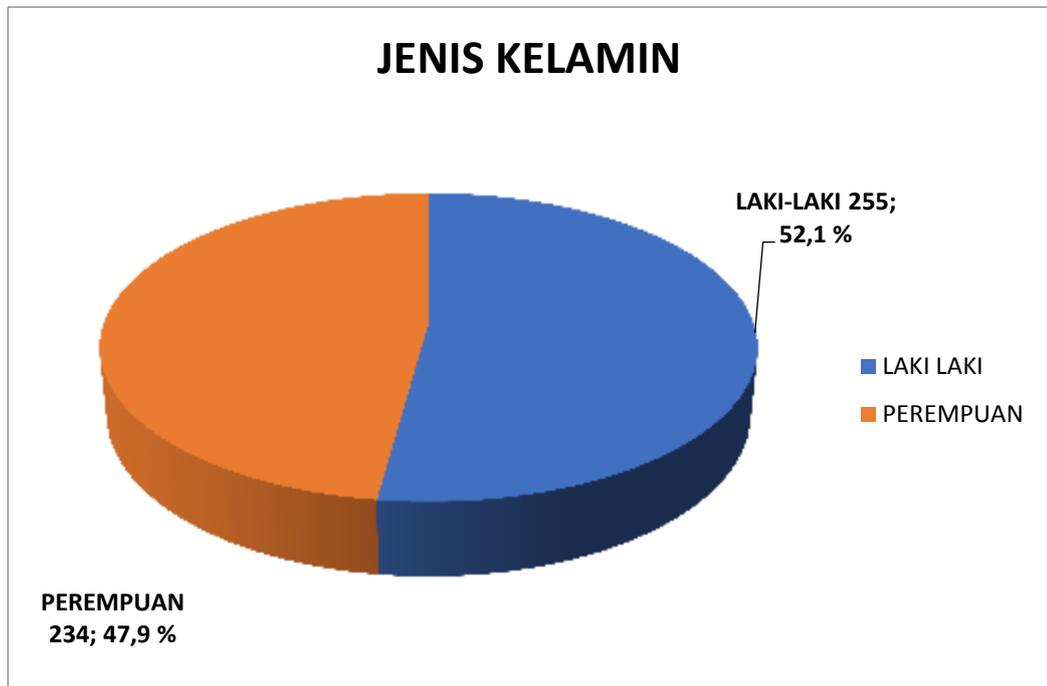
6. Karakteristik Responden

1. Usia Responden

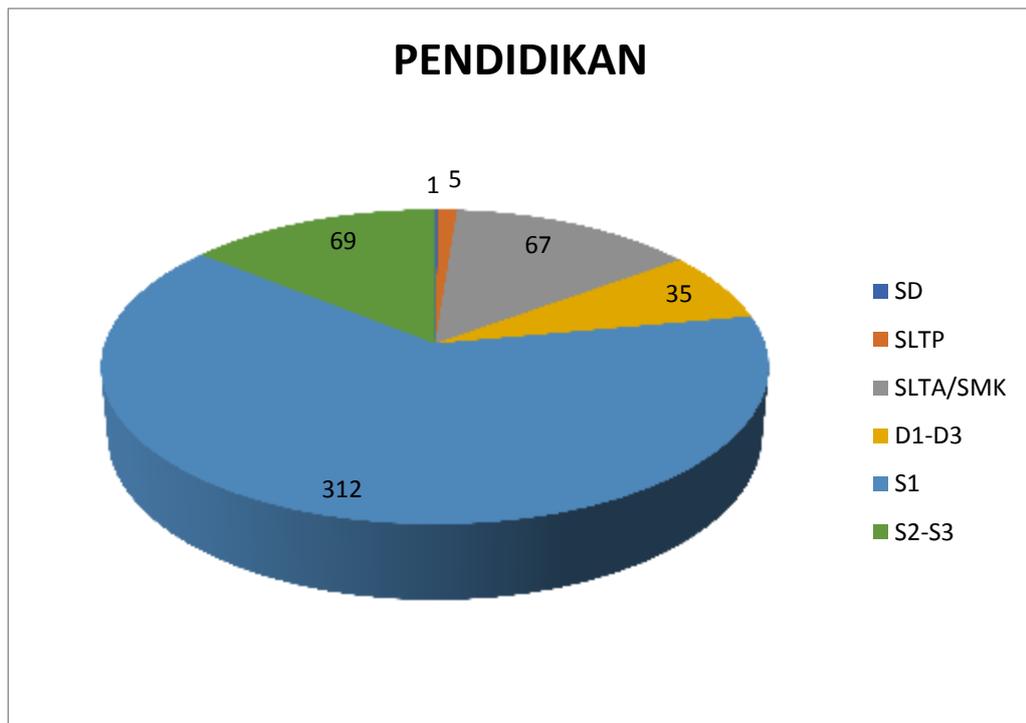


⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Hlm. 8.

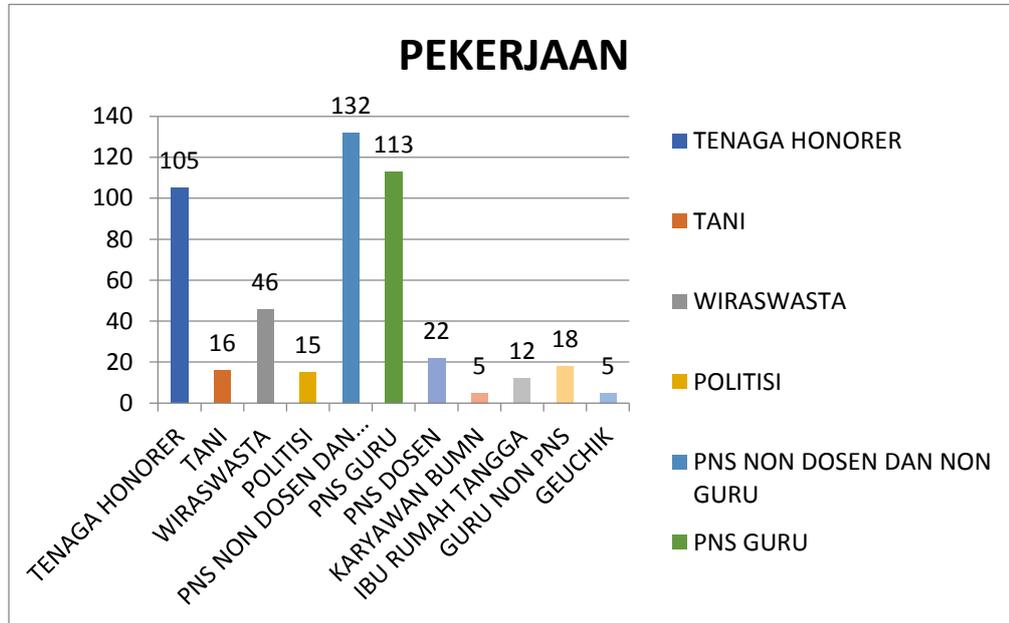
2. Jenis Kelamin Responden



3. Pendidikan Responden



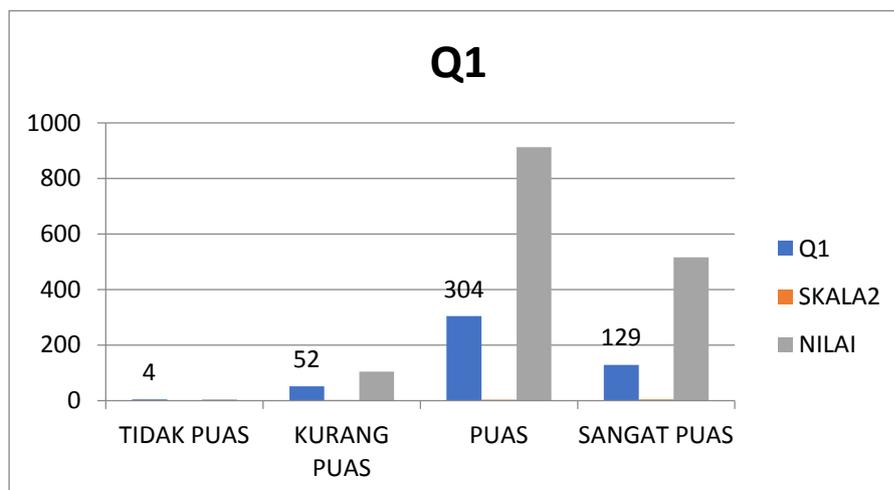
4. Pekerjaan



HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UIN AR-RANIRY

Adapun hasil survey yang diperoleh dari sebaran kuisisioner untuk responden yang berhasil dikumpulkan sebagai berikut:

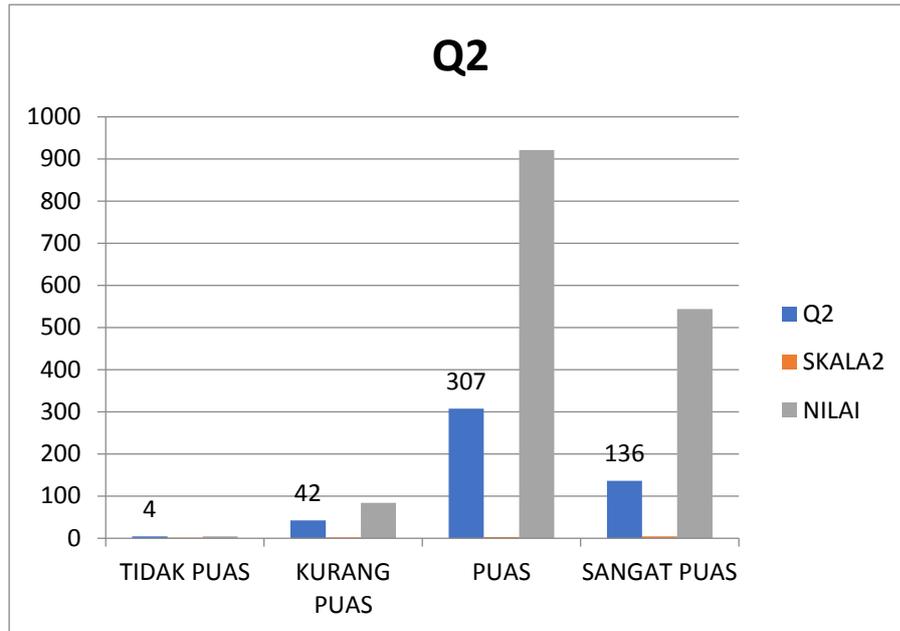
1. Kepuasan Responden tentang layanan akademik UIN Ar-Raniry



Kuisisioner tentang layanan akademik di UIN Ar-Raniry mendapat respon dari *user* dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak

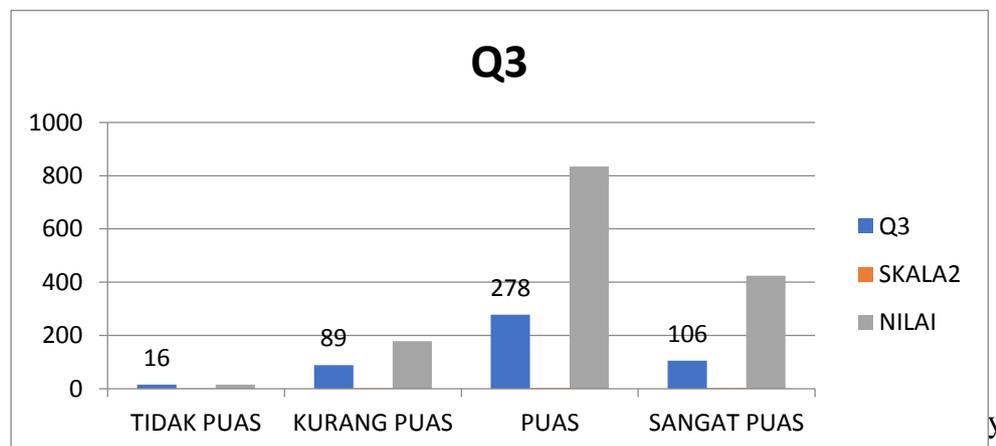
puas sebanyak 4 orang, yang kurang puas 52 orang, yang puas 304 orang dan yang sangat puas adalah 129 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,14.

2. Kepuasan Responden tentang kualitas pendidikan di UIN Ar-Raniry



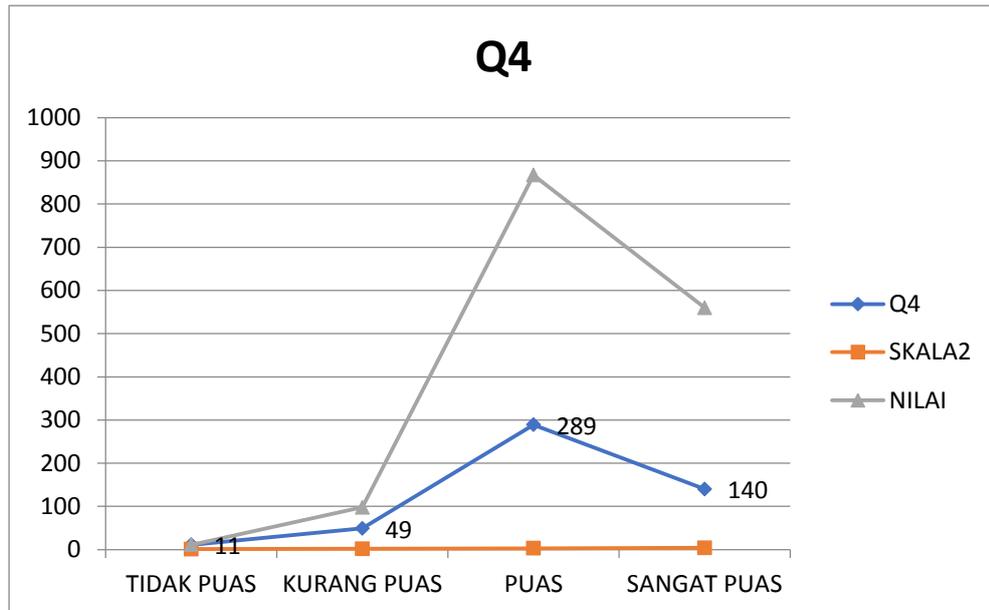
Kuisisioner tentang kualitas pendidikan di UIN Ar-Raniry mendapat respon dari *user* dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 4 orang, yang kurang puas 42 orang, yang puas 307 orang dan yang sangat puas adalah 136 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,18.

3. Kepuasan Responden tentang besaran biaya pendidikan UIN Ar-Raniry



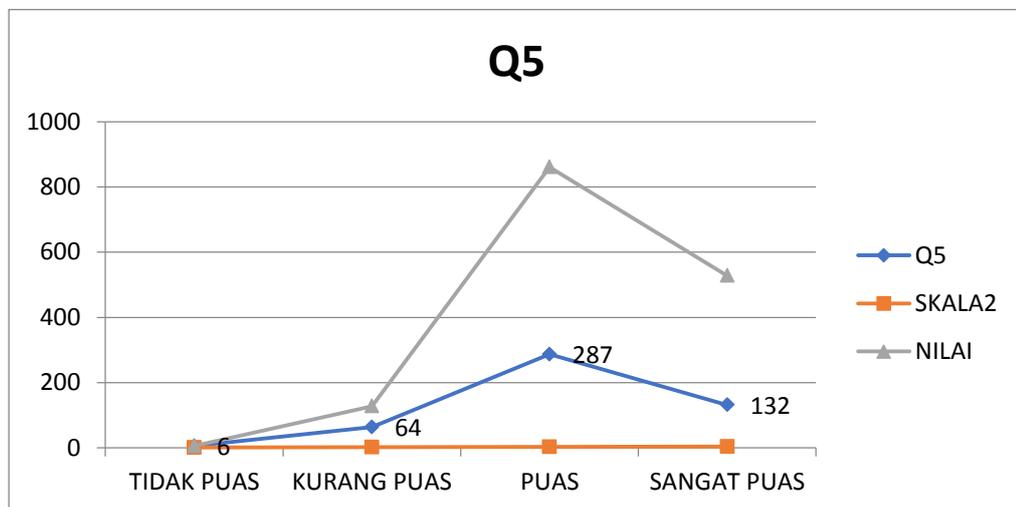
mendapat respon dari *user* dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 16 orang, yang kurang puas 89 orang, yang puas 278 orang dan yang sangat puas adalah 106 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 2,97.

4. Kepuasan Responden tentang sistem penerimaan mahasiswa di UINAr-Raniry.



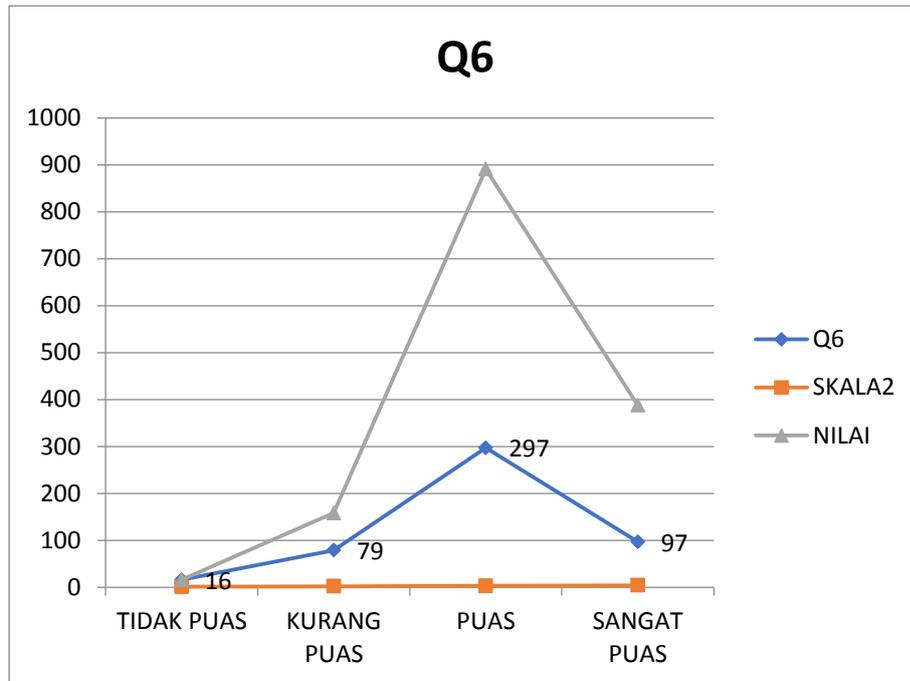
Kuisisioner tentang system penerimaan mahasiswa di UIN Ar-Raniry mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 11 orang, yang kurang puas 49 orang, yang puas 289 orang dan yang sangat puas adalah 140 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,14.

5. Kepuasan Responden tentang sarana dan prasarana pendidikan UIN Ar-Raniry.

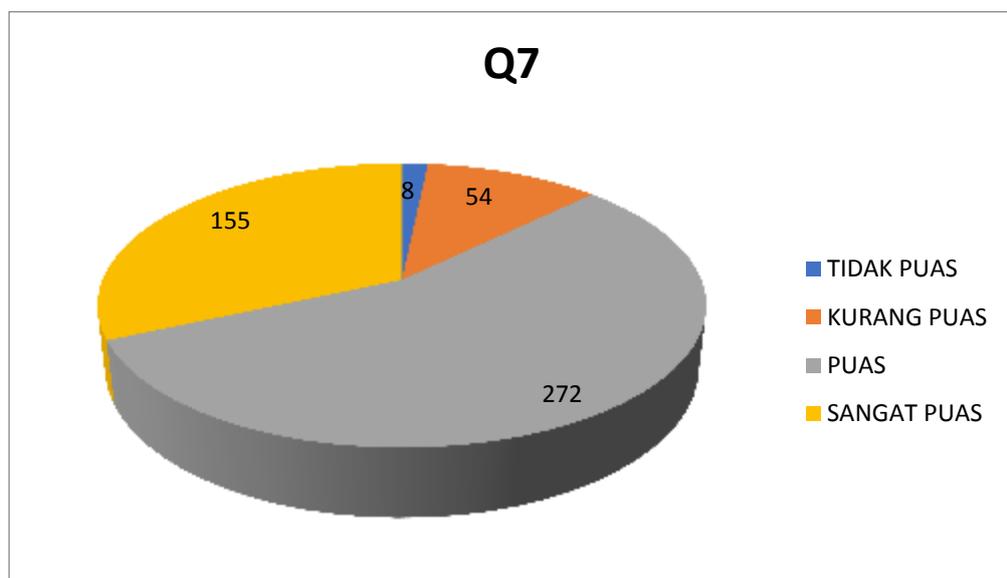


rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,11.

6. Kepuasan Responden tentang kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap permasalahan

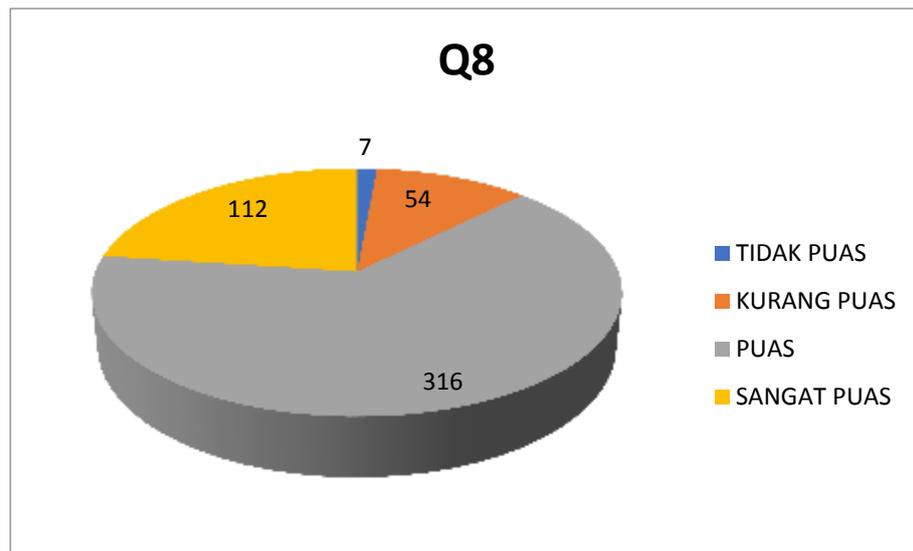


Kuisisioner tentang kepedulian UIN Ar-Raniry dalam menyelesaikan masalah mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 16 orang, yang kurang puas 79 orang, yang puas 297 orang dan yang sangat puas adalah 97 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 2,97.

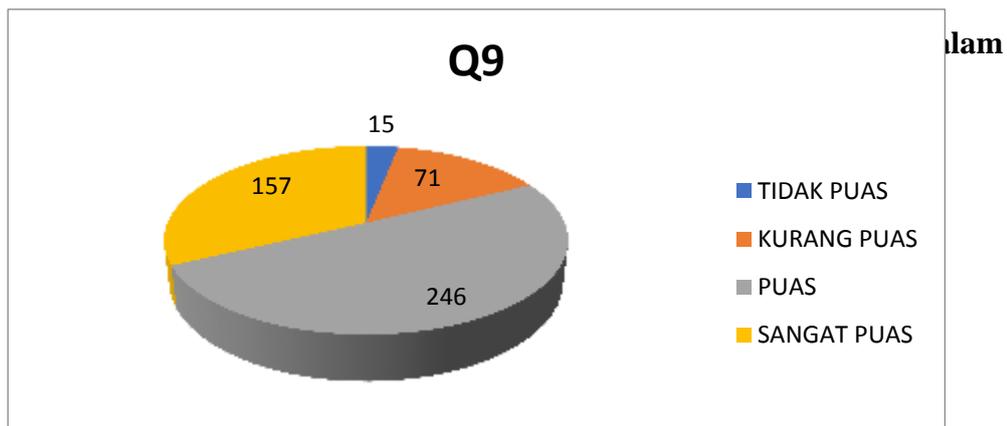


rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,17.

8. Kepuasan Responden tentang pembinaan terhadap perilaku mahasiswa UIN Ar-Raniry



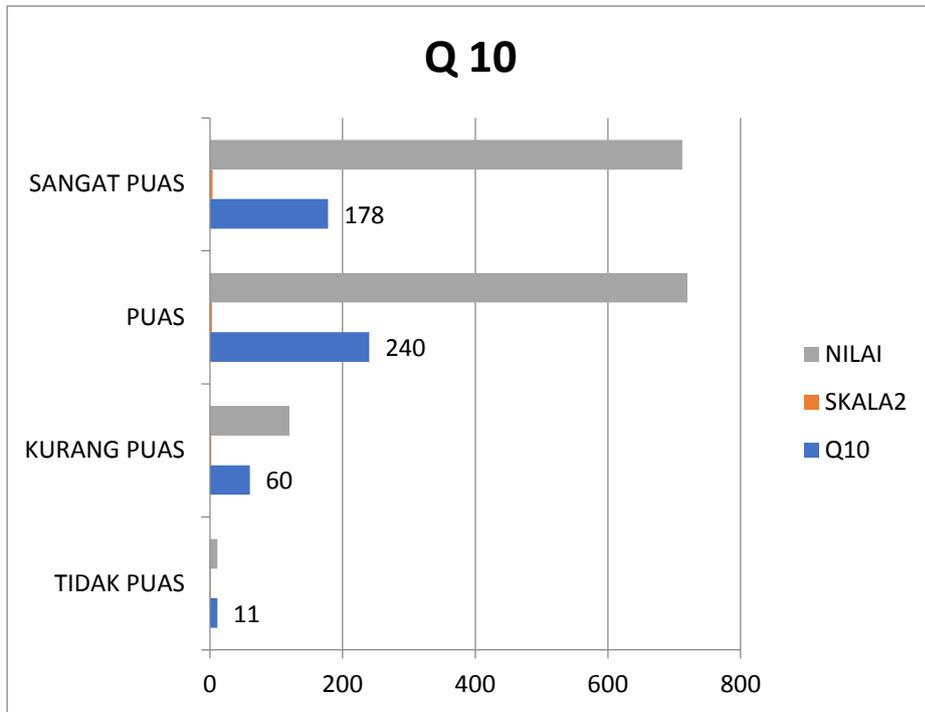
Kuisisioner tentang pembinaan terhadap perilaku mahasiswa di UIN Ar-Raniry mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 7 orang, yang kurang puas 54 orang, yang puas 316 orang dan yang sangat puas adalah 112 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,09.



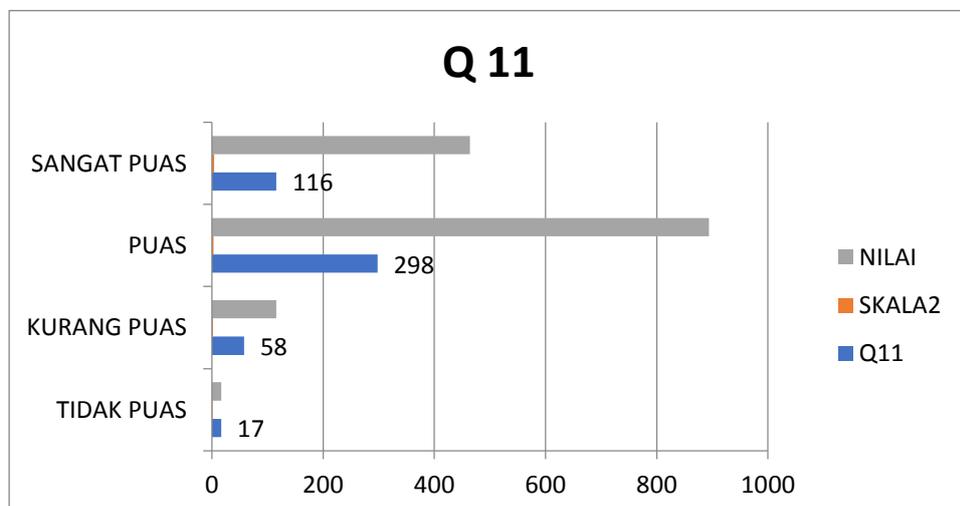
Kuisisioner tentang keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam pelaksanaan

Syariat Islam di Aceh mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 15 orang, yang kurang puas 71 orang, yang puas 246 orang dan yang sangat puas adalah 157 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,11.

10. Kepuasan Responden tentang promosi UIN Ar-Raniry kemasyarakat.

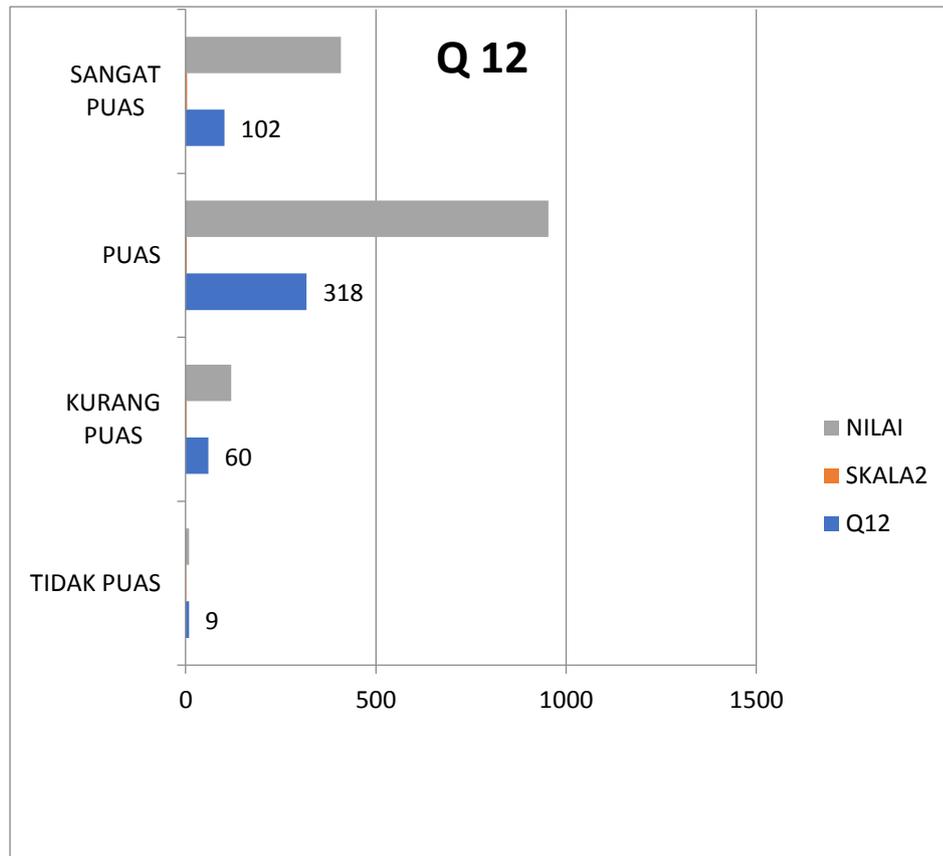


Kuisisioner tentang promosi UIN Ar-Raniry kemasyarakat mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 11 orang, yang kurang puas 60 orang, yang puas 240 orang dan yang sangat puas adalah 178 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,19.



Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,04.

12. Kepuasan Responden tentang Waktu Penyelesaian layanan UIN Ar-Raniry



Kuisisioner tentang waktu penyelesaian layanan di UIN Ar-Raniry mendapat respon dari user dengan strata jawaban sebagai berikut: menjawab tidak puas sebanyak 9 orang, yang kurang puas 60 orang, yang puas 318 orang dan yang sangat puas adalah 102 orang. Dengan nilai rata-rata kepuasan dengan skala 4 yaitu 3,04.

HASIL RATA-RATA SKALA 1-4

Q	RATA-RATA (SKALA 1-4)
Q1	3.14
Q2	3.18
Q3	2.97
Q4	3.14
Q5	3.11
Q6	2.97
Q7	3.17
Q8	3.09
Q9	3.11
Q10	3.19
Q11	3.04
Q12	3.04
TOTAL RATA-RATA IKM USER	3.09

Nilai Persepsi, Interval IKLM, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKLM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan	
4	76,00 – 100	A	Sangat Memuaskan	Apabila dirujuk pada tabel konversi nilai, maka nilai angka 52.53 berada pada nilai persepsi 3,09 secara kualitatif dikategorikan dengan Mutu Layanan B atau Kinerja Pelayanan adalah Memuaskan
3	51,00 – 75,00	B	Memuaskan	
2	26,00 – 50,00	C	Kurang Memuaskan	
1	00,00 – 25,00	D	Tidak Memuaskan	