



Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh

الدراسات العليا جامعة الرانيري الإسلامية

Graduate School Ar-Raniry State Islamic University

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PASCASARJANA UIN AR-RANIRY TAHUN 2024

IKM = 3.39



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PASCASARJANA UIN AR-RANIRY TAHUN 2024

Kode Dokumen : IKM-02-2024
Tanggal : 28 Februari 2024
Revisi : -

Disahkan oleh
Direktur Pascasarjana



Eka Srimulyani
Prof. Eka Srimulyani, Ph.D

Penyusun
Gugus Jaminan Mutu Pascasarjana

Jailani

Dr. Jailani, M.Ag.

PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry Tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan ini di harapkan dapat membantu dan memberikan informasi kepada para pihak dan stakeholder dalam pengelolaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry.

Laporan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan pengelolaan pascasarjana uin ar-raniry yang selanjutnya guna memfasilitasi dalam pengelolaan untuk mencapai tujuan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Hasil dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari stakholder menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan dan pengelolaan yang diberikan oleh Pascasarjana UIN Ar-Raniry.

Kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan ini kami mengucapkanterima kasih yang sebesar – besarnya. Kami menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna, maka kami mengharapkan saran dan masukannya dari seluruh pihak yang membacalaporan ini. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif

1) Pendahuluan

Pasacasarjana merupakan bagian integral dari UIN Ar-Raniry telahmenetapkan visi dan Misi. Dalam rangka implementasi pencapaian visi dan misi tersebut olehkarena itu perlu dilakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan Survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tata Kelola Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum. Tata kelola yang dimaksud di sini adalah segala hal yang berkaitan dengan Pascasarjana UIN Ar-Raniry mulai dari manajemen Pascasarjana UIN Ar Raniry dan komunitas Pascasarjana UIN Ar-Raniry

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry pada dasarnya merupakan salah satumetode untuk memberi penilaian terhadap kualitas Tata Kelola Pascasarjana UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Hasil dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kulitat tata Kelola dan layanan yang diberikan oleh Pascasarjana, selain itu Survei ini berguna sebagai feedback bagi Pascasarjana memberikan masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan dan Tata Kelola untuk di masa selanjutnya sehingga berjalan secara maksimal.

2) Tujuan

Tujuan Survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum. Kulialitas Pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala hal yang berkaitan dengan Pascasarjana UIN Ar-Raniry mulai dari manajemen Pascasarjana UIN Ar Raniry dan komunitas Pascasarjana UIN Ar-Raniry

3) Metode

Survey ini dilakukan secara online dengan rancangan instrumen yang alternatif jawabannya menggunakan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) dengan skor penilaian menggunakan Sangat Sesuai/Mudah/Cepat/Wajar/Kompeten/Sopan dan Ramah/Baik/Terbuka (SS) = 4; Sesuai/Mudah/Cepat/Wajar/Kompeten/Sopan dan Ramah/Baik/Terbuka (S) = 3; Kurang Sesuai/Mudah/Cepat/Wajar/Kompeten/Sopan dan Ramah/Baik/Terbuka (KS) = 2; Tidak Sesuai/Mudah/Cepat/Wajar/Kompeten/Sopan dan Ramah/Baik/Terbuka (TS) = 1. Indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pascasarjana 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.** Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana 2024 dapat di akses pada link berikut ini :

https://s.id/IKM_Pascasarjana_2024 atau bisa melalui Barcode dibawah ini



4) Responden

Responden pada survey ini adalah Stakholder Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2024 sebanyak 90

5) Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey dilakukan dengan pengisian kuesioner secara online melalui google formoleh Stakholder Banda Aceh pada bulan Februari 2024

6) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana Tahun 2024 adalah statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata rata kepuasan Stakholder terhadap Tata Kelola Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh

7) Analisis hasil survei

Data dianalisis berdasarkan dari hasil survey yang masuk melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan link https://s.id/IKM_Pascasarjana_2024 Data tersebut merupakan hasil dari 90 responden, yang merespon 10 pertanyaan yang mencakup unsur-unsur **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.;**

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana Uin Ar-Raniry Tahun 2024

No	Aspek yang diukur	Indeks Kepuasan Masyarakat					
		TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Pascasarjana UIN Ar- Raniry Banda Aceh	1	3	36	50	315	3,50
2	Pandangan Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pascasarjana UIN Ar- Raniry Banda Aceh	3	5	31	51	310	3,44
3	Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh	3	6	40	41	299	3,32
4	Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Pascasarjana UIN Ar- Raniry Banda Aceh	2	5	48	35	296	3,29

5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh	1	6	44	39	301	3,34
6	Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan	2	5	32	51	312	3,47
7	Pendapat Saudara tentang perilaku petugas Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0	6	41	43	307	3,41
8	Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh	1	6	36	47	309	3,43
9	Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh	2	7	36	45	304	3,38
10	Pendapat Saudara tentang keterbukaan akses informasi di Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh	1	8	39	42	302	3,36
Rata-Rata							3,39

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry Tahun 2024 adalah sebesar 3.39 .

8) Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry Tahun 2024 adalah termasuk Sesuai/Baik termasuk dalam kategori baik.

9) Saran

Meskipun secara umum seluruh aspek kualitas pelayanan sudah mendapatkan persepsi positif dari Stakholder namun ke depan dapat ditingkat lagi tata Kelola Pascasarjana semoga

lebih baik lagi.

10) Penutup

Demikian laporan kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pascasarjana UIN Ar-Raniry Tahun 2024. Semoga laporan ini dapat diterima dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 28 Februari 2024

Direktur Pascasarjana

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "KEMENTERIAN AGAMA" at the top and "PASCASARJANA UIN AR-RANIRY" at the bottom. The inner circle features the UIN logo and the text "UIN AR-RANIRY" and "BANDA ACEH". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink that reads "Eka Srimulyani".

Eka Srimulyani