

19 FEBRUARI 2018

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP TATA KELOLA UIN AR-RANIRY 2018



Khatib A. Latief

KOORDINATOR PELAKSANAAN SURVEY IKM

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry sesuai dengan Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh No.1057/Un.08/R/Kp.00.5/09/2017 tanggal 15 September 2017 telah berhasil melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Survey ini dilakukan secara online (<http://bit.ly/2EHZaEl>) dan manual dari tanggal 12 sampai dengan 16 Februari 2018. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat luas terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum berdasarkan persepsi, pengamatan, pengetahuan, pengalaman, dan harapan mereka.

Survey dilakukan dalam waktu yang relative singkat, namun masyarakat berhasil ambil bagian secara online 118 orang dan 194 secara manual. Angket survey dirancang dengan alternatif jawaban yang sudah diskalakan, yaitu Sangat Puas (SP) = 4; Puas (P) = 3; Tidak Puas (KP) = 2; Sangat Tidak Puas (STP) = 1 sebagaimana dimaksudkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) patut berterima kasih kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry atas dukungan dalam pelaksanaan Survey IKM ini. Survey IKM ini tidak akan berhasil sekiranya masyarakat tidak mengambil bagian. Karenanya kepada anggota masyarakat yang telah berkontribusi memberikan masukan melalui pengisian angket survey, kami berikan apresiasi yang tinggi. Akhirnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan survey IKM ini, kami aturkan terima kasih yang mendalam.

Banda Aceh, 18 Februari 2018
Koordinator Team Pelaksana Survey LPM,

Khatib A. Latief
Kepala Pusat Pendampingan dan Pengembangan Mutu
Mahasiswa UIN Ar-Raniry

DAFTAR ISI

PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Responden dan Sasaran.....	2
D. Metode Survey	3
1. Rancangan Survey	3
2. Waktu dan Tempat	4
3. Populasi dan Sampel	4
4. Teknik Pelaksanaan	4
5. Validitas dan Reliabilitas	5
BAB II : KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
BAB III: ANALISIS DATA SURVEY	10
A. Profil Responden.....	10
B. Hasil Survey (raw data)	11
C. Pengolahan Data	13
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN I: Angket Survey	20

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

UIN Ar-Raniry merupakan Perguruan Tinggi Islam yang berstatus lembaga publik. Dalam dunia global sekarang, standar kualitas lembaga publik, bukan hanya ditentukan oleh faktor internal tetapi juga oleh penilaian *stakeholders*. Di dalam Peraturan Pemerintah RI No.1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Pasal 32 disebutkan perguruan tinggi hendaknya diselenggarakan secara Akuntabilitas Publik dan juga dengan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Menteri.¹ Di dalam konsep penjaminan mutu, perguruan tinggi yang bermutu adalah perguruan tinggi yang memenuhi dan melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi, memiliki daya saing, relevansi, serta mampu menjawab tuntutan dan tantangan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta pembangunan bangsa.²

Konsep jaminan mutu seperti tersebut merupakan tuntutan zaman. Pada era saat ini, hampir semua organisasi menekankan mutu (*quality*). Pemerintah melalui Menteri Negara PAN sejak tahun 2003 telah mengeluarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 Tahun 2003. Pedoman Umum ini kemudian diikuti oleh dua SK MENPAN pada tahun 2004 yaitu SK MENPAN No. 25 dan No. 26, tentang Pedoman Umum Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga SK Menteri Negara PAN tersebut memberikan landasan sekaligus dorongan supaya informasi lembaga publik dapat diakses secara berkelanjutan oleh masyarakat luas.

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan inilah, UIN Ar-Raniry melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai

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

²Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi, hlm.4.

dengan 4 (empat).³ Dengan survey ini diharapkan akan diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata kelola UIN Ar-Raniry. Survey ini dirasa penting sekali karena bagi UIN Ar-Raniry masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan kepuasan *stakeholders* adalah bagian dari arah kebijakan, strategi, dan sasaran peningkatan kualitas UIN Ar-Raniry. Survey IKM juga akan menjadi bahan dasar untuk mereview tata kelola UIN Ar-Raniry ke arah yang lebih baik, akuntable, terukur, dan berkelanjutan. Semua ini dilakukan dalam upaya perwujudan *good governance university*.

Di dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pasal 1 disebutkan (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Pasal 2 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Di dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan tujuan survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik⁴.

Di dalam konteks Survey UIN Ar-Raniry, Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat luas terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum, berdasarkan persepsi, pengamatan, pengetahuan, pengalaman, dan atau harapan mereka.

C. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah masyarakat luas. Masyarakat yang dimaksudkan dalam survey IKM ini adalah orang per orang, yang secara langsung atau tidak langsung pernah berhubungan atau

³Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm.10.

⁴Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm.7.

menerima informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Di dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan sasaran survei meliputi sembilan aspek: (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, Sarana dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana.⁵

Di dalam survei ini, sembilan aspek tersebut merupakan sasaran yang LPM kembangkan secara lebih kontekstual dengan tema besarnya adalah Tata Kelola UIN Ar-Raniry. Tata kelola yang dimaksudkan dalam survey ini adalah hal-hal substansial yang berkaitan dengan pengelolaan UIN Ar-Raniry mulai layanan akademik, kualitas pendidikan, besaran biaya pendidikan, Saprass, dan pembinaan mahasiswa, termasuk kepedulian UIN Ar-Raniry terhadap permasalahan masyarakat.

D. METODE SURVEY

1. Rancangan Suvey

Survey dirancang 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 sebelas pertanyaan yang relatif bersifat umum. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi jawaban yang cenderung dipaksakan dari responden karena responden, dalam hal ini masyarakat luas, tentu kurang memiliki pengetahuan tentang hal-hal yang bersifat teknis tata kelola UIN Ar-Raniry.

Angket dirancang ke dalam sebelas pertanyaan yang LPM anggap dapat menggali persepsi, pengetahuan, dan pengalaman masyarakat tentang UIN Ar-Raniry. Urutan pertanyaan tidak

⁵Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm.21.

menunjukkan nilai tertentu sehingga pertanyaan nomor satu bukan berarti lebih penting dari nomor dua dan seterusnya.

2. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan dari hari Selasa 12 Februari sampai dengan Jumat 16 Februari 2018. Tepat pukul 16.30 Angket Survey secara online otomatis tertutup. Survey melalui online menjangkau Jakarta, Bengkulu, Padang, Sigli, Bireuen, Lhokseumawe, Langsa, Meulaboh, Sabang, dan bahkan responden yang menetap di luar negeri seperti Malaysia dan Australia. Sementara angket survey yang manual hanya diedarkan secara langsung kepada anggota masyarakat di Banda Aceh dan Aceh Besar.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah 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. Karena itu survey ini dapat dianggap populasi tak terbatas.

Mengingat populasinya tak terbatas, maka ukuran besaran sample pun tidak dicari besaran secara statistik (walapun 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 Medsos (SMS, WA, Instagram, dan Messenger) sebanyak 140 email, 40 WA, 15 Instagram, dan 10 orang melalui messenger.

Bagi masyarakat yang ragu atau tidak mengetahui tentang UIN Ar-Raniry umumnya setelah membaca email, wa, 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.⁶

- b. Angket survei 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 statistik. Validitas logis adalah melihat substansi isi yang ingin diketahui sudah benar dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.⁷

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip (1) Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, (2) Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya, (3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan 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

⁶Salam pak Khatib, saya sejak 2001 tdk pernah mengajar di UIN & tdk ada anak saya di UIN sekarang sehingga pengetahuan saya minim sekali tentang UIN sekarang, takut bias resultnya nanti, maaf saya tidak isi (*ini salah satu wa balasan dari salah seorang masyarakat, tanggal 14 Feb 2018, pukul 11.30 WIB*).

⁷Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

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.⁸

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 untuk memastikan bahwa anggota masyarakat yang mengisi angket survey benar-benar punya informasi minimum tentang unsur yang ditanyakan dalam angket.

⁸Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm.8

BAB II

KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Landasan utama Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Di dalam Pasal 1 peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.⁹

Kepuasan masyarakat dalam peraturan No.14 tahun 2017 tersebut adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka di mana angka tersebut ditetapkan 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).¹⁰

Kepuasan merupakan indikator yang membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan. Ekspektasi dapat berbasis regulasi atau harapan individual. Dalam konteks survey IKM ini, UIN Ar-Raniry berasumsi bahwa anggota masyarakat memiliki ekspektasi tersendiri terhadap UIN Ar-Raniry dengan menggunakan ukuran-ukurannya sendiri. UIN Ar-Raniry tentu sebagai lembaga publik tidak dapat mengatur dan mengetahui secara pasti keinginan anggota masyarakat luas. Hal yang UIN Ar-Raniry dapat lakukan adalah melakukan fungsi dan tanggungjawab sebagai perguruan tinggi untuk melaksanakan tridharma perguruan tinggi secara baik, benar, dan berkomitmen sebagaimana diatur dalam ketentuan perguruan tinggi.

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”. Menurut UU tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

⁹Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, hlm.2

¹⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, hlm.2.

pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).¹¹

Pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan tanggungjawab yang harus dilakukan dan itu bagian dari *good governance*. Konsep *good governance* telah memasuki semua wilayah dan menjadi *trend* peningkatan kualitas layanan lembaga. Di Indonesia sudah banyak kajian tentang *good governance*. Dalam perjalanan ilmu pemerintahan, istilah *governance* dan *government* cenderung digunakan secara bergantian untuk menggambarkan proses pemerintahan. *Government* merujuk pada pelaku (pemerintah), dan *governance* biasa digunakan untuk menunjuk prosesnya (pemerintahan). Dalam hal ini, *governance* diartikan sebagai “the act of government” yaitu berkerjanya *actor* yang bernama *government*. Turunan dari konsep *good governance* memasuki wilayah perguruan tinggi.

Konsep dasar dari *good university governance* adalah *must fulfill principles of participation, consensus orientation, accountabilities, transparencies, responsiveness, effectiveness and efficient, equity and inclusiveness and honor law enforcement. These managerial principles are implemented to support functions and the objective of higher education. Function in education, teaching and research reflects the roles of higher education in the society.*¹²

Pengakuan perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik dibahas dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan Manajemen Pelayanan Publik atau Public Service Management. Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk di dalamnya tata kelola perguruan tinggi yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam

¹¹Laporan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017, <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/2495>, akses 17 Februari 2018.

¹²Rhini Fatmasari, *Asian Journal of Education and e-Learning*, (ISSN: 2321 – 2454), Volume 05– Issue 03, June 2017.

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³ Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik–karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauhmana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.¹⁴ Kualitas adalah juga pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

Dalam paradigma teoritik dewasa ini telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik, yaitu “*old public administration, new public management, dan new public service*”. Dunia perguruan tinggi juga membutuhkan tiga paradigma baru dalam cara pandang serta sistem tata kelola (1) terciptanya kemandirian, yang harus berjalan seiring dengan tumbuhnya kesadaran dan keberdayaan dan partisipasi masyarakat, internal dan eksternal perguruan tinggi, untuk turut serta dalam setiap implementasi Tridharma Perguruan Tinggi, (2) meningkatnya akseptabilitas dan akuntabilitas publik, sehingga masyarakat tetap mempercayai perguruan tinggi sebagai sumber kreativitas, (3) terjalannya *networking* secara vertikal dan horizontal.¹⁵

Meningkatkan aksestabilitas dan akuntabilitas publik inilah yang UIN Ar-Raniry ingin capai secara maksimal. Karena memang pada akhirnya perguruan tinggi mendapat penilaian dari anggota masyarakat sebagai *users* produk UIN Ar-Raniry. Pelayanan dalam perspektif *customer satsifaction* diukur dari sejauhmana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan di dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan swasta yang berorientasi kepada profit. Dalam penerapannya kemudian teknik tersebut telah diadopsi dalam berbagai teknis pengukuran survey kepuasan pelanggan di berbagai institusi termasuk institusi pendidikan tinggi.

¹³Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm.8.

¹⁴ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, Manajemen Pemasaran Jasa, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.13

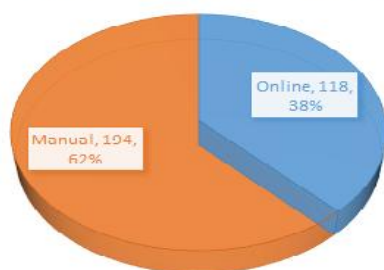
¹⁵Rully Indrawan, *Penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi Secara Produktif, Terukur, Berkelanjutan, Dan Akuntabel Dalam Kaitannya Dengan Membentuk Lulusan Yang Cerdas Dan Kompetitif*, di dalam <https://rullyindrawan.files.wordpress.com/2013/02/paradigma-perguruan-tinggi.pdf>, accessed 16 Februari 2018.

BAB III ANALISIS DATA SURVEY

A. PROFIL RESPONDEN

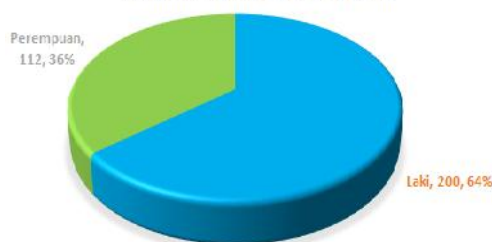
Jumlah responden yang turut ambil bagian dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah 312 orang. Dari jumlah tersebut, 118 yang isi angket survey secara online dan 194 yang isi angket secara manual.

JENIS ISI ANGKET SURVEY



Dari jenis kelamin responden, maka yang isi angket survey ternyata hampir berimbang antara masyarakat perempuan dan laki. Responden yang isi angket survey secara online laki lebih dominan yaitu 71 orang (60.17%) dan perempuan 47 orang (39.83%). Jenis kelamin responden yang isi angke survey secara manual yang laki 109 dan perempuan 78 tergambar dalam grafik berikut.

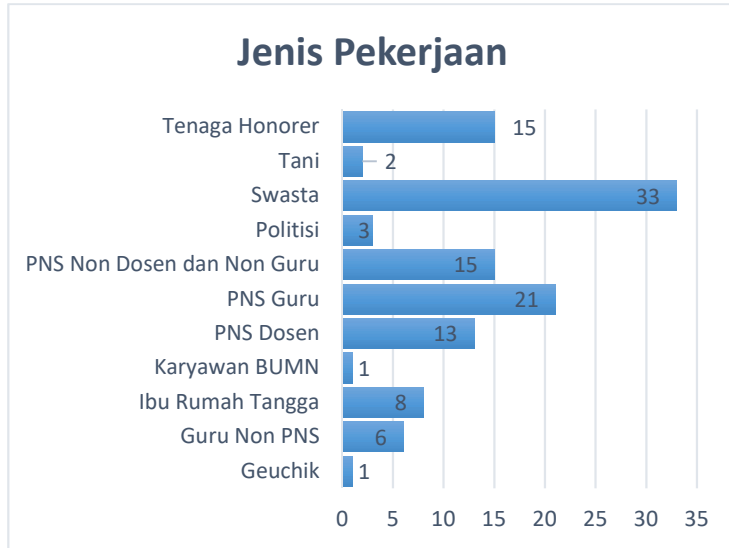
JENIS KELAMIN RESPONDEN



Level pendidikan responden mulai dari tingkat pendidikan menengah sampai dengan S3.

Jenis pekerjaan responden juga cukup beragam. Responden yang mengisi angket survey secara online terlihat seperti dalam table berikut.

Ibu Rumah Tangga	8
Karyawan BUMN	1
PNS Dosen	13
PNS Guru	21
PNS Non Dosen dan Non Guru	15
Politisi	3
Swasta	33
Tani	2
Tenaga Honorar	15



Jenis pekerjaan responden yang mengisi angket survey secara manual adalah seperti berikut.

Tenaga Honorer	58
Tani	-
Wiraswasta	52
Politisi	-
PNS Non Dosen dan Non Guru	66
PNS Guru	9
PNS Dosen	-
Karyawan BUMN	3
Ibu Rumah Tangga	6
Gurun Non PNS	-
Geuchik	-

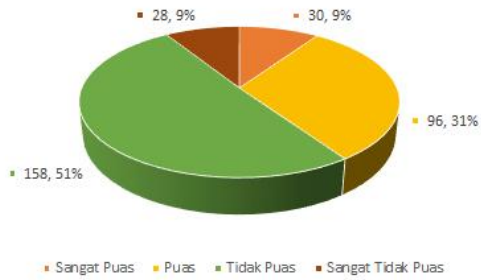
Umur para responden paling muda 40 tahun dan paling tua 62 tahun.

B. HASIL PENELITIAN

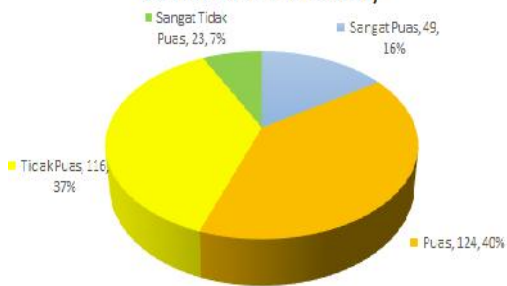
Di bawah ini ditampilkan hasil pengisian angket Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lima unsur pertanyaan sebagai gambaran.



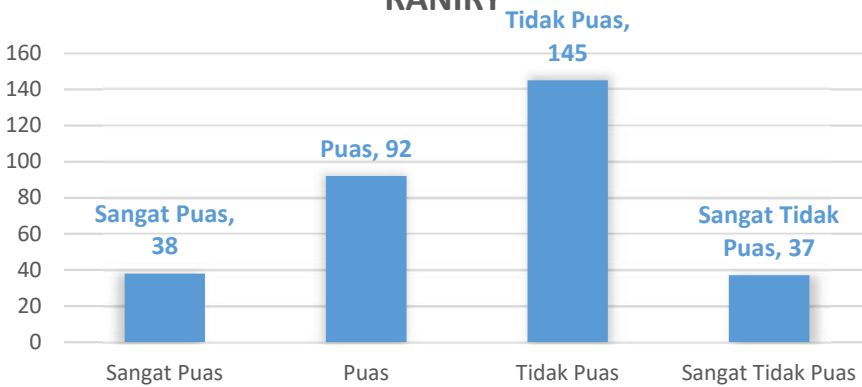
1. Kepuasan saudara tentang Layanan Akademik UIN Ar-Raniry

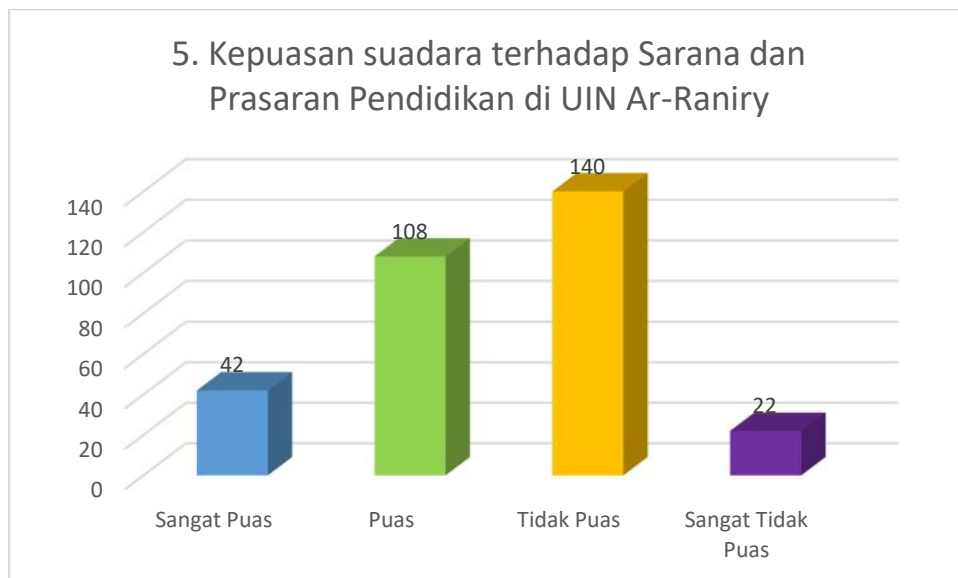


3. Kepuasan saudara tentang Besaran Biaya Pendidikan di UIN Ar-Raniry



4. KEPUASAN SAUDARA TERHADAP SISTEM PENERIMAAN MAHASISWA/I DI UIN AR-RANIRY





C. PENGOLAHAN DATA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa **angka**. Untuk menghitung, nilai lebih jauh, setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]} = \frac{1}{11} = 0.0909$$

Artinya nilai penimbang IKM adalah 0.0909. Lalu kemudian dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot per unsur} = \frac{[(\Sigma Px4) + (\Sigma CPx3) + (\Sigma KPx2) + (STPx1)]}{\Sigma \text{responden}}$$

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

Responden	PERTANYAAN										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
-											
-											
312											
Jumlah Nilai Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Pertanyaan/Unsur	11										
Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per : jumlah angket yang terisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur	0.0909										
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indeks Kepuasan Masyarakat = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25)											=M19*25

Tabel di atas telah memberikan lima hasil hitungan, yaitu:

1. jumlah nilai per unsur ($\sum u$), yaitu:

$$a. \sum P1 = 752$$

$$g. \sum P7 = 743$$

$$b. \sum P2 = 768$$

$$h. \sum P8 = 780$$

$$c. \sum P3 = 823$$

$$i. \sum P9 = 806$$

$$d. \sum P4 = 755$$

$$j. \sum P10 = 756$$

$$e. \sum P5 = 795$$

$$k. \sum P11 = 844$$

$$f. \sum P6 = 805$$

2. Nilai rata-rata per unsur, yaitu jumlah nilai per unsur di bagi dengan jumlah unsur yang terisi atau

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{[\sum \text{Unsur}]}{[\sum \text{unsur yang terisi}]}$$

$$a. \bar{X}P1 = 2.41$$

$$g. \bar{X}P7 = 2.41$$

$$b. \bar{X}P2 = 2.46$$

$$h. \bar{X}P8 = 2.50$$

$$c. \bar{X}P3 = 2.64$$

$$i. \bar{X}P9 = 2.58$$

$$d. \bar{X}P4 = 2.42$$

$$j. \bar{X}P10 = 2.42$$

$$e. \bar{X}P5 = 2.55$$

$$k. \bar{X}P11 = 2.71$$

$$f. \bar{X}P6 = 2.58$$

3. Nilai rata-rata Tertimbang per unsur adalah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang atau

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang per unsur} = \bar{X} \text{ per unsur} \times 0.0909$$

$$a. \bar{X}t_{e1} \quad 1 = 0.22$$

$$g. \bar{X}t_{e7} \quad 7 = 0.22$$

$$b. \bar{X}t_{e2} \quad 2 = 0.22$$

$$h. \bar{X}t_{e8} \quad 8 = 0.23$$

$$c. \bar{X}t_{e3} \quad 3 = 0.24$$

$$i. \bar{X}t_{e9} \quad 9 = 0.23$$

$$d. \bar{X}t_{e4} \quad 4 = 0.22$$

$$j. \bar{X}t_{e10} \quad 10 = 0.22$$

$$e. \bar{X}t_{e5} \quad 5 = 0.23$$

$$k. \bar{X}t_{e11} \quad im \quad 11 = 0.25$$

$$f. \bar{X}t_{e6} \quad 6 = 0.23$$

Total nilai rata-rata tertimbang adalah 2.51 ($\sum 2.51$).

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25) atau

$$\sum 2.51 \times 25 = 62.84$$

Dengan demikian IKM terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry adalah 62.84.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Layanan, dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
4	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik
3	62.51 - 81.25	B	Baik
2	43.76 - 62.50	C	Tidak Baik
1	25.00 - 43.75	D	Sangat Tidak Baik

Apabila dirujuk pada table konversi nilai, maka angka 62.84 berada pada Nilai Persepsi 3 secara kualitatif dikategorikan dengan Mutu Layanan B atau Kinerja Pelayanan adalah **Baik**.

BAB IV

PENUTUP DAN SARAN

A. PENUTUP

Berdasarkan hasil hitungan statistiks terhadap nilai-nilai hasil survey IKM diperoleh bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry adalah **BAIK** atau setara dengan nilai konversi Interval IKM 62.84. Angka ini hanya sedikit di atas batas nilai kategori TIDAK BAIK atau C (**43.76-62.50**). Ini berarti tingkat kepuasan anggota masyarakat secara umum terhadap UIN Ar-Raniry masih relatif rendah. Apabila UIN Ar-Raniry lambat meningkatkan kinerjanya, bukan tidak mungkin tingkat kepuasan masyarakat akan turun.

B. SARAN

Seperti telah dijelaskan, kepuasan masyarakat adalah suatu ukuran dari sudut pandang masyarakat dari apa yang dilihat, diamati, diketahui, dan dialami serta harapan terhadap UIN Ar-Raniry. Angka di atas tentu memiliki nilai subjektivitas anggota masyarakat, namun begitu UIN Ar-Raniry hendaknya menjadikan Indeks ini sebagai titik poin untuk membenahi diri ke depan. Dan memang inilah esensi dari survey ini, yaitu menangkap pandangan subjektivitas masyarakat secara jauh, bebas, independen, dan fair.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993).

Cooper, Donald, R, & Pamela S Schindler, *Business Research Methods*, 7th ed, (New York, McGraw Hill Genoveva, 2000).

Laporan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017, <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/2495>.

Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rhini Fatmasari, *Asian Journal of Education and e-Learning*, (ISSN: 2321 – 2454), Volume 05– Issue 03, June 2017.

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011).

Rully Indrawan, *Penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi Secara Produktif, Terukur, Berkelanjutan, dan Akuntabel dalam Kaitannya Dengan Membentuk Lulusan Yang Cerdas Dan Kompetitif*, di dalam <https://rullyindrawan.files.wordpress.com/2013/02/paradigma-perguruan-tinggi.pdf>, accessed 16 Februari 2018.

Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013)

LAMPIRAN I: Angket Survey IKM



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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP UIN AR-RANIRY**

A. IDENTITAS RESPONDEN:

UMUR	1. < 20 tahun 2. 20 – 30 tahun 3. 31 – 40 tahun	4. 41 – 50 tahun 5. 51 – 60 tahun 6. 60 ke atas	<input type="checkbox"/>
JENIS KELAMIN	1. LAKI-LAKI	2. PEREMPUAN	<input type="checkbox"/>
PENDIDIKAN	1. SD 2. SLTP 3. SLTA/SMK	4. D1 – D3 5. S1 6. S2 – S3	<input type="checkbox"/>
PEKERJAAN	1. TENAGA HONORER 2. TANI 3. WIRASWASTA 4. POLITISI 5. PNS NON DOSEN DAN NON GURU 6. PNS GURU	7. PNS GOSEN 8. KARYAWAN BUMN 9. IBU RUMAH TANGGA 10. GURU NON PNS 11. GEUCHIK	<input type="checkbox"/>

B. PENGANTAR

Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh No.1057/Un.08/R/Kp.00.5/09/2017 tanggal 15 September 2017, melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey dilakukan secara online dan manual dengan harapan hasil survey dapat dikembalikan dengan cepat di mana margin errornya 0.05. Masyarakat yang dimaksudkan dalam survey ini adalah orang per orang baik, yang secara langsung atau tidak langsung pernah berhubungan atau menerima informasi atau memiliki persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan terhadap UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tujuan Survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tata Kelola UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara umum. Tata kelola yang dimaksud di sini adalah segala hal yang berkaitan dengan UIN Ar-Raniry mulai dari manajemen UIN dan komunitas UIN Ar-Raniry.

Untuk mengumpulkan informasi tersebut, LPM merancang Instrumen yang alternatif jawaban sudah diskalakan, yaitu Sangat Puas (SP) = 4; Puas (P) = 3; Kurang Puas (KP) = 2; Sangat Tidak Puas (STP) = 1. Karena itu tolong luangkan waktu untuk mengisi Survey ini. Isilah identitas saudara dengan benar. Data ini hanya digunakan untuk pengembangan UIN Ar-Raniry kearah yang lebih baik. Apabila ada yang belum jelas atau ada hal-hal yang ingin ditanyakan, silakan hubungi Khatib A. Latief (0811683019, khatib.alatief@ar-raniry.ac.id)

C. PERTANYAAN ATAU PERNYATAAN

Jawablah pertanyaan atau pernyataan berikut sesuai dengan persepsi, pengetahuan, pengalaman atau harapan Bapak/Ibu/Saudara terhadap UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan menulis angka jawaban di kotak putih.

<p>1 Kepuasan saudara tentang layanan akademik UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>	<p>7 Kepuasan Saudara tentang Keterbukaan Akses Informasi mengenai UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>
<p>2. Kepuasan saudara tentang Kualitas Pendidikan UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>	<p>8 Kepuasan saudara tentang pembinaan terhadap perilaku mahasiswa UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>
<p>3 Kepuasan Saudara tentang Besaran Biaya Pendidikan di UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>	<p>9 Kepuasan saudara tentang keterlibatan UIN Ar-Raniry dalam Pelaksanaan Syariat Islam di Aceh? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>
<p>4 Kepuasan saudara tentang Sistem Penerimaan Mahasiswa di UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>	<p>10. Kepuasan Saudara tentang Promosi UIN Ar-Raniry ke Masyarakat? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>
<p>5 Kepuasan saudara tentang Sarana dan Prasarana Pendidikan di UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>	<p>11. Kepuasan saudara tentang pemberian beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>
<p>6 Kepuasan saudara tentang kepedulian UIN Ar-Raniry Terhadap permasalahan masyarakat? 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Tidak Puas 4. Sangat Tidak Puas</p>	<input type="text"/>		

Terima Kasih