

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUB  
BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**IKA YUNANDA RISKY  
NIM. 160802136**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2020 M / 1440 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangandi bawah ini :

Nama : Ika Yunanda Risky  
NIM : 160802136  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir: Banda Aceh, 29 Apri 1998  
Alamat : Jl T Ismail Lr. T Umar, Desa Doy Ulee Kareng, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu menggambarkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan UIN-Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 10 Juli 2020  
Yang Menyatakan,

*Ika Yunanda Risky*

IKA YUNANDA RISKY

NIM. 160802136

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUB  
BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Universita Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**IKA YUNANDA RISKY**

NIM. 160802136

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Untuk Dimunafasyahkan Oleh :

Pembimbing I,

A R - R A N I R Pembimbing II,



Fakhruddin, SE, MM

NIP. 196406162014111002



Siti Nur Zalikha, M.Si

NIP. 199002282018032001

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUB  
BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : 05 Agustus 2020 M

Dzulqaidah 1441 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

KETUA



Fakhruddin, SE, MM

NIP. 196406162014111002

SEKRETARIS



Siti Nur Zalikha, M.Si

NIP. 199002282018032001

PENGUJI I



Eka Januar, M.Soc., SC

NIP. 198401012015031003

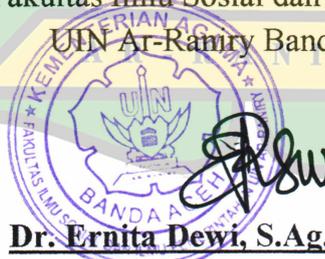
PENGUJI II



Muazzinah, B.Sc., MPA

NIP. 198411252019032012

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.

NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai sebuah alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan para mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry memberikan jenis layanan berupa mengurus jadwal perkuliahan, melayani cuti kuliah, melayani penerbitan surat keterangan aktif kuliah/mahasiswa, dan berbagai urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan penelitian *Cross Sectional*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan mahasiswa dilihat dari 10 indikator dari Unsur Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry dengan nilai konversi IKM =  $\sum \text{NRR}$  Tertimbang  $\times 20$  (Nilai Konversi IKM =  $4,302 \times 20 = 86,04$ ) mutu pelayanan "A" yang berarti Sangat Baik atau Sangat Puas.

Kata Kunci : *Kepuasan, Pelayanan, Mahasiswa*



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang menguasai langit dan bumi, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya berupa karunia kesehatan dalam menuntut ilmu pengetahuan, serta memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN A-r-raniry Banda Aceh”**. Shalawat beriringan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai Nabi yang telah memimpin revolusi dunia, yang telah sukses tiada duanya serta kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Humaeidi dan kepada ibunda tercinta Rovina atas cinta kasih dan sayang yang tiada batasnya serta segala pengorbanan, kegigihan dan kesabaran selama ini yang selalu mendo'akan, dan memberikan semangat dan juga nasehat karena tanpa ada mereka ananda bukanlah apa-apa. Serta terima kasih kepada keluarga besar atas segala kasih sayang dan motivasi

selama ini, sehingga dapat melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi hingga selesai.

Disamping itu, ucapan terimakasih penulis juga ditunjukkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Warul Walidin, I Ak. Ma, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Terima kasih kepada pembimbing I, Fakhrudin, SE, MM dan pembimbing II, Siti Nur Zalikha, M.Si yang telah banyak membantu dan mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan selalu memberi masukan dengan penuh sabar dan ikhlas, yang telah banyak mendengar keluh kesah, hingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
5. Terima Kasih kepada penguji I, Eka Januar, M.Soc, Sc dan penguji II, Muazzinah, B.Sc., MPA yang telah menguji dan membimbing jalannya skripsi.
6. Para dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah banyak membantu memberi ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Sahabat seperjuangan saya, Adrima, Rizka Armalia Putri, yang telah banyak membantu dan memberikan banyak saran pada saat

menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman mahasiswa seangkatan 2016 yang saling bekerja sama dan saling membantu untuk penulisan.

8. Teman hidup saya, Reza Fahlevi, yang telah banyak berperan penting dalam memberikan semangat yang tiada henti dan memberikan banyak perhatian hingga skripsi ini selesai.
9. Serta yang sangat istimewa terima kasih teramat dalam kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa yang tiada akhir, sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun materil.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat dari kesalahan dan kekurangan, baik dari segi hasil, bahasa dan tulisan.

Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan dimasa yang akan datang.

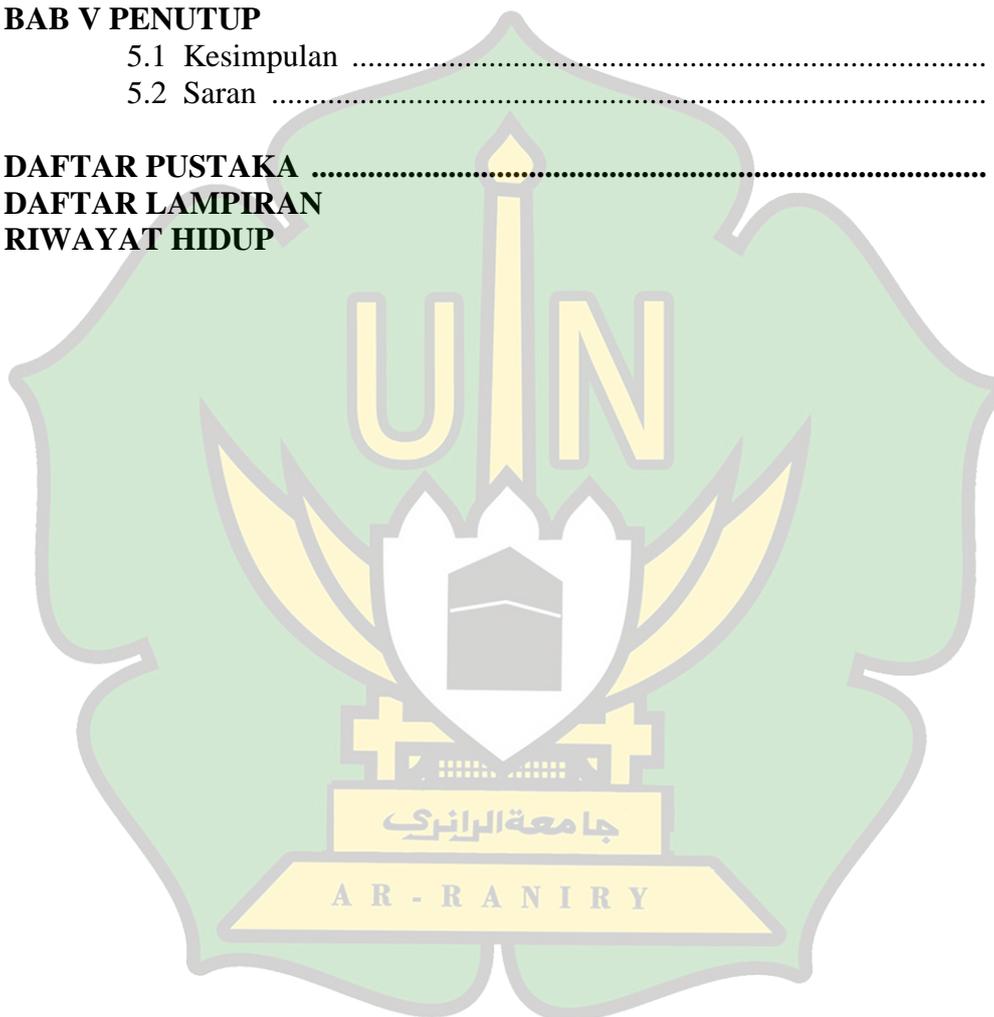
Banda Aceh, 17 Juli 2019  
Penulis

Ika Yunanda Risky  
NIM. 160802136

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Kepuasan.....	8
2.2.1. Kepuasan Pelanggan (mahasiswa).....	9
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa .....	10
2.2.3. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
2.3. Pelayanan .....	12
2.3.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.3 Kualitas Layanan Akademik.....	13
2.3.4 Pelayanan Prima Pendidikan .....	15
2.3.5 Pendidikan Sebagai Layanan Jasa .....	16
2.3.6 Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan .....	17
2.4. Kerangka Berfikir .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.2 Definisi Operasi Variabel .....	21
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.5 Sumber Data .....	25
3.6 Teknik Pengumpula Data .....	25
3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	27

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Lembaga .....	33
4.2 Hasil Pengumpulan Data .....	38
4.3 Uji Instrumen .....	47
4.4 Hasil Pengolahan Data.....	49
4.5 Hasil Analisis Data .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skoring.....	26
Tabel 3.3 Unsur yang ditanya .....	26
Tabel 3.4 Nilai Persepsi dan Interval IKM .....	30
Tabel 3.5 Interpretasi reliabilitas instrument .....	36
Tabel 4.1 Populasi Mahasiswa Aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan .....	38
Tabel 4.2 Sampel Responden.....	38
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.4 Program Studi Responden.....	40
Tabel 4.5 Angkatan Responden .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistics.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistics.....	49
Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur .....	50
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur .....	51
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang .....	52
Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot.....	53
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar 4.2 Grafik Prodi Responden .....	41
Gambar 4.3 Grafik Angkatan Responden .....	42
Gambar 4.4 Grafik Pengetahuan Jam Operasional Responden .....	43
Gambar 4.5 Grafik Durasi Kunjungan Responden .....	45



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan di bidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan di perguruan tinggi agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian.<sup>1</sup> Kemajuan bangsa pada masa sekarang dan masa yang akan datang ditentukan oleh generasi muda yang berkualitas dihasilkan dari adanya sistem pendidikan yang berkualitas pula. Kualitas suatu bangsa tentu mencerminkan kualitas sumber daya manusia.<sup>2</sup> Pada jenjang perguruan tinggi, pendidikan sangat berpengaruh dalam meningkatkan sumber daya manusia yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan pembangunan industri.<sup>3</sup>

Sumber daya manusia adalah sebuah potensi yang terdapat pada diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya serta semua potensi yang

---

<sup>1</sup> Nyoman Rinala, Made Yudana, Nyoman Natajaya, Pengaruh Kualitas Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, 2013, hal 2

<sup>2</sup> Muhandi, Kontribusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas bangsa Indonesia, 2004, hal 479

<sup>3</sup> Kintamani Indah, dkk, Analisis Sumber Daya Manusia Pendidikan Tinggi, 2011, hal 404

terkandung di alam menuju terwujudnya kesejahteraan hidup dalam sebuah tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Sumber daya manusia juga merupakan modal dasar dari kekayaan sebuah bangsa, karena manusia ialah faktor produksi yang mempunyai sifat aktif untuk mengumpulkan modal, mengeksploitasi sumber daya alam, membentuk organisasi-organisasi sosial, ekonomi, politik dan melaksanakan pembangunan.<sup>4</sup> Perguruan tinggi sendiri ialah sebuah sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi tinggi, yang membentuk persaingan yang tajam antar perguruan tinggi.<sup>5</sup>

Pada era globalisasi seperti saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai sebuah alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan para mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya<sup>6</sup>. Tercapainya kepuasan itu sendiri dituntut kualitas pelayanan yang prima dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban yang diberikan oleh pemberi pelayanan.<sup>7</sup>

Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan tinggi merupakan industri yang berinteraksi pada penyedia jasa dengan pemakai jasa. Terdapat tiga poin yang menentukan kualitas perguruan tinggi berdasarkan derajat kepentingan relatifnya

---

<sup>4</sup> Hasiani Freshka, Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengaruh Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Pelalawan, 2015, hal 1

<sup>5</sup> Budi Bhakti Yoga, dkk, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika, 2017, hal 272

<sup>6</sup> Amrizal Alfianto, Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako, 2016, hal 73

<sup>7</sup> Cahyadi Kurniawan Robi, Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah, hal 573-574

di mata pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pelayanan akademik merupakan layanan pendidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Dikatakan demikian dikarenakan perguruan tinggi sama dengan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.<sup>8</sup>

Dimensi kualitas pelayanan dan keenam unsur standar pelayan tersebut jika dijalankan dengan baik maka akan cukup berpengaruh pada tingkat kepuasan maupun kelancaran setiap kegiatan mahasiswa dalam proses perkuliahan, dan berpengaruh pada tingkat kepercayaan mahasiswa pada akademik sendiri, ketika rasa percaya ada maka rasa nyaman juga ikut ada, ketika itu terwujud maka juga akan ada rasa kepuasan dari dosen dan juga mahasiswa. Sehingga menumbuhkan rasa bangga pada akademik dan kesuksesan dalam segala kegiatan perkuliahan.

Tingkat kepuasan mahasiswa sendiri dapat terlihat pada saat, sedang dan setelah perkuliahan berlangsung mahasiswa dapat merasakan tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan tertentu. Umumnya mahasiswa mengalami tingkat kepuasan seperti, ketika kinerja dibawah harapan, mahasiswa akan tidak puas. Ketika kinerja sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan puas, apabila kinerja

---

<sup>8</sup> Marthalina, analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus Jakarta, Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1/ Juni 2018, hal 6

melampaui harapan, maka mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, dan bahagia.<sup>9</sup>

Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry memberikan jenis layanan berupa mengurus jadwal perkuliahan, melayani cuti kuliah, melayani penerbitan surat keterangan aktif kuliah/mahasiswa, dan berbagai urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa<sup>10</sup>.

Pada hasil survei indeks kepuasan mahasiswa 2017 UIN Ar-Raniry yang dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM) Banda Aceh, yang terdapat empat layanan positif yaitu pertama, dosen membuat kontrak belajar pada kuliah/pertemuan pertama. Kedua, dosen mempersiapkan modul pembelajaran. Ketiga, dosen memberikan rencana pembelajaran semester (RPS) di awal perkuliahan. Keempat, dosen mengalokasikan waktu diskusi/ Tanya jawab. Namun terdapat lima layanan kritis yaitu pertama, layanan internet kampus UIN Ar-Raniry. Kedua, jumlah koleksi UPT perpustakaan. Ketiga, kejelasan prosedur penerimaan beasiswa. Keempat, dosen hadir tepat waktu di ruang kuliah. Kelima, UIN Ar-Raniry menyediakan ruang khusus layanan konsultasi konseling mahasiswa/i. Nilai akhir IKM dari indeks kepuasan mahasiswa UIN Ar-Raniry 2017 apabila dilihat pada nilai konversi, maka IKM UIN Ar-Raniry berada pada nilai Baik.

Berangkat dari survei kepuasan mahasiswa UIN Ar-Raniry diatas, maka peneliti ingin melakukan survei kepuasan pada Sub Bagian Akademik Fakultas

---

<sup>9</sup> Bhakti dan Rahmawati, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika

<sup>10</sup> Uraian jabatan pelaksanaan Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry

Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, guna melihat kepuasan dari mahasiswa pada pelayanan Sub Bagian Akademik yang merupakan bagian dari pada Akademik dan UIN Ar-Raniry.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti ingin meneliti **“Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Pelayanan akademik yang masih kurang memuaskan mahasiswa.
2. Tidak ada informasi yang jelas pada pelayanan akademik.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Bagaimana Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

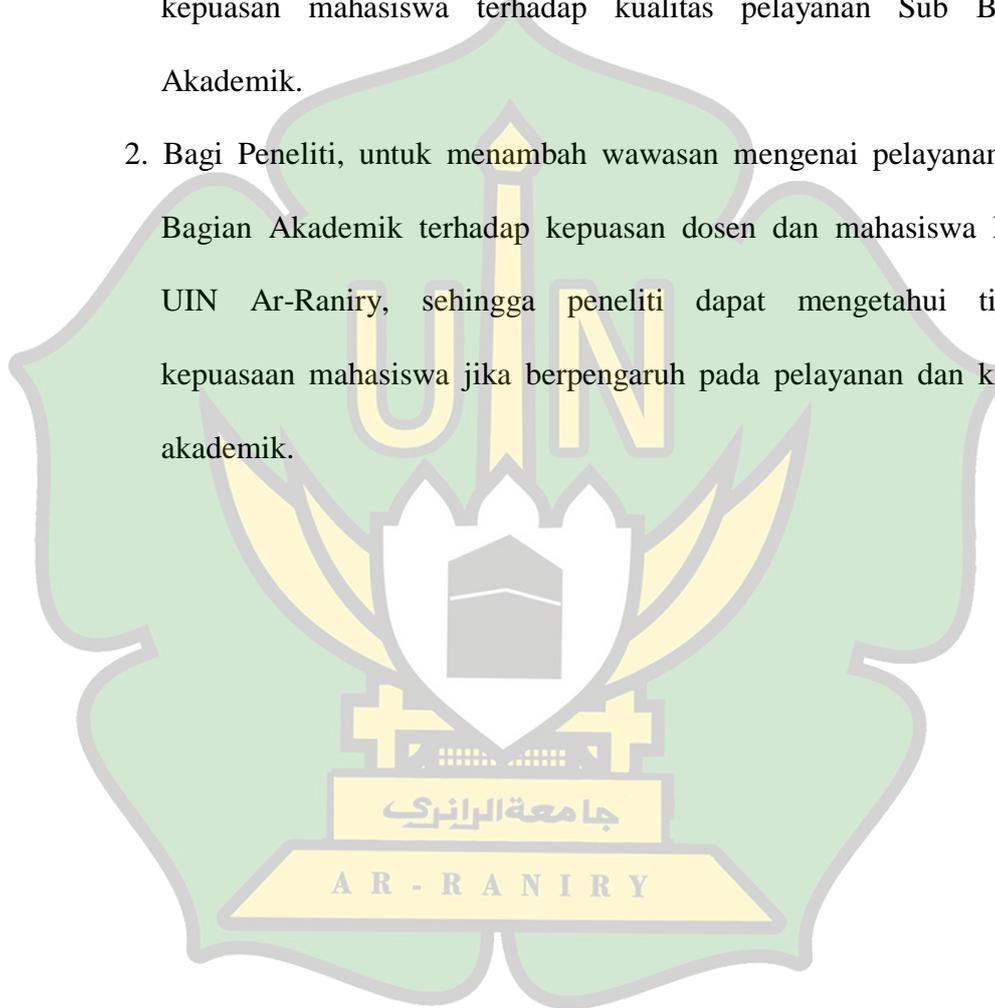
#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam melayani mahasiswa dan informasi yang

berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi FISIP UIN Ar-Raniry, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Sub Bagian Akademik.
2. Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan mengenai pelayanan Sub Bagian Akademik terhadap kepuasan dosen dan mahasiswa FISIP UIN Ar-Raniry, sehingga peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa jika berpengaruh pada pelayanan dan kinerja akademik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Nyoman Rinala, Nyoman Natajaya, dan Made Yudana Nyoman Rinala, Nyoman Natajaya, dan Made Yudana, Pengaruh kualitas akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali	hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan tetapi lemah terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Dan faktor tangible, reliability, responsiveness dan empathy merupakan faktor yang memberikan efek kuat, dan assurance memberikan efek lemah pada kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. <sup>11</sup>	Pada penelitian ini hanya melihat pengaruh kualitas dan kepuasan mahasiswa pada loyalitas akademik dan penelitian yang sekarang melihat pada indeks kepuasan mahasiswa pada pelayanan Sub Bagian Akademik. dan perbedaan lainnya pada tempat meneliti
2	Arifah Alfiani, Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Subag Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	hasil dari penelitian menunjukkan kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 75%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator penampilan petugas dan layanan komputer,	perbedaan pada peneliti ini dan penelitian sekarang ialah pada tempat meneliti.

<sup>11</sup> Nyoman Rinala, Made Yudana, Nyoman Natajaya, Pengaruh Kualitas Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, 2013, hal 2

		adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan. Masing masing nilai sebesar 82% dan 67% <sup>12</sup>	
3	Nismawati, Pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada FEBI UIN Alauddin Makassar	hasil menunjukkan tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi, akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diperoleh gambaran pelayanan, Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik <sup>13</sup>	pada penelitian ini melihat pengaruh dari pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan pada penelitian sekarang melihat indeks kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan.

## 2.2. Kepuasan

Kepuasan bisa dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari sebuah produk. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa,

<sup>12</sup> Arifah Alfiani, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

<sup>13</sup> Nismawati, Pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada FEBI UIN Alauddin Makassar

sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah menikmati sesuatu.<sup>14</sup>

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan (mahasiswa) dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan pada sebuah jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum merasakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan pelayanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang didapat oleh pelanggan, jika pelayanan lebih baik dari yang diharapkan maka disitulah pelanggan merasa puas, dan sebaliknya jika lebih buruk dari yang diharapkan diartikan pelanggan tidak puas.<sup>15</sup>

#### 2.2.1. Kepuasan Pelanggan (mahasiswa)

Dalam ruang lingkup perguruan tinggi mahasiswa adalah salah satu penerima jasa layanan yang paling utama. Mahasiswa ialah mereka yang belajar pada perguruan tinggi. Kepuasan dari mahasiswa adalah sebuah sikap positif terhadap pelayanan lembaga pendidikan perguruan tinggi dikarenakan adanya kecocokan antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Kesimpulan pengertian diatas menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa ialah perasaan atau sikap positif mahasiswa

---

<sup>14</sup> Diana Rahmawati, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa, 2013

<sup>15</sup> Bhakti dan Rahmawati, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika

terhadap segala jenis pelayanan yang diperoleh karena sesuai dengan harapan daripada mahasiswa.<sup>16</sup>

### 2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan sangat penting bagi kemajuan sebuah instansi yang memberikan pelayanan barang maupun jasa. Dan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut, antara lain :

- a. Barang dan jasa yang berkualitas
- b. Relationship marketing
- c. Program promosi loyalitas
- d. Fokus pada pelanggan terbaik
- e. Sistem penanganan complain
- f. Unconditional guarantees, dan
- g. Program pay-for-performance<sup>17</sup>

### 2.2.3. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Terdapat sembilan unsur yang menentukan sebuah survey kepuasan masyarakat, di antara lain :

- a. Persyaratan

Persyaratan ialah syarat yang wajib dipenuhi pada pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administrasi.

<sup>16</sup> Arifah Alfiani, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*, 2016

<sup>17</sup> Pembasmi Angkoro Nalendro, *Skripsi Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*. 2017

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur ialah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dari segala jenis pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ialah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tariff ialah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan ialah hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan juga pengalaman.

h. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana ialah sikap petugas atau pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan ialah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan juga tindak lanjut.

j. Sarana dan Prasarana

Sarana ialah segala bentuk yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana ialah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksananya suatu proses, sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti computer dan mesin lainnya, dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.<sup>18</sup>

## 2.3. Pelayanan

### 2.3.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas mempunyai pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga berarti sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan, kualitas juga bermakna sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017

<sup>19</sup> Ludviatus Sholeha, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya

### 2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi pada pelayanan yang berkualitas yaitu :

- a. *Tangibles* atau bentuk fisik, ialah kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensi pada pihak eksternal
- b. *Reliability* atau kehandalan, ialah kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang sesuai pada perjanjian secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, ialah kemaun membantu dan memberikan pelayanan secara cepat tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan, ialah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para penerima pelayanan kepada instansi.
- e. *Empati*, ialah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada penerima pelayanan dengan upaya memahami keinginan konsumen.<sup>20</sup>

### 2.3.3. Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan atau mahasiswa sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan dari mahasiswa, dapat disimpulkan kualitas layanan akademik merupakan sebuah tingkat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas layanan akademik memenuhi kepuasan

---

<sup>20</sup> Aida W. Batubara, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU, 2014

mahasiswa. Perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat beberapa atribut yang wajib mendapatkan perhatian dalam perbaikan kualitas jasa, yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang ditentukan dengan jelas.
- b. Akurasi pelayanan, diterima dengan benar dan tepat.
- c. Kesopanan dan keramahan pada saat memberikan pelayanan, pelayanan yang sopan, disiplin, santun, ramah, serta dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- d. Tanggung jawab, dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- e. Kelengkapan, yang menyangkut lingkup pelayanan dan tersedianya sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan pada saat mendapatkan pelayanan, yang dapat memenuhi jangkauan, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
- g. Kenyamanan pada saat memperoleh pelayanan, tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- h. Pendukung lainnya seperti, kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lain-lain.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Septione Anggara, dkk, Jurnal Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Kontruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta

Dapat diartikan dengan kata lain bahwa sebuah kepuasan mahasiswa terhadap layanan jasa yang disediakan oleh Sub Bagian Akademik menjadi sebuah nilai ataupun tolak ukur keberhasilan bagi perguruan tinggi dan juga fakultas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa,

#### 2.3.4. Pelayanan Prima Pendidikan

Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggannya, pelayanan yang optimal agar dapat membuat kepuasan pada pelanggan, dan sebuah upaya layanan terpadu untuk mencapai kepuasan dari para pelanggan. Pelayanan prima mempunyai beberapa konsep yang mendukung yaitu :

- a. Kemampuan, ialah sebuah pengetahuan dan juga keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang kualitas itu sendiri.
- b. Sikap, ialah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna jasa.
- c. Penampilan, ialah baik bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu memancarkan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian, ialah bentuk kepedulian terhadap pengguna jasa yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dan pemahaman atas saran dan kritikan.
- e. Tindakan, ialah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberi layanan kepada pengguna jasa.

- f. Tanggung jawab, ialah sebuah sikap keberpihakan kepada pengguna jasa sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>22</sup>

Dalam dunia pendidikan perguruan tinggi sebuah layanan prima sangatlah dibutuhkan terlebih pengguna jasa pelayanan adalah mahasiswa dimana mahasiswa dikategorikan sebagai orang dewasa, yang mana sudah dapat merasakan dan juga menilai sebuah kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya keseluruhan konsep pelayanan prima, jika keseluruhan pelayanan prima tersebut dapat diterapkan dengan baik pada pendidikan perguruan tinggi khususnya pada Sub Bagian Akademik sebuah fakultas maka itu akan menjadi sebuah capaian yang sangat baik.

#### 2.3.5. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa

Dilihat dari dasar penyelenggaraan pendidikan merupakan kategori layanan jasa tentunya yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggaraan pendidikan atau satuan pendidikan untuk kepentingan masyarakat. Pendidikan itu sendiri bersifat publik alias diperuntukkan khususnya untuk publik. Dan dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan yang menghasilkan jasa bagi publik.

Penyelenggaraan pendidikan dimulai dari tingkat yang paling dasar sampai tingkat perguruan tinggi pada hakikatnya ialah sebuah kegiatan jasa, yang memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa/mahasiswa sebagai pelanggannya. Sebuah kegiatan pendidikan tidak hanya

---

<sup>22</sup> Julia Laurena Deby, *Jurnal Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*

diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan dapat melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga terfokus pada perhatian yang harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan juga perlu memperhatikan bukan hanya karena pengaruh terhadap hasilnya, juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa/mahasiswa baru. Sangat diyakini kualitas layanan akan sangat berpengaruh pada siswa/mahasiswa baru<sup>23</sup>.

#### 2.3.6 Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

##### 1. Melaksanakan Kegiatan Akademik

###### a. Mengelola kegiatan akademik

- 1) mengurus daftar hadir mahasiswa dan dosen
- 2) membuat rekapitulasi jumlah tatap muka mengajar Dosen luar biasa.
- 3) membuat SK mengajar dan SK penasehat akademik
- 4) mengurus jadwal perkuliahan/prodi
- 5) mengelola EMIS per semester per prodi
- 6) mengelola SIAKAD per semester per prodi
- 7) mengelola PDDIKTI/semester/prodi

###### b. Mengelola administrasi akademik

- 1) menginput nilai mahasiswa dari Dosen

---

<sup>23</sup> Arifah Alfiani, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

- 2) melakukan monitoring perkuliahan/tatap muka
- 3) melayani media pembelajaran/unit
- 4) mempersiapkan UAS
- 5) proses penerbitan ijazah
- 6) proses penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS
- 7) mengarsipkan berkas mahasiswa dan alumni per orang
- 8) mempersiapkan kegiatan yudisium
- 9) mempersiapkan kegiatan stadium general
- 10) mengarsipkan KHS dan KRS mahasiswa per angkatan/prodi

c. Mengelola layanan akademik

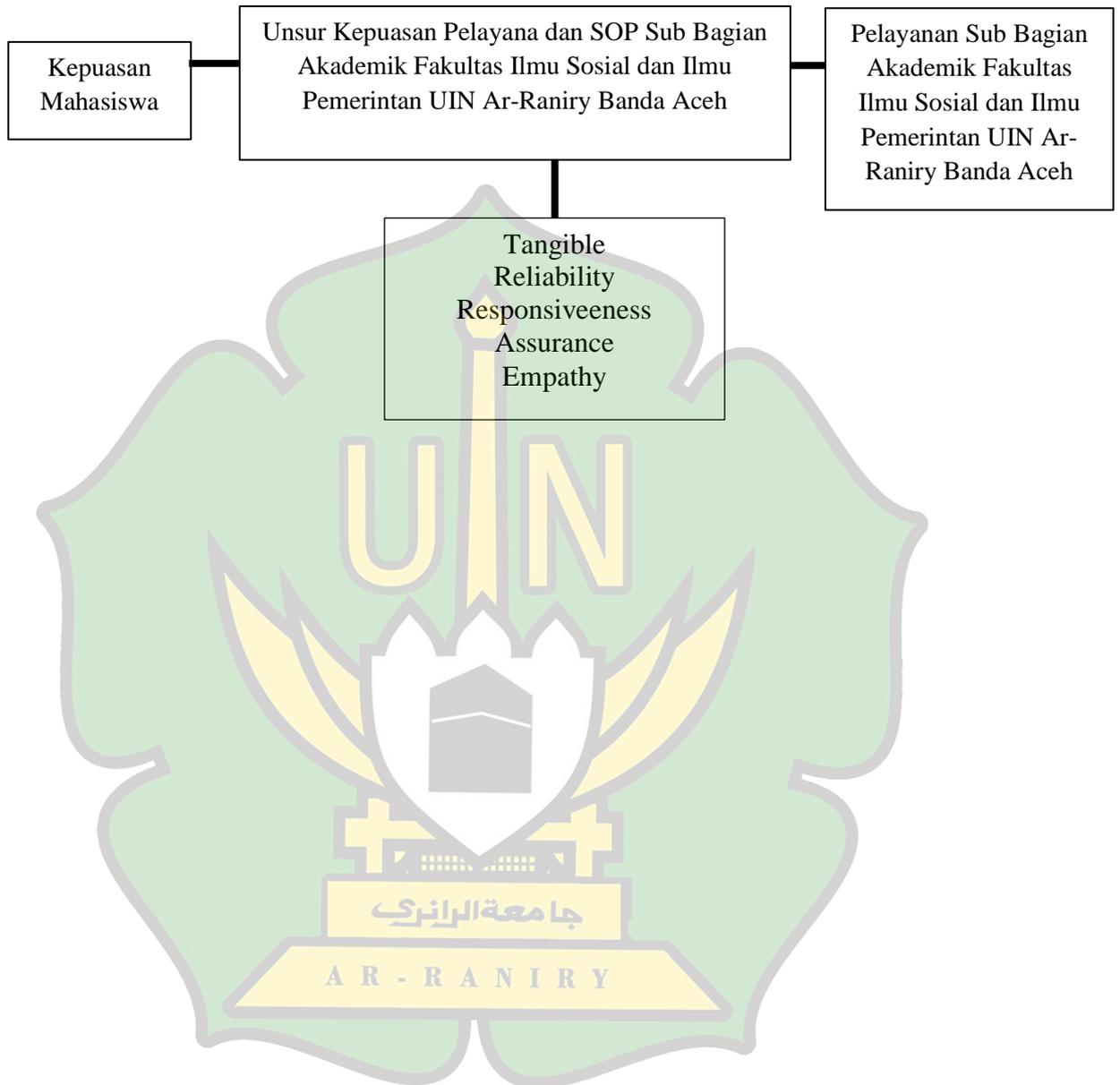
- 1) melayani pengurusan komprehensif
- 2) melayani pengurusan siding munaqasyah
- 3) melayani pindah kuliah dan transkrip sementara
- 4) melayani cuti kuliah/mahasiswa
- 5) melayani penerbitan surat keterangan aktif kuliah/mahasiswa
- 6) membuat surat izin riset mahasiswa
- 7) membuat surat pengantar observasi / mata kuliah / unit
- 8) memverifikasi kelengkapan bahan persyaratan penerima ijazah
- 9) melayani penerbitan Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)

- 10) melayani penerbitan surat keterangan pengganti ijazah/Transkrip
- 11) melayani penerbitan surat keterangan keahlian pendamping (KPI)/mahasiswa
- 12) melayani pengurusan pengabdian masyarakat/ mahasiswa/ dosen
- 13) meneliti berkas usulan penerima beasiswa/mahasiswa
- 14) melayani pengurusan administrasi Praktek Pengalaman Lapangan (PPL), Magang, dan Praktikum
- 15) melayani penerbitan surat keterangan hilang slip SPP/UKT/mahasiswa
- 16) menghimpun abstrak karya tulis per mahasiswa
- 17) memeriksa format lampiran skripsi/mahasiswa
- 18) melakukan serah terima skripsi per mahasiswa
- 19) melakukan penyerahan jaket almamater per prodi
- 20) melakukan penyerahan buku panduan akademik per prodi
- 21) melayani penerbitan surat keterangan formal legalitas ijazah alumni per orang
- 22) mendistribusikan alat tulis kepada dosen pengampu mata kuliah per dosen<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

## 2.4 Kerangka Berpikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang berarti kegiatan penelitian yang didasari pada ciri-ciri keilmuan yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis* yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.<sup>25</sup>

#### 3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memakai jenis desain penelitian *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang menggunakan variabel terikat dan variabel bebas. Desain ini hanya mengukur perbedaan antara berbagai orang, subjek, atau fenomena, bukan proses perubahan.

#### 3.2 Definisi Operasi Variabel

Definisi operasional ialah petunjuk mengenai suatu variabel dalam sebuah penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan batasan, sehingga tidak dapat menimbulkan penafsiran lainnya. Pada penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan 10 indikator disesuaikan dari unsur kepuasan pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan keputusan Menteri PANRB No 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan

---

<sup>25</sup> Sugiyono (2013, hlm. 3)

publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Item Pertanyaan
	Kualitas Pelayanan	Kualitas adalah pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga berarti sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan, kualitas juga bermakna sebagai suatu kondisi - dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangible</li> <li>2. Reliability</li> <li>3. Responsiveness</li> <li>4. Assurance</li> <li>5. Empathy</li> </ol>	Interval	1-10

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Februari sampai selesai. Penelitian berlokasi di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>26</sup> Sampel adalah sebuah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>27</sup>

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang merupakan pengguna jasa pelayanan dari Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebanyak 996 orang

#### b. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan dari mahasiswa aktif dari angkatan 2014 sampai dengan angkatan 2019.

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori Slovin sebagai berikut :

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, op.cit., hlm. 108

<sup>27</sup> Sugiyono, op. cit., hlm.118.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{996}{1 + 996 (10\%)}$$

$$n = \frac{996}{1 + 996 (0,10)}$$

$$n = \frac{996}{1 + 996 (0,01)}$$

$$n = \frac{996}{997 (0,01)}$$

$$n = \frac{996}{9,97}$$

$$n = 99,89$$

$$n = 100$$

Keterangan :

n = sampel

N = ukuran populasi

$e^2$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Berdasarkan rumus diatas, maka dari itu dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi.

### 3.5 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data yang dikumpulkan dan diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari mahasiswa.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini ialah studi literatur seperti buku, jurnal, dan artikel. Data sekunder adalah data yang mendukung data primer.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan pengamatan dan teknik penyebaran kuesioner dan dokumentasi.

#### a. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran daftar beberapa pertanyaan kepada responden, yang pada penelitian ini responden tersebut ialah mahasiswa FISIP UIN Ar-Raniry. Pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summated Rating (LSR) dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan Favorable. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

Tabel 3.2 Skoring

Pilihan Jawaban	Favorable
SS	5
S	4
KS	3
TS	2
STS	1

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) KS : Kurang Setuju
- 4) TS : Tidak Setuju
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju

Angket yang nantinya digunakan adalah angket jenis tertutup, yang mana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu dari alternatif yang sudah disediakan. Bentuk pertanyaan yang akan digunakan 5 butir pertanyaan berbentuk Favorable (positif)

Tabel Komponen 3.3 Unsur Yang Ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No. butir pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik	Tangible	2	Favorable
	Reliability	1	Favorable
	Responsiveness	3	Favorable
	Assurance	2	Favorable
	Empathy	2	Favorable

## b. Pengamatan

Pengamatan adalah sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang telah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk dapat melanjutkan sebuah penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan variabel yang diamati untuk memperoleh gambaran tentang objek penelitian.

## c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi berbentuk tulisan ialah catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi berbentuk gambar ialah foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

## 3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

### 3.7.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan komputasi program *Statistical program for Social Science* (SPSS) versi 2.2 yaitu sebuah program computer statistic yang mampu memproses data statistik secara benar, tepat dan cepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Dalam mengukur skor

penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah ukuran gabungan berdasarkan struktur intensitas dari pertanyaan-pertanyaan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengolahan data pada penelitian ini ialah :

a. Editing

Setelah kuesioner terisi, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian kuesioner, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam jawaban yang dijawab oleh responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar kuesioner tersebut sah digunakan dan hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding ialah kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pernyataan.

c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya ; pemetaan karakteristik

responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

### 3.7.2 Analisis Data

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 20-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat x 20
---------------------------------

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 lihat Tabel 3.4 Nilai Persepsi dan Interval IKM sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Nilai Persepsi dan Interval IKM**

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI PELAYANAN
1	E	1.00 – 1.79	20.00 – 35.99	100.00 – 179.00	STS
2	D	1.80 – 2.59	36.80 – 51.99	180.00 – 259.00	TS
3	C	2.60 – 3.39	52.00 – 67.99	260.00 – 339.00	KS
4	B	3.40 – 4.19	68.00 – 83.99	340.00 – 419.00	S
5	A	4.20 – 5.00	84.00 – 100.00	420.00 – 500.00	SS

Guna mendapat nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## 3.8 Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sebuah instrumen. sebuah tes dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak di ukur.<sup>28</sup>

Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan

SPSS, dan rumus yang digunakan ialah :

$$r_{xy} = \frac{(N)(\sum xy) - (\sum x) - (\sum y)}{\sqrt{\{(N)(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(N)(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan **A R - R A N I R Y**

N = Jumlah responden

X = Skor yang diperoleh dari seluruh item

Y = Skor total dari seluruh item.

---

<sup>28</sup> Ibid, hlm. 65

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya. Suatu tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Maka pengertian reliabilitas tes, berhubungan dengan masalah ketetapan hasil tes.<sup>29</sup> Agar angket yang digunakan benar-benar dipercaya sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas. Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r$  tabel maka angket dinyatakan reliable. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  artinya reliabilitas mencukupi, sementara jika  $\alpha > 0,80$  memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika  $\alpha > 0,40 - 0,60$  maka reliabilitas agak rendah, jika nilai  $\alpha > 0,40$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah maka instrumen tidak reliabel. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Dan interpretasi nilai seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3.5 Interpretasi reliabilitas instrument**

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,80 – 1	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

<sup>29</sup> Ibid, hlm. 86

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Lembaga

##### 1. Sejarah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan ialah Fakultas yang lahir pada tahun 2014 tepat setelah berubahnya status dari IAIN Ar-Raniry menjadi UIN Ar-Raniry, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry secara resmi berdiri atas dasar peraturan menteri agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Sebelum berubah statusnya menjadi UIN, lembaga pendidikan tinggi ini bernama Institut Agama Islam Negeri disingkat IAIN Ar-Raniry yang didirikan pada tanggal 5 Oktober 1963 merupakan IAIN ketiga, setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Keberadaannya dimulai dengan berdirinya Fakultas Syari'ah pada tahun 1960 dan Fakultas Tarbiah pada tahun 1962, sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kemudian, pada tahun 1962 didirikan Fakultas Ushuluddin, sebagai Fakultas ketiga IAIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan status perguruan tinggi swasta.

Setelah beberapa tahun menjadi cabang dari IAIN Yogyakarta, pada tahun 1963 fakultas-fakultas tersebut berafiliasi dengan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kondisi seperti ini berjalan sekitar enam bulan, dan akhirnya IAIN Ar-Raniry resmi berdiri sendiri, lebih tepatnya pada

tanggal 5 Oktober 1963. Pada saat diresmikan, lembaga ini telah memiliki tiga Fakultas yaitu Fakultas Syari'ah, Fakultas Tarbiyah, dan Fakultas Ushuluddin. Dan pada perkembangannya, IAIN Ar-Raniry telah dilengkapi oleh dua Fakultas baru yaitu Fakultas Dakwah (1968) dan Fakultas Adab (1983).

Institut Agama Islam Negeri ialah sebuah lembaga pendidikan tinggi yang mengelola suatu rumpun ilmu dasar, yaitu agama Islam dengan sejumlah cabang dan sub cabang keilmuan. Dari segi administrasi, UIN Ar-Raniry berada di bawah jajaran kementerian Agama Islam melalui Direktorat Perguruan Tinggi Agama Islam.

Pada perkembangannya, UIN Ar-Raniry, disamping terus berbenah diri, juga telah membuka sejumlah program studi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dalam upaya penyempurnaan keberadaannya, lembaga ini juga telah membuka Program Pasca Sarjana (S2) pada tahun 1989 dan Program Doktor (S-3) pada tahun 2002. Dengan strata 1 sampai dengan strata 3 dan semua program studi yang ada, lembaga ini diharapkan dapat melahirkan para pendidik, Da'i, pemikir, dan ulama yang profesional dan sesuai dengan perkembangan dan juga perubahan zaman.

Seiring dengan besar dan tingginya tuntutan terhadap ilmu-ilmu alam dan sosial keagamaan untuk menyikapi masalah kemasyarakatan maka pada tahun 2014 UIN Ar-Raniry membuka tiga Fakultas baru, yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Sain dan

Teknologi, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dengan demikian sekarang UIN Ar-Raniry memiliki sembilan (9) Fakultas dengan empat puluh tiga (43) prodi.

Kehadiran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan diharapkan menjadi solusi bagi berbagai macam persoalan sosial maupun politik dan pemerintahan yang terjadi di Aceh, dengan memperhatikan kondisi daerah Aceh yang baru keluar dari situasi konflik yang berkepanjangan, perubahan paradigma pemerintah daerah, persoalan pembangunan sosial dan pemerintahan maka terdugah untuk membuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan di UIN Ar-Raniry. Penyelenggara Program Studi Ilmu Politik dan Ilmu Administrasi Negara dilaksanakan berdasarkan surat mandat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 384/E.E2/DT/2014 tanggal 25 April 2014 dan surat kesedian Rektor Nomor Un.07/R/PP.00.9/1659/2014 tanggal 22 April 2014.

Dalam rangka meningkatkan kualitas output mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan telah mengarahkan penyelenggaraan pendidikan dengan kurikulum Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), pada Jurusan Ilmu Politik dan juga Ilmu Administrasi Negara.

## 2. Visi, Misi, Tujuan Pendidikan dan Keunggulan

### a. Visi

Menjadi Fakultas yang unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, penyelesaian masalah sosial dan pemerintahan (*Solution Center*) yang Islami di Indonesia pada tahun 2025

b. Misi

- 1) Menghasilkan lulusan yang berkualitas, berdaya saing tinggi secara akademis dan moral Islami.
- 2) Menyelenggarakan dan menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat serta *stakeholder* lainnya.
- 3) Melaksanakan pengabdian masyarakat dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam bidang sosial dan pemerintahan.
- 4) Melaksanakan tata kelola dan manajemen yang profesional berbasis transparansi, akuntabilitas, untuk menciptakan hubungan kelembagaan yang efektif dan efisien.
- 5) Menumbuhkan dan melaksanakan manajemen pendidikan dengan menerapkan prinsip penjamin mutu (*quality assurance*).
- 6) Menjalin hubungan kerjasama dalam dan luar negeri secara berkesinambungan dengan menerapkan prinsip kesetaraan, saling menguntungkan serta saling percaya.

c. Tujuan Pendidikan

- 1) Terwujudnya program studi dan kurikulum yang bermutu, serta dosen dan mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang berkualitas.
- 2) Terbentuknya kepribadian mahasiswa yang bermoral Islami, berkompetisi, dan bermanfaat bagi agama, bangsa, dan negara.

- 3) Terwujudnya pendidikan tinggi yang bermutu, memiliki keunggulan dan yang relevan dengan kebutuhan pembangunan daerah serta kebutuhan masyarakat.
  - 4) Terwujudnya kolaborasi yang terpadu antar unit kerja di lingkungan FISIP dalam merealisasi pencapaian visi dan misi serta program-program kegiatan tridharma perguruan tinggi.
  - 5) Terciptanya peningkatan sistem pelayanan pendidikan yang dapat diakses secara merata dan terjangkau oleh masyarakat luas.
  - 6) Terwujudnya lembaga pendidikan yang memiliki akuntabilitas, mempunyai kapasitas yang baik dan berkontribusi pada peningkatan daya saing bangsa
  - 7) Terjalinnnya koordinasi yang baik, sinergis, harmonis dengan unit kerja lain dan terbangunnya interaksi yang selaras dengan masyarakat yang mencerminkan hubungan timbal balik yang saling memberikan kontribusi dan saling menguntungkan.
- d. Keunggulan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dalam upaya melahirkan para cendikia dan negarawan-negarawan, dalam setiap pembelajaran senantiasa mengkolaborasikan antara agama dan bidang ilmu yang digeluti oleh mahasiswa, lulusan FISIP UIN Ar-Raniry haruslah menjadi insan-insan yang tidak hanya

paham tentang ilmu-ilmu sosial akan tetapi juga memiliki landasan aqidah dan spiritual yang kuat dan mumpuni.

#### 4.2. Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Responden dalam penelitian ini ialah Mahasiswa aktif tahun ajaran 2019/2020. Adapun jumlah Responden 130 orang, terdiri dari Laki-laki 56 orang dan Perempuan 74 orang. Sesuai dengan Karakteristik Responden seperti dibawah ini :

**Tabel 4.1 Populasi Mahasiswa Aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

TAHUN	IAN		IPOL		POPULASI	
	JUMLAH		JUMLAH		JUMLAH	
	L	P	L	P	L	P
2014	5	2	6	0	11	2
2015	20	11	34	2	54	13
2016	57	63	49	23	106	86
2017	73	85	77	31	150	116
2018	45	89	68	23	113	112
2019	64	74	59	36	123	110
JUMLAH	264	324	293	115	557	439
<b>TOTAL POPULASI :</b>					<b>996</b>	

**Tabel 4.2 Sampel Responden**

No	Jurusan	Angkatan Tahun												Jumlah
		2014		2015		2016		2017		2018		2019		
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1	IAN	1	0	2	1	6	6	7	9	5	9	6	7	59
2	IPOL	1	0	3	0	5	2	8	3	7	2	6	4	41
<b>Total Sampel</b>													<b>100</b>	

## a) Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden**

		Jenis kelamin		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	Laki-laki	52	52.0	52.0	52.0
	Perempuan	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

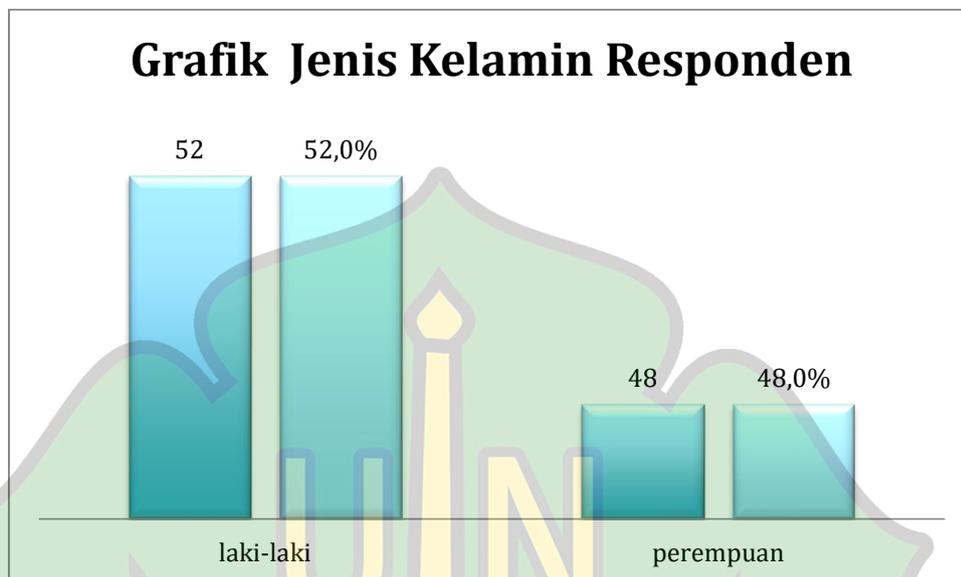
*Sumber: Data yang telah diolah menggunakan spss versi 22*

Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin responden pada tabel 4.3 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 52 orang dan responden perempuan yaitu sebanyak 48 orang.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, bisa diambil kesimpulan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling dominan pada penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang sedikit dalam penelitian ini.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada grafik berikut ini :

**Gambar 1.1 Grafik Jenis Kelamin Responden**



b) Program Studi

Pada penelitian ini responden terbagi menjadi dua Jurusan yaitu Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Politik dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4 Program Studi Responden**  
**Program\_Studi**

	Frequenc Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ilmu Politik	36 36.0	36.0	36.0
Ilmu Administrasi Negara	64 64.0	64.0	100.0
Total	100 100.0	100.0	

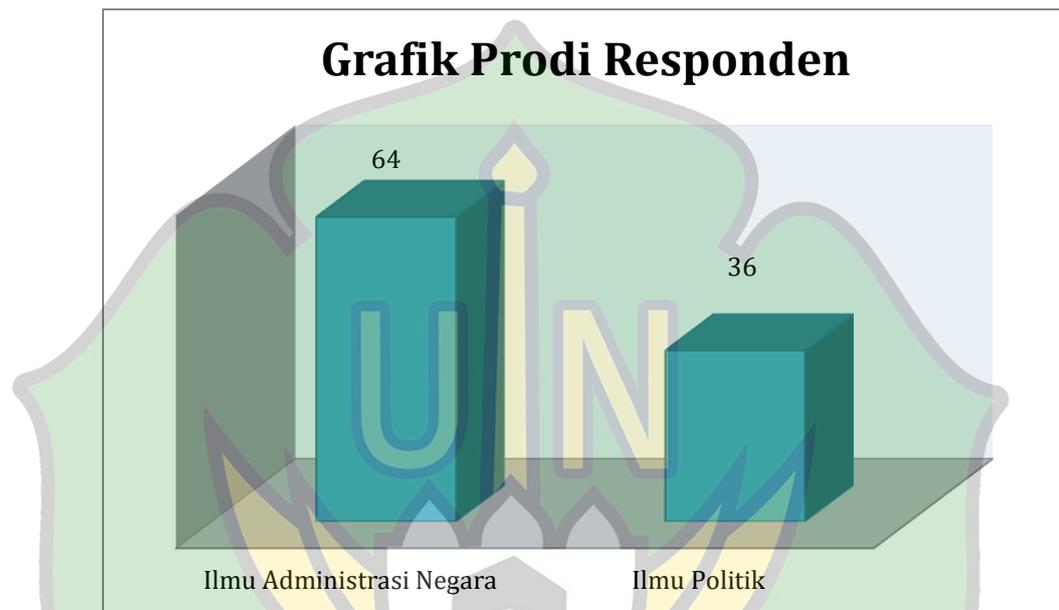
*Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 22*

Berdasarkan Karakteristik Program Studi pada tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa responden dari program studi Ilmu Administrasi Negara berjumlah 64 orang dan program studi Ilmu Politik 36 orang, yang

dimana Responden dari program studi Ilmu Administrasi Negara lebih dominan pada penelitian ini.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada grafik berikut ini :

**Gambar 1.2 Grafik Prodi Responden**



c) Angkatan / Letting

**Tabel 4.5 Angkatan Responden**

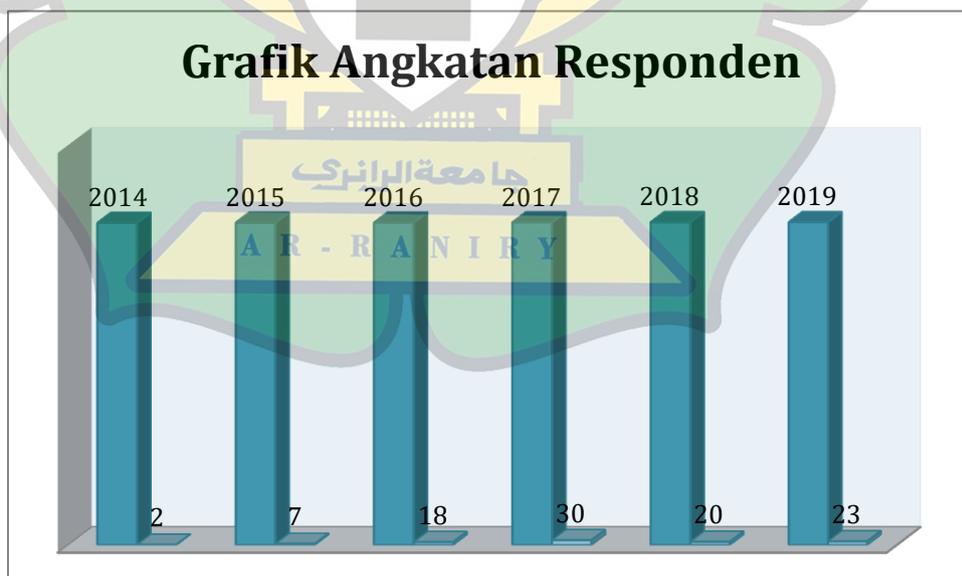
		Angkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2014	2	2.0	2.0	2.0
	2015	7	7.0	7.0	9.0
	2016	18	18.0	18.0	27.0
	2017	30	30.0	30.0	57.0
	2018	20	20.0	20.0	77.0
	2019	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 22*

Berdasarkan data responden per Angkatan / Letting dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dari angkatan 2014 berjumlah 2 orang, responden angkatan 2015 berjumlah 7 orang, responden angkatan 2016 berjumlah 18 orang, responden angkatan 2017 berjumlah 30 orang, responden angkatan 2018 berjumlah 20 orang, dan responden angkatan 2019 berjumlah 23 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini :

Oleh karena itu, dari data karakteristik berdasarkan angkatan dapat ditarik kesimpulan bahwa, responden angkatan 2017 dan 2019 adalah responden paling dominan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada grafik berikut ini :

**Gambar 1.3 Grafik Angkatan Responden**

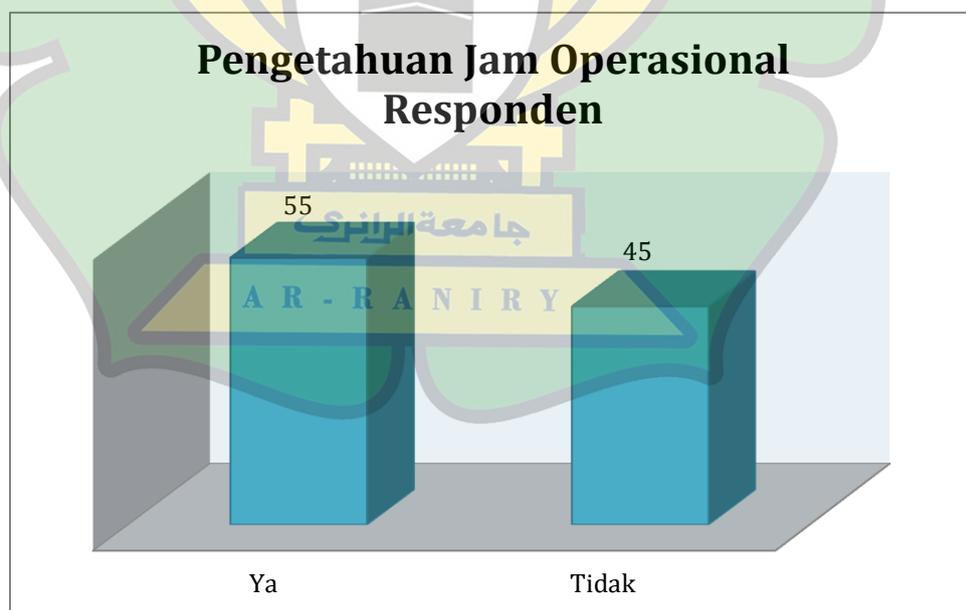


## d) Pengetahuan Jam Operasional

**Jam\_Operasional**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	55	55.0	55.0	55.0
Tidak	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Karakteristik Jam Pengetahuan Jam Operasional pada tabel diatas, menunjukkan bahwa yang menjawab Ya ada 55 orang dan yang menjawab Tidak ada 45 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada grafik berikut ini :

**Gambar 1.4 Grafik Pengetahuan Jam Operasional Responden**

e) Jawaban Pengetahuan Jam Operasional

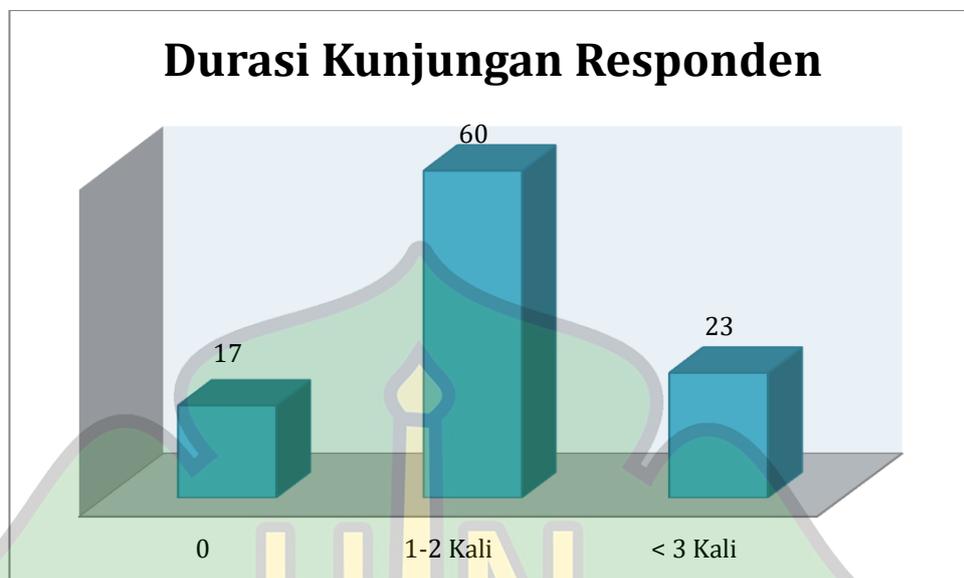
Jawaban terbanyak responden yang menjawab “Ya” ialah jam operasional kantor, sedangkan yang menjawab “Tidak” ialah dapat beberapa responden merespon dengan tanda “-“ dan juga merespon dengan pernyataan tidak terdapat informasi mengenai jam operasional Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

e) Durasi Kunjungan

**Durasi\_Kunjungan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	17	17.0	17.0	17.0
1-2 kali	60	60.0	60.0	77.0
< 3 kali	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan karakteristik Durasi Kunjungan pada tabel diatas bahwa yang menjawab 0 ada 17 orang, yang menjawab 1-2 kali ada 60 orang, dan yang menjawab < 3 kali ada 23 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada grafik berikut ini :

**Gambar 1.5 Grafik Durasi Kunjungan Responden**

#### 4.2. Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas atau kesahihan dan uji reliabilitas atau uji kehandalan.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Dimana nilai  $r_{tabel}$  ( $n-2=28$ ) untuk taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 0,422

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Person Correction	r tabel (taraf signifikan 10%)	Ket
Kepuasan Pelayanan	P1	0,582	0,4226	Valid
	P2	0,581		Valid
	P3	0,807		Valid
	P4	0,803		Valid
	P5	0,700		Valid
	P6	0,831		Valid
	P7	0,824		Valid
	P8	0,793		Valid
	P9	0,827		Valid
	P10	0,888		

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 8 dari item pernyataan dinyatakan valid, dan 1 item pernyataan dinyatakan tidak valid. Dikarenakan dominan valid lebih banyak maka penelitian ini dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala interval. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel/handal apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	10

*Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22*

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0,60 = (\alpha_{\text{Pelayanan}} = 0,915) > 0,60$ . Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

### 4.3. Hasil Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, mencakup Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang

sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reabilitas ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS 22)*.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. dimana nilai  $r_{tabel}$  ( $n-2=98$ ) untuk taraf kesalahan yaitu sebesar 0,203

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel (taraf signifikan ...)	Ket
Kepuasan Pelayan	P1	0,659	0,232	Valid
	P2	0,627		
	P3	0,805		
	P4	0,723		
	P5	0,620		
	P6	0,811		
	P7	0,783		
	P8	0,835		
	P9	0,758		
	P10	0,870		

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 diatas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabilitas/ handal apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabilitas.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

*Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22*

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 diatas, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0,60 = (\alpha_{\text{Pelayanan}} = 0,906) > 0,60$ . Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pada penelitian dinyatakan reliable.

### 4.4. Hasil Analisis Data

1. Analisis dan Pembahasan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Analisis indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-

Raniry Banda Aceh berdasarkan pada pengolahan data hasil Kuesioner pengukuran 10 unsur sebagai berikut :

- a. Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 10 unsur yang dinilai :

**Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur**

No	Unsur Kepuasan Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry	Nilai Per Unsur
1	Tangible (melayani penyerahan jaket almamater)	405
2	Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik)	403
3	Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang)	395
4	Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS)	381
5	Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah)	357
6	Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah)	388
7	Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi)	403
8	Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal)	399
9	Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa)	385
10	Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT)	391

- b. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry dari 10 unsur yang nilai :

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

**Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur**

No	Unsur Pelayanan Kepuasan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR
		JUMLAH RESPONDEN	
1	Tangible (melayani penyerahan jaket almamater)	405 : 100	4,05
2	Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik)	403 : 100	4,03
3	Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang)	399 : 100	3,99
4	Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS)	381 : 100	3,81
5	Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah)	357 : 100	3,57
6	Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah)	388 : 100	3,88
7	Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi)	403 : 100	4,03
8	Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal)	399 : 100	3,99
9	Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa)	385 : 100	3,85
10	Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT)	391 : 100	3,91

c. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Pelayanan dan SOP Sub Bagian

Akademik FISIP UIN Ar-Raniry dari 10 unsur yang dinilai :

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

**Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang**

No	Unsur Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry	NRR PER UNSUR X	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
		0,11	
1	Tangible (melayani penyerahan jaket almamater)	4,05 X 0,11	0,445
2	Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik)	4,03 X 0,11	0,443
3	Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang)	3,99 X 0,11	0,439
4	Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS)	3,81 X 0,11	0,419
5	Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah)	3,57 X 0,11	0,392
6	Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah)	3,88 X 0,11	0,426
7	Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi)	4,03 X 0,11	0,443
8	Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal)	3,99 X 0,11	0,438
9	Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa)	3,85 X 0,11	0,423
10	Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT)	3,91 X 0,11	0,430
	$\Sigma$ NRR TERTIMBANG		4,302

d. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20.

Rumusnya :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sub Bagian Akademik disesuaikan dengan kategori Kepuasan Pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot**

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	Nilai Bobot	KEPUASAN PELAYANAN
4,05	81	B	Setuju
4,03	80,6	B	Setuju
3,99	79,8	B	Setuju
3,81	76,2	B	Setuju
3,57	71,4	B	Setuju
3,88	77,6	B	Setuju
4,03	80,6	B	Setuju
3,99	79,8	B	Setuju
3,85	77	B	Setuju
3,91	78,2	B	Setuju

Berdasarkan tabel 4.13 nilai interval, konversi dan bobot pelayanan diatas, maka pelayanan pada Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh memperoleh nilai konversi (81) (80,6) (79,8) (72,2) (71,4) (77,6) (80,6) (79,8) (77) (78,2). Maka nilai bobot (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B). Dengan kategori (Setuju) (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

- a. Tangible (melayani penyerahan jaket almamater) perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Persyaratan Pelayanan = 405

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{405}{100} = 4,05$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = 4,05 x 20 = 81

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.1 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keputusan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Banda Aceh pada unsur Tangible (melayani penyerahan jaket almamater) mendapatkan nilai 81 dengan kategori “Setuju”.

- b. Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik)

Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) terdapat pada butir pernyataan No.2, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) = 403

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{403}{100} \\ &= 4.03 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,03 \times 20 = 80,6$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) mendapatkan nilai 80,6 kategori “Setuju”.

c. Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang)

Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang) terdapat pada butir pernyataan No.3, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 399

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{399}{100} \\ &= 3,99 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,99 \times 20 = 79,8$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada

Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang) mendapatkan nilai 79,8 dengan kategori “Setuju”.

d. Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS)

Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS) terdapat pada butir pernyataan No.4, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 478

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{381}{100} = 3,81$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,81 \times 20 = 76,2$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS) mendapatkan nilai 76,2 dengan kategori “Setuju”.

e. Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah)

Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) terdapat pada butir pernyataan No.5, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 357

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{357}{100} \\ &= 3,57 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,57 \times 20 = 71,4$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) mendapatkan nilai 71,4 dengan kategori “Setuju”.

f. Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah)

Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah) terdapat pada butir pernyataan No.6, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 388

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{388}{100} \\ &= 3,88 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,88 \times 20 = 77,6$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah) mendapatkan nilai 77,6 dengan kategori “Setuju”.

g. Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi)

Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi) terdapat pada butir pernyataan No.7, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

$$\text{Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan} = 403$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{403}{100} \\ &= 4,03 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,03 \times 20 = 80,6$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang

pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi) mendapatkan nilai 80,6 dengan kategori “Setuju”.

- h. Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal)

Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal) terdapat pada butir pernyataan No.8, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 399

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{399}{100} = 3,99$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = 3,99 x 20 = 79,8

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Assurance (melayani pembuatan

surat izin penelitian awal observasi proposal) mendapatkan nilai 79,8 dengan kategori “Setuju”.

i. Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa)

Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa) terdapat pada butir pernyataan No.9, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Sistem Pelayanan = 385

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{385}{100} = 3,85$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = 3,85 x 20 = 77

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada unsur Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa) mendapatkan nilai 77 dengan kategori “Setuju”.

j. Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT) perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub

Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur Persyaratan Pelayanan = 391

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{391}{100} = 3,91$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,91 \times 20 = 78,2$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.1 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keputusan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Banda Aceh pada unsur Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT) mendapatkan nilai 78,2 dengan kategori “Setuju”.

#### 4.5. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan indikator

Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,302 \times 20 = 86,04$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,05 dengan nilai konversi 81 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik), sedangkan nilai terendah adalah 3,57 dengan nilai konversi 71,4 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

a. Tangible (melayani penyerahan jaket almamater)

Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sesuai dan mudah seperti harapan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 4,05 dengan nilai konversi IKM 81.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

b. Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik)

Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dari harapan mahasiswa. Hasil penelitian

menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 4,03 dengan nilai konversi IKM 80,6.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

c. Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang)

Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,99 dengan nilai konversi IKM 79,8.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

d. Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS)

Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,81 dengan nilai konversi IKM 76,2.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

e. Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah)

Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,57 dengan nilai konversi IKM 71,4.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

f. Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah)

Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,88 dengan nilai konversi IKM 77,6.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

g. Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi)

Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi) pada Sub Bagian Akademik Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa

harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 4,03 dengan nilai konversi IKM 80,6.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

h. Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal)

Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,99 dengan nilai konversi IKM 79,8.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

i. Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa)

Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,85 dengan nilai konversi IKM 77.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

j. Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT)

Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT) pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai yang mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,91 dengan nilai konversi IKM 78,2.

Pembahasan diatas menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa sudah puas pada pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM**

No	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Pelayanan Sub Bagian Akademik	
	3,40-4,19	4,05	68,00-83,99	81		Setuju	Baik
1	3,40-4,19	4,05	68,00-83,99	81	B	Setuju	Baik
2	3,40-4,19	4,03	68,00-83,99	80,6	B	Setuju	Baik
3	3,40-4,19	3,99	68,00-83,99	79,8	B	Setuju	Baik
4	3,40-4,19	3,81	68,00-83,99	76,2	B	Setuju	Baik
5	3,40-4,19	3,57	68,00-83,99	71,4	B	Setuju	Baik
6	3,40-4,19	3,88	68,00-83,99	77,6	B	Setuju	Baik
7	3,40-4,19	4,03	68,00-83,99	80,6	B	Setuju	Baik
8	3,40-4,19	3,99	68,00-83,99	79,8	B	Setuju	Baik
9	3,40-4,19	3,85	68,00-83,99	77	B	Setuju	Baik
10	3,40-4,19	3,91	68,00-83,99	78,2	B	Setuju	Baik

Berdasarkan tabel 4.14 rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa pertama, Tangible (melayani penyerahan jaket almamater) sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 4,05, nilai konversi IKM 81, dan nilai bobot “B” yang berarti setuju atau puas. Kedua,

Tangible (melayani penyerahan buku panduan akademik) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 4,03, nilai konversi 80,6, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Ketiga Reliability (melayani pengurusan administrasi Magang) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,99, nilai konversi IKM 79,8, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Keempat, Responsiveness (melayani penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,81, nilai konversi IKM 76,2, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Kelima, Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,57, nilai konversi IKM 71,4, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Keenam, Responsiveness (melayani pembuatan cuti kuliah) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,88, nilai konversi IKM 77,6, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Ketujuh, Assurance (melayani pembuatan surat izin riset penelitian skripsi) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 4,03, nilai konversi IKM 80,6, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Kedelapan, Assurance (melayani pembuatan surat izin penelitian awal observasi proposal) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,99, nilai konversi IKM 79,8, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas. Kesembilan, Empathy (melayani penerimaan berkas usulan penerima beasiswa) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,85, nilai konversi IKM 77, dan nilai bobot “B”

yang berarti Setuju atau puas. Kesepuluh, Empathy (melayani pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan indeks kepuasan mahasiswa 3,91, nilai konversi IKM 78,2, dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju atau puas.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

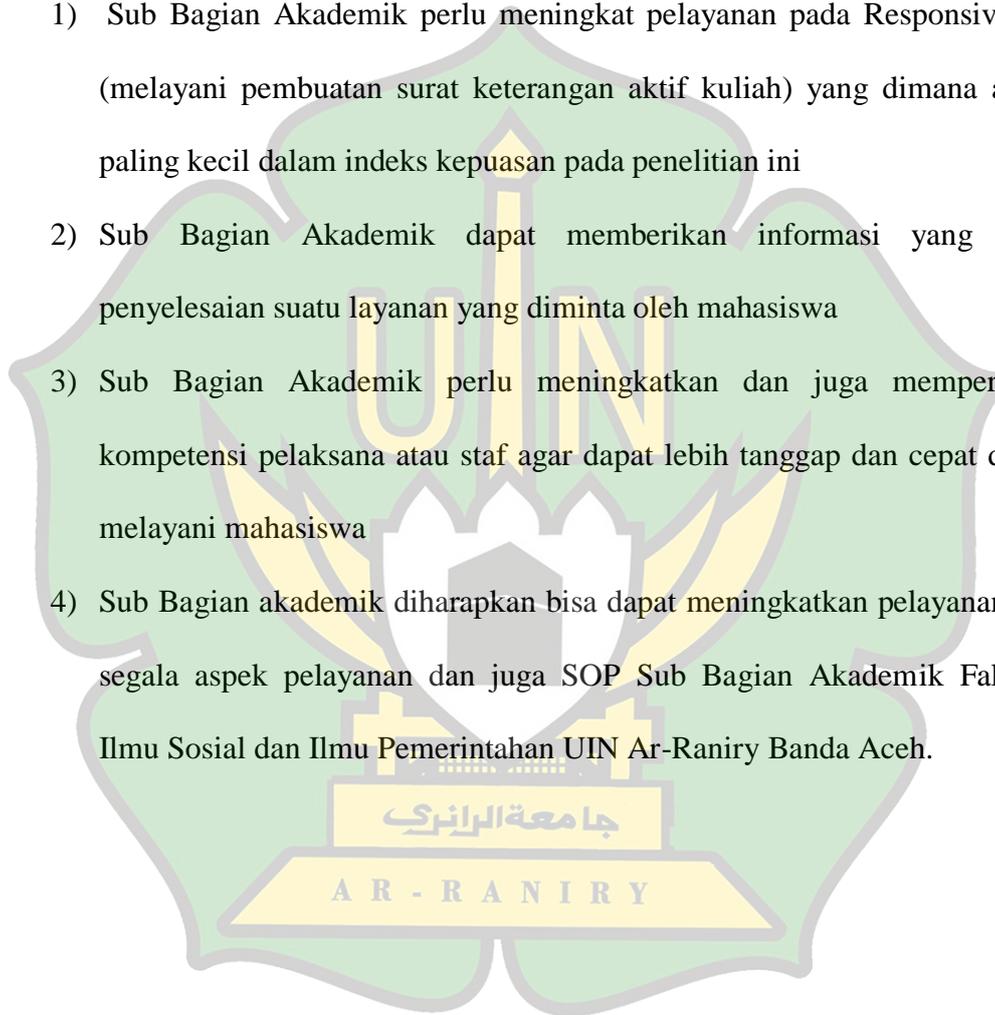
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan pada Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan mahasiswa dilihat dari 10 indikator dari Unsur Pelayanan dan SOP Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry dengan nilai konversi  $IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 20$  (Nilai Konversi  $IKM = 4,302 \times 20 = 86,04$ ) mutu pelayanan “A” yang berarti Sangat Baik atau Sangat Puas.

Berdasarkan indikator kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Tangible (melayani penyerahan jaket almamater) = 4,05 dengan nilai konversi 81 nilai bobot “B” kategori “Setuju” atau Baik, sedangkan nilai indikator terendah adalah Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) 3,57 dengan nilai konversi 71,4, nilai bobot “B” kategori “Setuju” atau Baik.

### 5.1. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Sub Bagian Akademik perlu meningkat pelayanan pada Responsiveness (melayani pembuatan surat keterangan aktif kuliah) yang dimana angka paling kecil dalam indeks kepuasan pada penelitian ini
- 2) Sub Bagian Akademik dapat memberikan informasi yang tepat penyelesaian suatu layanan yang diminta oleh mahasiswa
- 3) Sub Bagian Akademik perlu meningkatkan dan juga mempertahankan kompetensi pelaksana atau staf agar dapat lebih tanggap dan cepat dalam melayani mahasiswa
- 4) Sub Bagian akademik diharapkan bisa dapat meningkatkan pelayanan dari segala aspek pelayanan dan juga SOP Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Rujukan Skripsi

Arifah Alfiani, 2016 *skripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*

Pembasmi Angkoro Nalendro, 2017 *skripsi Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*

Pembasmi Angkoro Nalendro, 2017, *Skripsi Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.*

### Daftar Rujukan Jurnal

Nyoman Rinala, 2013, *Pengaruh Kualitas Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013)*

Muhardi, 2004 *Kontribusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas bangsa Indonesia*

Kintamani Indah, dkk, 2011, *Analisis Sumber Daya Manusia Pendidikan Tinggi*

Budi Bhakti Yoga, dkk, 2017, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*

Hasiani Freshka, 2015, *Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengaruh Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Pelalawan*

Amrizal Alfianto, 2016, *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako*

Cahyadi Kurniawan Robi, *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*

Aida W. Batubara, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administasi Perpajakan FISIP USU*

Marthalina, Vol. 5, No. 1/ Juni 2018, hal 6, *analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus Jakarta, Jurnal MSDM*

Bhakti dan Rahmawati, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*

Nismawati, *Pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada FEBI UIN Alauddin Makassar*

Diana Rahmawati, 2013, *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa,*

Ludvatus Sholeha, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya*

Septione Anggara, dkk, *Jurnal Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Kontruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*

Julia Laurena Deby, *Jurnal Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*

#### **Daftar Rujukan Perundang-Undangan**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017

Uraian jabatan pelaksanaan Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Perintahan UIN Ar-Raniry



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor : 380/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 27 Januari 2020

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
- |                            |   |                            |
|----------------------------|---|----------------------------|
| 1. Fakhruddin SE, MM       | : | Sebagai pembimbing pertama |
| 2. Siti Nur Zalikha, M.Si. | : | Sebagai pembimbing kedua   |
- Untuk membimbing skripsi :
- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| Nama          | : | Ika Yunanda Risky  |
| NIM           | : | 160802136  |
| Program Studi | : | Ilmu Administrasi Negara   |
| Judul         | : | Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh |
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 10 Februari 2020

An. Rektor  
Dekan,  
  
Ernita Dewi



- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jalan: Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id) e-mail: [fisip@ar-raniry.ac.id](mailto:fisip@ar-raniry.ac.id)

Nomor : B-562/Un.08/FISIP /PP.00.9/02/2020

25 Februari 2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

di-

Tempat

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Ika Yunanda Risky

NIM : 160802136

Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Judul : Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Lokasi Penelitian : - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Dekan,  
  
Ernita Dewi



12:22 docs.google.com/forms/d/e/1FAI

# KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

\* Wajib

## Identitas Responden

Nama \*

Jawaban Anda

Angkatan \*

2014

2015

2016

2017

12:22 docs.google.com/forms/d/e/1FAI

Partisipasi Saudara/i untuk mengisi pernyataan dibawah ini secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah UIN Ar-Raniry guna mendapatkan data dan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan di Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah UIN Ar-Raniry

Jawaban Saudara/i dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun

Pilihlah salah satu dari alternatif yang telah disediakan pada kolom yang tersedia

Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

Sangat Setuju : 5

Setuju : 4

Kurang Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

Salam Hormat

Ika Yunanda Risky  
NIM. 160802136

Berikutnya

12:22 docs.google.com/forms/d/e/1FAI

# KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

ANGKET INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUB BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TAHUN 2020

Kajian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah UIN Ar-Raniry

Saudara/i mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh pernyataan ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya

Partisipasi Saudara/i untuk mengisi pernyataan dibawah ini secara objektif sangat besar

12:22 docs.google.com/forms/d/e/1FAI

Angkatan \*

2014

2015

2016

2017

2018

2019

Program Studi \*

Ilmu Politik

Ilmu Administrasi Negara

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

12:22

Tidak

Jika anda menjawab Ya, jam berapa operasional Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry? \*

Jawaban Anda

Berapa kali anda pernah mengunjungi Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry? \*

0

1-2 kali

< 3 kali

Kembali Berikunya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Google Formulir

12:22

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Apakah anda mengetahui jam operasional Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry? \*

Ya

Tidak

Jika anda menjawab Ya, jam berapa operasional Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry? \*

Jawaban Anda

Berapa kali anda pernah mengunjungi Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry? \*

12:23

2. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry membagikan Buku Panduan Akademik kepada seluruh mahasiswa dalam keadaan yang baik dan tidak rusak. \*

5

4

3

2

1

3. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry sangat handal dalam memberikan pelayanan administrasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Magang. \*

5

4

3

2

12:23

KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

\*Wajib

Pernyataan Responden

1. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry menyediakan Jas Almamater dengan ukuran yang lengkap sesuai kebutuhan Mahasiswa. \*

5

4

3

2

1

2. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry membagikan Buku Panduan

12:23

8. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry sangat teliti dalam menentukan kelayakan pembuatan surat izin observasi awal penelitian (Proposal) \*

5

4

3

2

1

9. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry memperhatikan dengan benar kriteria mahasiswa yang mengajukan berkas usulan beasiswa. \*

5

4

3

2

12:23 docs.google.com/forms/d/e/1FAI

7. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry menjamin kebenaran surat (contoh : tidak ada kesalahan penulisan dll) yang diajukan mahasiswa dalam pembuatan surat izin riset mahasiswa (Skripsi) \*

5

4

3

2

1

8. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry sangat teliti dalam menentukan kelayakan pembuatan surat izin observasi awal penelitian (Proposal) \*

5

4

3

2

12:23

5. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry memberikan informasi yang jelas terkait durasi waktu pembuatan Surat Aktif Kuliah. \*

5

4

3

2

1

6. Sub Bagian Akademik FISIP Ar-Raniry sangat tanggap dalam melayani mahasiswa yang membutuhkan surat cuti kuliah. \*

5

4

3

2

1

12:23

3. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry sangat handal dalam memberikan pelayanan administrasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Magang. \*

5

4

3

2

1

4. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry sangat cepat dan tepat menyediakan Transkrip Nilai yang dibutuhkan mahasiswa. \*

5

4

3

2

1

جامعة الرانيري  
AR - RANIRY

12:23

2

1

10. Sub Bagian Akademik FISIP UIN Ar-Raniry melayani dengan baik pembuatan surat keterangan kehilangan slip SPP/UKT mahasiswa dengan alasan yang jelas dan akurat.\*

5

4

3

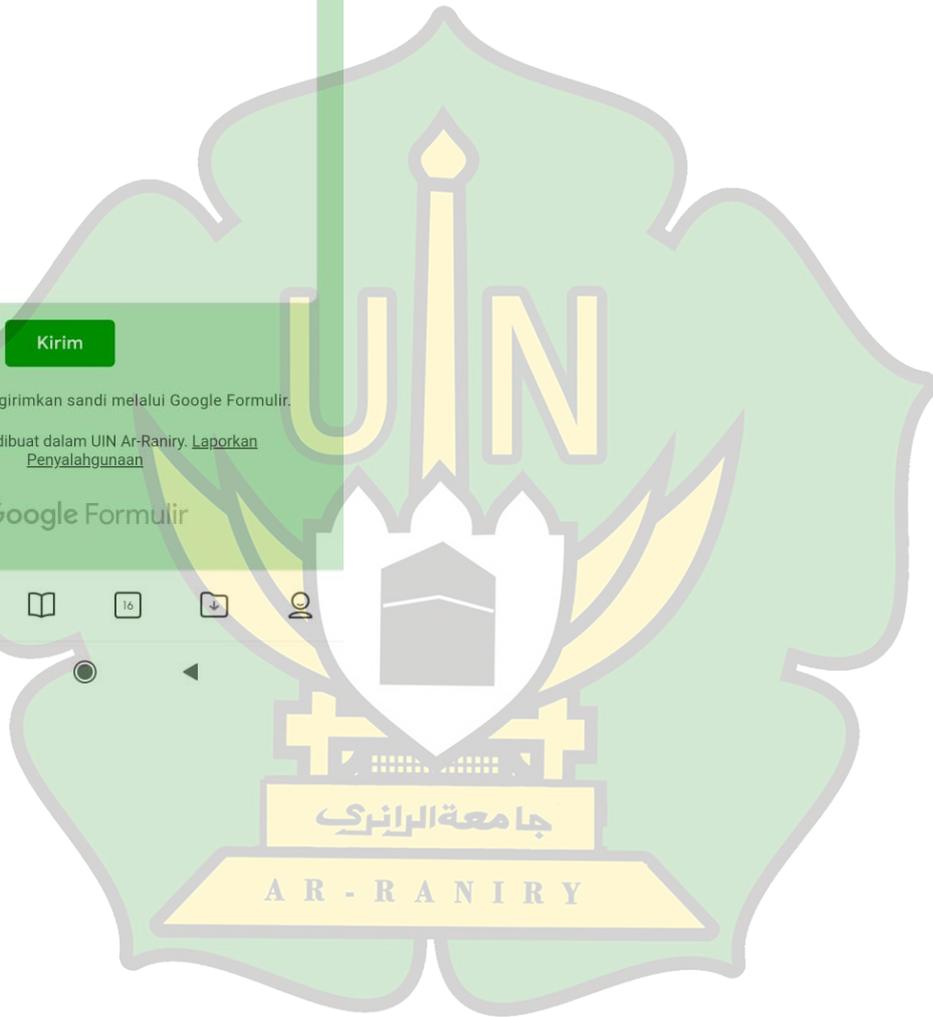
2

1

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Google Formulir



N	A	P S	JK	J O	JWB	DK	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1 0	TTL
Beny	3	2	1	1	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Dewi mutia sari	3	2	2	1	08:00-12:00 dan 14:00-16:00	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
Eli Asjaini	3	2	2	2	Tidak tahu	3	5	5	3	5	3	3	5	2	3	3	37
Putri ramadhani	3	2	2	2	*	3	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	39
Fifi oririana	3	2	2	1	08.00	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40
Nurul Latifah	4	2	2	1	8-15	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	29
Zulfa	4	2	1	1	08.00	2	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	42
Nunul	3	1	2	2	Tidak	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	41
Nadita ardilla	5	2	2	2	Tidak tau	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	32
Alwi	4	2	1	1	08:00	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	38
Mona Hestika	3	1	2	1	08:00	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
Nailul muna	5	2	2	2	Tidak tahu	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Nadita ardilla	5	2	2	2	Tidak tau	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	32
Sarah ivana	2	2	2	1	09.00	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	12
Pritalitha Noor Zhafirah	4	2	2	1	08.00-16.00	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Mahyar	4	1	1	2	Kurang tau	3	2	5	3	4	3	5	5	4	1	3	35
Susila Wati	5	2	2	1	08.00 WIB	3	3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	33
Ika Yunanda Risky	3	2	2	1	08.00-12.00 dan 14.00-16.00	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	36
Rizka Armalia Putri	3	2	2	1	08.00 sampai 12.30 dan 02.00 sampai 05.00	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
Rinu alhusba	3	2	2	2	tidak ada informasi jam operasional	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
Hani	4	2	2	1	08.00-12.00	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
riska	4	2	2	1	08.00-16.00	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Vanida	4	2	2	1	08.30-16.00	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
Zulfani	4	2	2	1	08.00-12.00 s/d 14.00-16.00	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
Rifa salsabila	4	2	2	1	jam kantor	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
mardiyana	4	2	2	1	08.00 sampai 16.00	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
David	4	2	1	2	-	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
M. Rafi	4	2	1	1	8-4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
Agustiawan	4	2	1	1	-	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
nurhayati	3	2	2	1	08.00-12.00 dan 14.00-16.00	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Ahlul fikri	4	2	1	1	8 pagi sampai 4 sore	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
FAJAR	4	2	1	1	jam 7.30 sampai 4 sore	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
willy	1	1	1	1	08.00-16.00	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Bella	5	2	2	1	8 sampai 12	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Irma	5	2	2	1	jam 8 - 12	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Muna Warah	5	2	2	1	08.00-12.00 dan 14.00-16.00	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
vera	5	2	2	1	8 sampai 4 sore	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

Rosa	5	2	2	2	-	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Novia	5	2	2	1	8 - 4 sore	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Naufal	5	2	1	2	.	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Syahrizal	5	2	1	2	-	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Randa	5	2	1	1	jam kantor	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	41
ARIEF	5	2	1	2	-	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	43
Angga	5	2	1	1	Jam kantor	2	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	41
Dedi arifka	3	2	1	1	08.00 sd 17.00	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	46
Dwi Indayana	3	2	2	1	09.00 wib	2	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	28
Jerri ramazan	3	2	1	2	-	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
Feri	1	2	1	1	.	2	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	44
Ilham	2	2	1	1	jam 8 sampai 3 sore	2	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
hera darmayanti	3	2	2	1	jam 09.00 s.d jam 12.00	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	39
Fauji	2	2	1	2	.	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
Ikkal	2	1	1	2	-	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	47
Rahmad	2	1	1	1	jam kantor	2	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	43
Arif	2	1	1	2	-	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
Farid nanda	6	1	1	2	Kurang tau	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
Irhamna	5	2	1	1	08.00	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
Sopi	3	2	2	1	08.00-17.00	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Farid nanda	6	1	1	2	Kurang tau	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
Teguh Ranggayoni	3	1	1	1	8.00 sampai 16.00	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
Nusrat Mahfudh	4	2	1	1	08.00	2	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44
Muhammad Irawan	4	1	1	2	Saya tidak tau	2	3	3	5	5	2	3	3	3	5	3	35
Zharifah Mardhatillah	4	1	2	2	-	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
Ikhlasul amal	4	1	1	2	Tidak	1	1	2	3	3	3	1	5	4	4	2	28
Riski herwanda	5	1	1	1	08.00 - 17.00	3	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	36
Rozi usliza saputra	4	1	1	1	08-00-15-00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Wanda Agussalim	4	1	1	1	Pagi sampai siang	2	5	1	1	3	5	5	5	4	1	2	32
Rozi usliza saputra	4	1	1	1	08-00-16-00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Mujiburrahman	4	1	1	1	Jam 8.00-16.45	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	1	23
Veryalvian	5	1	1	2	Tidak tau	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	28
Deki suriadi	4	1	1	1	08:00-17:00	3	3	4	3	4	5	4	3	3	1	2	32
Muhammad Al-Amin	5	1	1	2	tidak tahu	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
M. Ryan andhika	4	1	1	1	09:00	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
Eka fitri maghfirah	6	1	2	1	Kurang tau	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
SM	4	1	2	1	Jam 08.00 pagi sampai jam 4 sore	2	5	2	4	4	3	3	4	5	4	4	38
Akmal	4	1	1	1	kurang tahu	2	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	43
Murlian Suhelmi	5	1	1	1	07:45 atau 08:00 wib	2	3	1	3	4	3	3	3	4	3	4	31

Ria Mila Rosadi	4	1	2	2	10	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	5	2	31
Cut anisa pratiwi	4	1	2	2	Tidak tau	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Radhiyatussuraya	3	2	2	2	-	3	5	3	4	3	3	4	4	4	1	4	35	
Ikhwanur Rijal	2	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
Farid nanda	6	1	1	2	Kurang tau	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34	
Dimas	6	2	1	2	-	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	
Alif	6	2	1	2	Tidak	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
Muhammad riza	6	2	1	2	.	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
Rafli	6	2	1	2	-	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	
kamal fadhil	6	2	1	2	tidak tau	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
FAJAR	6	2	1	2	tidak	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
hasnah	6	2	2	1	jam kantor	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	
Sarah Faradilla	6	2	2	1	jam operasional kantor	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	
Suci	6	2	2	2	Tidak	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	
Anisa	6	2	2	2	-	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
Anggun	6	2	2	2	Tidak	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
Ulfatur Rahmi	6	2	2	2	tidak	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	
lia maisarah	6	2	2	2	tidak	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	
Suci	6	1	2	2	tidak	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
nurul raudhah	6	1	2	2	Tidak	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
dini	6	1	2	2	tidak tau	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	
Heru	6	1	1	2	-	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
M. Riki	6	1	1	2	Tidak	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
Raja	6	1	1	2	Tidak	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48	
TOTAL							40	40	39	38	35	38	40	39	38		391	
							5	3	9	1	7	8	3	9	5	391	1	

