

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA BANDA ACEH TERHADAP KINERJA ALUMNI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**DISTRINANITA**

**NIM. 150403035**

**Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019M/1440 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah  
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Oleh**

**DISTRINANITA  
NIM. 150403035**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002**

**Raihan, S.Sos.I., MA.  
NIP. 198111072006042003**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah KKU Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai  
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Prodi Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:  
DISTRINANITA  
NIM. 150403035**

**Pada Hari/Tanggal:**

**Senin, 14 Januari 2020 M  
19 Jumadil awwal 1441 H**

**di  
Darussalam - Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah,**

**Ketua,**

**Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002**

**Sekretaris,**

**Raihan, S.Sos.I, MA.  
NIP. 198111072006042003**

**Penguji I,**

**Fakhruddin, SE, MM.  
NIP. 196406162014111002**

**Penguji II,**

**Yullia, S.Pt., M.Sc.  
NIP. 198107212005042002**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry,**

**Dr. Fahri, S.Sos., MA.  
NIP. 196411291998031001**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Distrinanita  
NIM : 150403035  
Jenjang : Strata Satu (S-I)  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.



Banda Aceh, 5 Des 2019  
Yang Menyatakan.

  
Distrinanita

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi”. Permasalahan yang terdapat pada Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh disebabkan: Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum dilakukan pengukuran terkait Indeks Kepuasan masyarakat, sedangkan itu merupakan hal yang sangat penting. Kinerja yang dihasilkan oleh alumni tersebut masih belum optimal dan kompetensi yang dimilikipun masih kurang. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada kualitas pelayanan berdasarkan pada tingkat kepuasan masyarakat dalam mengukur kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat internal atau seluruh pegawai PNS pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran sampel sebanyak 56 orang dengan mengambil seluruh anggota populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai rata-rata kepuasan masyarakat 3,915 dengan mutu pelayanan B. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK didapatkan Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana=4,217 dengan nilai konversi 84,34 nilai bobot “A” kategori “Sangat Benar” atau “Sangat Puas”, sedangkan nilai Indikator terendah adalah Biaya/Tarif=3,583 dengan nilai konversi 71,64 nilai bobot “B” kategori “Benar” atau “Puas”.

**Kata kunci : Kepuasan, Kinerja, Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang menguasai kerajaan 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 Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi”**. Shalawat beriringkan 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 sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Terkhusus ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tua tercinta **Ibu tercinta Atnani dan Ayah tercinta Idris** atas cinta kasih dan sayang tiada batasnya serta segala pengorbanan, kegigihan dan kesabaran selama ini serta yang selalu mendo'akan, mendukung dan memberikan semangat juga nasehat. Terkhusus kembali kepada kakak tercinta Aida Fitri S.Pd yang memberikan motivasi tinggi sehingga dapat mengantarkan penulis kepada cita-cita yang mulia dengan harapan dapat bermakna bagi Agama, Nusa dan Bangsa.

Serta terimakasih juga 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 ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Raihan, S.Sos.I., MA. selaku pembimbing II yang sangat inspiratif atas semua dukungan, pengarahan serta bimbingan yang diberikan.
2. Bapak Dr. Juhari, M.Si selaku Penasehat Akademik
3. Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. Fakhri, S.sos.I., MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Seluruh Dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmu dan didikan selama belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
6. Bapak Fakhruddin,SE,MM. dan Bapak Fauzi,SE. yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dalam pelaksanaan penelitian ini sampai dengan selesai.
7. Kiswani, S.Sos yang mengingatkan dan membantu penulis membuat skripsi.
8. Riska Diana, Desia Noviyanti, dan Serli Purnaroja sahabat yang selalu menemani dan sama-sama berjuang setiap harinya dalam penyelesaian

skripsi serta Mentari Putri, S.Sos dan Desri Intan Sari, S.Sos yang selalu memberikan masukan dan dorongan kepada penulis.

9. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD)
10. Keluarga Besar Manajemen Dakwah angkatan 2015 yang sama-sama berjuang dan berproses dalam mencapai titik perjuangan.
11. Bapak Drs. H. Asy'ari sebagai kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang telah membantu selama penelitian skripsi ini.
12. Keluarga Besar KPM Gampong Ayon kecamatan Seulimeum.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun matril.

Hanya Allah yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput 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 di masa yang akan datang.

Banda Aceh, Desember 2019  
Penulis,

Distrinanita

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Penjelasan Istilah .....	7
1. Indeks .....	7
2. Kepuasan .....	7
3. Kinerja .....	8
4. Kementerian Agama .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kepuasan .....	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	11
1. Pengetian IKM .....	11
2. Tujuan, Sasaran dan Prinsip .....	12
3. Manfaat IKM .....	13
4. Unsur SKM (survei kepuasan masyarakat) dalam IKM .....	14
5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	16
C. Kinerja .....	17
1. Pengertian Kinerja .....	17
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	19
3. Penilaian Kinerja .....	21
4. Standar penilaian Kinerja .....	24
5. Manfaat Penilaian Kinerja .....	28
D. Kementerian Agama .....	30
1. Pengertian Kementerian Agama .....	30
2. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama .....	30
E. Penelitian Terdahulu .....	31
F. Kerangka Berfikir Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
C. Pendekatan Penelitian .....	36
D. Populasi dan Sampel .....	37

E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Megumpulkan Data Primer .....	38
2. Data Sekunder .....	38
F. Instrumen Penelitian .....	39
1. Pedoman Observasi .....	39
2. Dokumentasi .....	39
3. Angket .....	40
G. Pengujian Instrumen .....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas .....	42
H. Teknik Pengolah dan Analisa Data .....	42
1. Teknik Pengolahan Data .....	42
2. Analisis Data .....	43
I. Penarikan Kesimpulan .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh .....	46
2. Visi dan Misi .....	47
B. Deskripsi Data Penelitian .....	48
C. Teknik Pengolahan Data .....	59
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas .....	61
D. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi .....	62
E. Pembahasan Hasil Analisa IKM .....	71
F. Rekapitulasi Hasil Pengujian IKM .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	36
Tabel 3.3 Pedoman Observasi .....	39
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrument Angket Penelitian .....	40
Tabel 3.5 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan .....	41
Tabel 3.6 Nilai Persepsi dan Interval IKM .....	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.2 Usia Responden .....	50
Tabel 4.3 Status Perkawinan Responden .....	52
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	53
Tabel 4.5 Pangkat dan Golongan Responden .....	55
Tabel 4.6 Pendapatan Perbulan Responden .....	56
Tabel 4.7 Masa Kerja Responden .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	61
Tabel 4.10 Nilai skor Per Unsur Kinerja .....	62
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Per Unsur Kinerja .....	63
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Tertimbang Kinerja .....	63
Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kinerja .....	64
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Pengujian IKM .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	51
Gambar 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	52
Gambar 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	54
Gambar 4.5	Persentase Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan .....	56
Gambar 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .	57
Gambar 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.
- Lampiran 4 Quisioner
- Lampiran 5 Hasil Pegolahan Data Dengan Spss Versi 20
- Lampiran 6 Jawaban Responden Terhadap Kinerja Alumni FDK
- Lampiran 7 R Tabel
- Lampiran 8 Bagan Organisasi Kantor Kementerian Agama
- Lampiran 9 Dokumentasi Pada Saat Penelitian

skripsi serta Mentari Putri, S.Sos dan Desri Intan Sari, S.Sos yang selalu memberikan masukan dan dorongan kepada penulis.

9. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD)
10. Keluarga Besar Manajemen Dakwah angkatan 2015 yang sama-sama berjuang dan berproses dalam mencapai titik perjuangan.
11. Bapak Drs. H. Asy'ari sebagai kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang telah membantu selama penelitian skripsi ini.
12. Keluarga Besar KPM Gampong Ayon kecamatan Seulimeum.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun matril.

Hanya Allah yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput 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 di masa yang akan datang.

Banda Aceh, Desember 2019  
Penulis,

Distrinanita

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kita sering merasakan puas atau tidak dengan sebuah produk atau jasa. Sebenarnya perasaan itu muncul ketika adanya harapan dengan yang didapatkan. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (berarti melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”, atau “membuat sesuatu memadai”.<sup>1</sup>

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.<sup>3</sup> Sebagai lembaga pendidikan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang pendidikan kepada Mahasiswa, yang nantinya akan melahirkan kader-kader bagi pengguna yang selama ini menerima

---

<sup>1</sup> Fuad, Skripsi, *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh 2017), hal. 25

<sup>2</sup> Donny Ambus, Skripsi, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Seijang Kota TanjungPinang*, (Tanjung Pinang, 2017), hal. 1

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 6

manfaat dari keberadaannya. Seperti salah satu misinya yaitu menciptakan sarjana yang memiliki kompetensi akademik, profesional, dan berakhlak mulia.<sup>4</sup>

Salah satu pengguna jasa layanan alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi saat ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Berdasarkan data awal yang penulis dapatkan, terdapat 32 karyawan alumni fakultas dakwah dan komunikasi yang bekerja di bawah kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan 5 diantaranya bekerja di dalam lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tersebut. Dari total jumlah 68 karyawan yang bekerja di kantor Kemenag kota Banda, maka dapat dipersentasekan jumlah alumni yang bekerja pada Kantor Kementerian Agama kota Banda Aceh adalah 7,4%.<sup>5</sup>

Untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelayanan alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi perlu adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh konsumen atau masyarakat untuk mengembangkan tingkat kepuasan pelayanan dalam instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa memahami keinginan dari masyarakat, mustahil pelayanan alumni yang diberikan nantinya akan dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan,

---

<sup>4</sup> UIN Ar-Raniry, *Panduan Akademik*, (Banda Aceh, 2015), hal. 151

<sup>5</sup> Data Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Tahun 2019

pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas.<sup>6</sup>

Dalam menilai pelayanan untuk mengetahui hasil kinerja, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana<sup>7</sup>

Suatu pelayanan yang diberikan haruslah berpedoman pada Sembilan unsur indikator yang telah disebutkan diatas. Apabila semua unsur terpenuhi maka suatu pelayanan dianggap memuaskan dan mempunyai kinerja yang baik.

Namun dari hasil pengamatan yang penulis dapatkan dilapangan, kinerja alumni fakultas Dakwah dan Komunikasi saat ini masih belum optimal. Hal ini

---

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta: Prenhalindo, 2000), hal.24

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 6-9

dapat diketahui dari masih adanya perbedaan harapan dari salah satu pengguna jasa layanan alumni yaitu Kementerian Agama dengan kenyataan yang terjadi. Kementerian Agama menginginkan agar target kerja harian dapat tercapai setiap harinya, namun pada kenyataannya masih ada target kerja yang belum tercapai sehingga menyebabkan kinerja yang dilakukan belum optimal.<sup>8</sup>

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan alumni adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang diberikan alumni kepada penggunanya, dari hasil tersebut juga nantinya bisa diketahui apa yang sebenarnya yang pengguna butuhkan.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry saat ini belum melakukan survey kepuasan penggunanya. Menurut keterangan dari Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah belum pernah melakukan survey kepuasan kepada pengguna jasa alumni. Riset yang pernah dilakukan sebelumnya hanya seperti Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Alumni Manajemen Dakwah dan Persepsi Alumni terhadap Prodi Manajemen Dakwah.<sup>9</sup> Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian ini.

Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

---

<sup>8</sup> Hasil observasi di Kantor Kementerian Agama pada tanggal 24 Desember 2018-10 Januari 2019

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah tanggal 9 Juli 2019

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses untuk mengamati dan membuat asumsi-asumsi berdasarkan observasi maupun studi pendahuluan pada lokus penelitian yang diarahkan pada upaya untuk mengidentifikasi dan mebatasi ruang lingkup faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi munculnya suatu kondisi yang menarik perhatian untuk diteliti. Identifikasi masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Belum pernah diukur indeks kepuasan
2. Belum optimalnya kinerja alumni
3. Kurangnya kompetensi alumni

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas perlu dibatasi pembatasan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada belum pernah diukur indeks kepuasan.

## **D. Rumusan Masalah**

Adapun perumusan Masalah dalam penelitian ini: “Bagaimana kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh”.

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini: “Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

terhadap kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh menggunakan indeks kepuasan masyarakat”.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk memberikan sumbangan positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta memperkaya referensi pengetahuan khususnya tentang indeks kepuasan pengguna terhadap kinerja alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang penulis peroleh di perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian ini.

###### **b. Bagi Pembaca**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi Mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

c. Bagi Fakultas dan Jurusan

Penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi dalam acuan penetapan mata kuliah dan pembelajaran selanjutnya di Jurusan dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

## G. Penjelasan istilah

### 1. Indeks

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weight*) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyangsikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi.<sup>10</sup>

### 2. Kepuasan

Kita sering merasakan puas atau tidak dengan sebuah produk atau jasa. Sebenarnya perasaan itu muncul ketika adanya harapan dengan yang didapatkan. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (berarti melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”, atau “membuat sesuatu memadai”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Matematika. Jurnal Formatif 7(3): 272-285. 2017. bhaktiyoga.budi@gmail.com, diakses pada tanggal 24 Februari 2019, pukul 13.55 WIB.

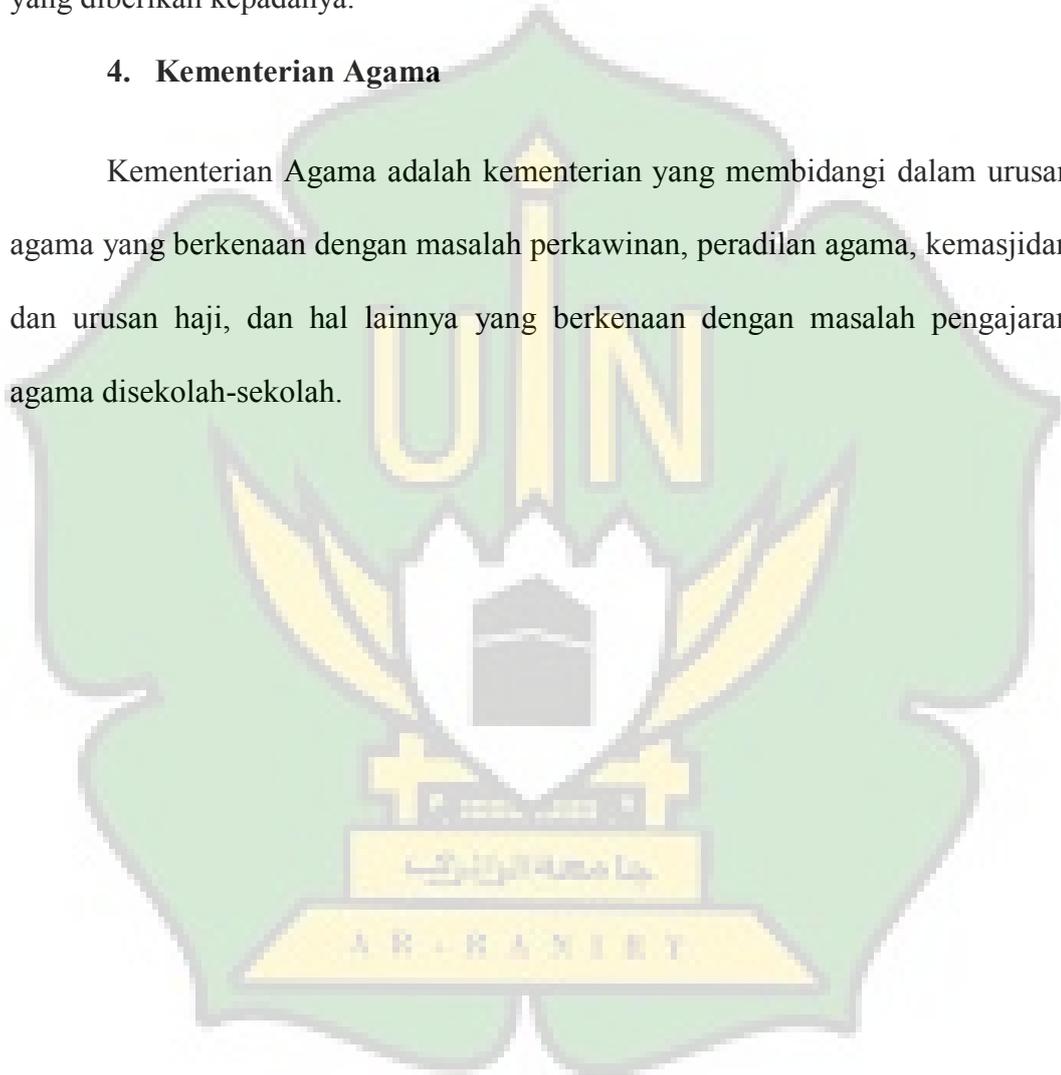
<sup>11</sup> Fuad, Skripsi, *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh, 2017),hal.25

### 3. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 4. Kementerian Agama

Kementerian Agama adalah kementerian yang membidangi dalam urusan agama yang berkenaan dengan masalah perkawinan, peradilan agama, kemasjidan dan urusan haji, dan hal lainnya yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama disekolah-sekolah.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>12</sup>

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.<sup>13</sup>

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting dari pelanggan). Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni:

1. Sistem Keluhan dan Saran, seperti kotak saran dilokasi-lokasi strategis, katu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email*, *fax*, *blog*, dan lain-lain.

---

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, *pemasaran strategik*, (Yogyakarta: Andi. 2012), hal.301

<sup>13</sup> Lovelock dan Wirtz, *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*, (Jakarta: Erlangga), hal.74

2. *Ghost Shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang “menyamar” sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. *Lost Customer Analysis*, yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei Kepuasan pelanggan, yakni baik melalui via pos, telepon, *email, website, blog*, maupun tatap muka langsung.<sup>14</sup>

Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan. Adapun isu-isu pokok yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya mengukur kepuasan pelanggan meliputi:

1. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan
2. Menanyakan pertanyaan yang tepat
3. Bertanya kepada pelanggan yang tepat
4. Memilih tipe survei, dan
5. Merancang kuesioner

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi. 2011), hal.318

## **B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

### **1. Pengertian IKM**

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima).<sup>15</sup> Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan sangat tidak baik/sangat tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 5 (lima) kategori, yaitu:

- a. Sangat tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Tidak baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Kurang baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Baik, diberi nilai persepsi 4;
- e. Sangat baik, diberi nilai persepsi 5.

---

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 10-11

## 2. Tujuan, Sasaran dan Prinsip

a. Tujuan: Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.<sup>16</sup>

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, perlu memperhatikan prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu :

a. Transparan

Prinsip transparan maksudnya adalah hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Prinsip partisipatif maksudnya adalah dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 7

c. Akuntabel

Prinsip Akuntabel maksudnya adalah hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Prinsip berkesinambungan maksudnya adalah survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

e. Keadilan

Prinsip keadilan maksudnya adalah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

f. Netralitas

Prinsip netralitas maksudnya adalah dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.<sup>17</sup>

3. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 7-8

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.<sup>18</sup>

#### 4. Unsur SKM (survei kepuasan masyarakat) dalam IKM

Ada 9 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat ) adalah sebagai berikut :

##### a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

---

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 9-10

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan

dan pengamalan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).<sup>19</sup>

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan

---

<sup>19</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 8-9

jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsure yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsure yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c. Penyusunan jadwal. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
  - a) Persiapan, 6 (enam) hari kerja
  - b) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
  - c) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
  - d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja<sup>20</sup>

### **C. Kinerja**

#### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja berasal dari pengertian *performance*, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Selain itu, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal. 21

<sup>21</sup> Wibowo. *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 7

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>22</sup> Sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “*level of performance*”. Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standart dikatakan sebaai tidak produktif atau ber *performance* rendah.

Kinerja karyawan atau kinerja atau *performance* adalah hasil hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.<sup>23</sup>

Dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19 Allah berfirman:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

*Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka, sedang mereka tiada dirugikan. (QS. Al-Ahqaaf :19)*

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika

<sup>22</sup> Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 18

<sup>23</sup> Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 124.

seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggungjawabnya dalam suatu organisasi. Pelaksanaan hasil pekerjaan atau prestasi kerja tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.<sup>24</sup>

## 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja, menurut Rober Bacal tidak terlepas dari berbagai macam faktor-faktor yang menyertainya, yaitu:

### a. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai dengan jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang di harapkan. Oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

---

<sup>24</sup> Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 121-122

b. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

c. Faktor strategi (*strategic*)

Strategi merupakan suatu bentuk sasaran dari kinerja untuk dapat mengetahui dan mengukur sejauh mana keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan susunan strategi yang dimilikinya.<sup>25</sup>

Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo menyatakan dalam upaya mencapai tujuan kinerja ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain.<sup>26</sup>

a. Faktor individu

- 1) Faktor kepribadian yaitu kepercayaan diri, dimana semakin tinggi kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut.
- 2) Faktor motivasi, ketika seorang pemimpin mendorong karyawannya untuk suatu tertentu seperti pemberian insentif.
- 3) Faktor kemampuan (*skill*) yaitu kemampuan atau keahlian karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar kerja di perusahaan.
- 4) Faktor kepuasan kerja yaitu perasaan atau sikap pegawai terhadap pekerjaannya.

---

<sup>25</sup> Robert Bacal, *Performance Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 9

<sup>26</sup> Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 68

5) Faktor pengetahuan pekerjaan yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan kerja.

b. Faktor organisasi

1) Faktor gaya kepemimpinan yaitu faktor yang mendorong pegawai untuk berkomitmen pada organisasinya agar mempunyai kemauan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi tersebut dan membuang keinginan untuk berpindah.

2) Faktor tim kerja yaitu kualitas dukungan yang di berikan oleh rekan kerja.

3) Faktor organisasi yaitu suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain.

4) Faktor teknologi dan fasilitas yaitu dimana perusahaan menggunakan teknologi sesuai kebutuhan kerja karyawan dan memfasilitasi kebutuhan kerja karyawan.

5) Faktor konteks organisasi yaitu dimana organisasi memberikan penghargaan kepada pegawai untuk mencoba memotivasi kinerja mereka dan mendorong loyalitas dan retensi.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan

untuk mengetahui seberapa baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.<sup>27</sup>

Agus Dharma mengatakan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan proses pengambilan keputusan tentang hasil yang di capai pegawai dalam periode waktu tertentu. Penilaian kinerja adalah proses delapan langkah kegiatan sebagai berikut:

- a. Menghimpun informasi tentang kinerja karyawan.

Tinjau kembali rencana kerja yang mungkin telah di buat bagi karyawan bersangkutan

- b. Teliti setiap kejadian yang dapat mempengaruhi penilaian anda.

Jika keadaan telah banyak berubah sejak di susunnya rencana kerja, anda harus memperhitungkan waktu.

- c. Tinjau kembali format penilaian karyawan dan catumkan hal-hal harus tercakup.

- d. Catumkan tugas atau tanggung jawab pokok dari anda yang anda nilai.

- e. Bandingkan kinerja karyawan dengan kriteria yang telah di tetapkan.

- f. Catat adanya hasil yang tidak di rencanakan sebelumnya.

Semua kegiatan lain mungkin sekali terjadi dan tidak tercantum sebagai “tanggung jawab utama” tetapi penting artinya dalam penilaian secara menyeluruh. Kegiatan itu meliputi setiap upaya yang dilakukan pegawai bersangkutan dalam menangani pekerjaan mendesak, proyek khusus, atau

---

<sup>27</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 2004), hal. 458

inisiatif peningkatan kerja. Misalnya, ia mengajukan “usul peningkatan prosedur kerja” yang masuk aka dan di laksanakan dengan baik.

- g. Catat bidang-bidang yang di sarankan untuk di tingkatkan.

Saran peningkatan sangat membantu pegawai dalam upaya meningkatkan kinerja. Langkah ini akan menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam merencanakan peningkatan kinerja di masa yang akan datang.

- h. Periksa ketelitian, kelengkapan, dan kesesuaian waktu format penilaian.<sup>28</sup>

Menurut B. Siswanto Sastrohadiwiryo selain dapat digunakan sebagai standar dalam penentuan tinggi rendahnya kompensasi serta administrasi bagi tenaga kerja, penilaian tenaga kerja dilakukan dengan tujuan:

- a. Sumber data untuk perencanaan ketenagakerjaan dan kegiatan pengembangan jangka panjang bagi perusahaan yang bersangkutan
- b. Nasihat yang perlu di sampaikan kepada para tenaga kerja dalam perusahaan
- c. Alat untuk memberikan umpan balik (*feed back*) yang mendorong ke arah kemajuan dan kemungkinan memperbaiki/meningkatkan kualitas kerja bagi para tenaga kerja
- d. Salah satu cara untuk menetapkan kinerja yang di harapkan dari seseorang pemegang tugas dan pekerjaan

---

<sup>28</sup> Agus Dharma, *Manajemen Supervisi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 267-369

- e. Landasan/bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan, baik promosi, mutasi, maupun kegiatan ketenagakerjaan lainnya.<sup>29</sup>

#### 4. Standar Penilaian Kinerja

Standar kerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi dan merupakan perbandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan.<sup>30</sup>

Standar kinerja sebagaimana dijelaskan mempunyai fungsi antara lain:

- a. Sebagai tolok ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidak berhasilan kinerja ternilai
- b. Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan *reward* atau imbalan dalam system kompensasi.
- c. Memberikan arahan pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kualitas maupun kuantitas.

---

<sup>29</sup> B. Siswanto Sastrohadwiryo, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 231

<sup>30</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hal. 114

- d. Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.<sup>31</sup>

Menurut Henry Simamora terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yaitu:

- a. Loyalitas

Setiap karyawan yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan-perusahaan dimana mereka akan diberikan posisi yang baik. Hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

- b. Semangat kerja

Perusahaan harus menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugas pada suatu organisasi.

- c. Kepemimpinan

Pemimpin merupakan *leader* bagi setiap bawahannya, bertanggungjawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan .pimpinan harus mengikutsertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat dan gagasan demi keberhasilan perusahaan.

---

<sup>31</sup>Ibid., hal 114-115

d. Kerjasama

Pihak perusahaan perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antara karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja sama dalam lingkungan perusahaan.

e. Prakarsa

Prakarsa perlu dibina dan dimiliki, baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan perusahaan.

f. Tanggungjawab

Tanggungjawab harus dimiliki oleh setiap karyawan, baik bagi mereka yang berada pada level jabatan yang tinggi atau pada level yang rendah.

g. Pencapaian target

Dalam pencapaian target biasanya perusahaan mempunyai strategi-strategi tertentu dan masing-masing.<sup>32</sup>

Menurut Moehariono, terdapat enam ukuran indikator kinerja, namun masing-masing organisasi dapat saja mengembangkannya sesuai dengan misi organisasi tersebut. Keenam kategori tersebut antara lain:

- a. Efektif, mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan
- b. Efisiensi, mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin
- c. Kualitas, mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen

---

<sup>32</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 2004), hal. 458

- d. Ketepatan waktu, mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu
- e. Produktivitas, mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi
- f. Keselamatan, ,mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.<sup>33</sup>

Menurut Bernardin dan Russel dalam buku yang ditulis oleh Dedi Riantorihadi, menjelaskan bahwa perlu adanya penilaian kinerja dan untuk mengetahui kinerja karyawan, Bernardin dan Russell mengajukan enam indikator kinerja yang dapat digunakan dalam menilai kinerja, yaitu:

- a. *Quality* (Kualitas), merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan.
- b. *Quantity* (Kuantitas), merupakan jumlah yang dihasilkan serta siklus kegiatan yang dihasilkan.
- c. *Timeless* (Ketepatan Waktu), merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- d. *Cost Effectiveness* (Efektifitas), merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil-hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan kegiatan orang lain.

---

<sup>33</sup> Ibid. hal. 151

- e. *Need Supervision* (Kemandirian), merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melakukan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang diinginkan.<sup>34</sup>

#### 5. Manfaat Penilaian Kinerja

Mulyadi menyatakan bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja ini terutama menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evakuasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan penghargaan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan. Penilaian kinerja di manfaatkan oleh manajemen untuk:

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian pegawai secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pegawai seperti promosi, transfer dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evakuasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.

---

<sup>34</sup> Bernardi dan Russel dalam buku Dedi Riantorihadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, 2010, hal.79

- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.<sup>35</sup>

Sedangkan Sondang P. Siagian berpendapat bahwa berbagai pihak dapat menarik manfaat dari penilaian kinerja para pegawai kesemuanya dapat dikaitkan dengan keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja organisasi, produktivitas kerja berbagai komponen organisasi, dan sebagai pendorong bagi para pegawai.<sup>36</sup> Berbagai manfaat yang dapat dipetik ialah sebagai berikut:

- a. Sebagai alat untuk memperbaiki kinerja para pegawai.
- b. Sebagai instrumen dalam melakukan penyesuaian imbalan yang di berikan oleh organisasi kepada pegawainya.
- c. Membantu majemen sumber daya manusia untuk mengambil keputusan dalam mutasi pegawai.
- d. Sebagai salah sumber informasi untuk perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan.
- e. Sebagai bahan untuk membantu para pegawai melakukan perencanaan dan pengembangan karir.
- f. Sebagai alat untuk mengkaji kegiatan pengadaan tenaga kerja, terutama yang di arahkan pada kemungkinan terjadinya kelemahan di dalamnya.
- g. Mempelajari apakah terdapat ketidaktepatan dalam sistem informasi sumber daya manusia.
- h. Mempersiapkan organisasi dan seluruh komponennya menghadapi berbagai tantangan yang mungkin akan di hadapi di masa depan.

---

<sup>35</sup> Mulyadi, *Akutansi Manajemen; Konsep, Manfaat dan Rekayasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 416

<sup>36</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 168

- i. Untuk melihat apakah terdapat kesalahan dalam rancangan bangun pekerjaan.
- j. Sebagai bahan umpan balik bagi manajemen sumber daya manusia, bagi para atasan langsung, dan bagi para pegawai sendiri.<sup>37</sup>

#### **D. Kementerian Agama**

##### **1. Pengertian Kementerian Agama**

Kementerian Agama adalah kementerian yang membidangi dalam urusan agama yang berkenaan dengan masalah perkawinan, peradilan agama, kemasjidan dan urusan haji, dan hal lainnya yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama disekolah-sekolah.

##### **2. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama**

Adapun tugas dan fungsi Kementerian Agama yaitu:

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama menjalankan fungsi:

- a. Perumusan, penetapan, dan pelaksana kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan

---

<sup>37</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 168

- b. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama
- c. pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama
- d. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama
- e. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah
- f. pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah
- g. pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan
- h. pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal, dan
- i. pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.<sup>38</sup>

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Judul penelitian yang akan diteliti, belum pernah diteliti oleh orang lain sebelumnya. Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang dilakukan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya tentang indeks kepuasan pengguna terhadap kinerja alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Adapun penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini diantaranya:

---

<sup>38</sup> Kemenag.go.id

**Table 2.1 penelitian terdahulu**

<b>Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Penulis</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>Perbedaan dengan skripsi ini</b>
2016	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Serang Kota	Septiyan Eka Putra	Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas/pegawai kesehatan di Pukesmas Serang Kota berdasarkan pedoman penyusunan Permenpan No 16 tahun 2014 indeks kepuasan masyarakat di Pukesmas Serang Kota sudah baik. <sup>39</sup>	Pada Penelitian tersebut Indeks Kepuasan Masyarakat diukur terhadap Pelayanan Pukesmas, sedangkan pada penelitian ini Indeks Kepuasan Masyarakat diukur terhadap Kinerja Karyawan
2016	Studi Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap Pelayanan Publik Pada Bagian Humas Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta	Mukhammad Sahlan, Evi Septiani, Khadiq	Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai dengan Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 79,386 serta nilai interval 3,0603. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan baik. <sup>40</sup>	Indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut merujuk pada Kepmen PAN No.25 Tahun 2004, Sedangkan dalam penelitian ini penulis merujuk pada PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017
2013	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	Suci Agustina	Secara umum Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi	Penelitian tersebut mengukur IKM terhadap pelayanan dan berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004, Sedangkan penelitian ini

<sup>39</sup> Septiyan Eka Putra, Skripsi, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Serang Kota*, (Serang: Fak Ilmu Social dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016)

<sup>40</sup> Mukhammad Sahlan, Evi Septiani dan Khadiq, Skripsi, *Studi Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap Pelayanan Publik Pada Bagian Humas Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016)

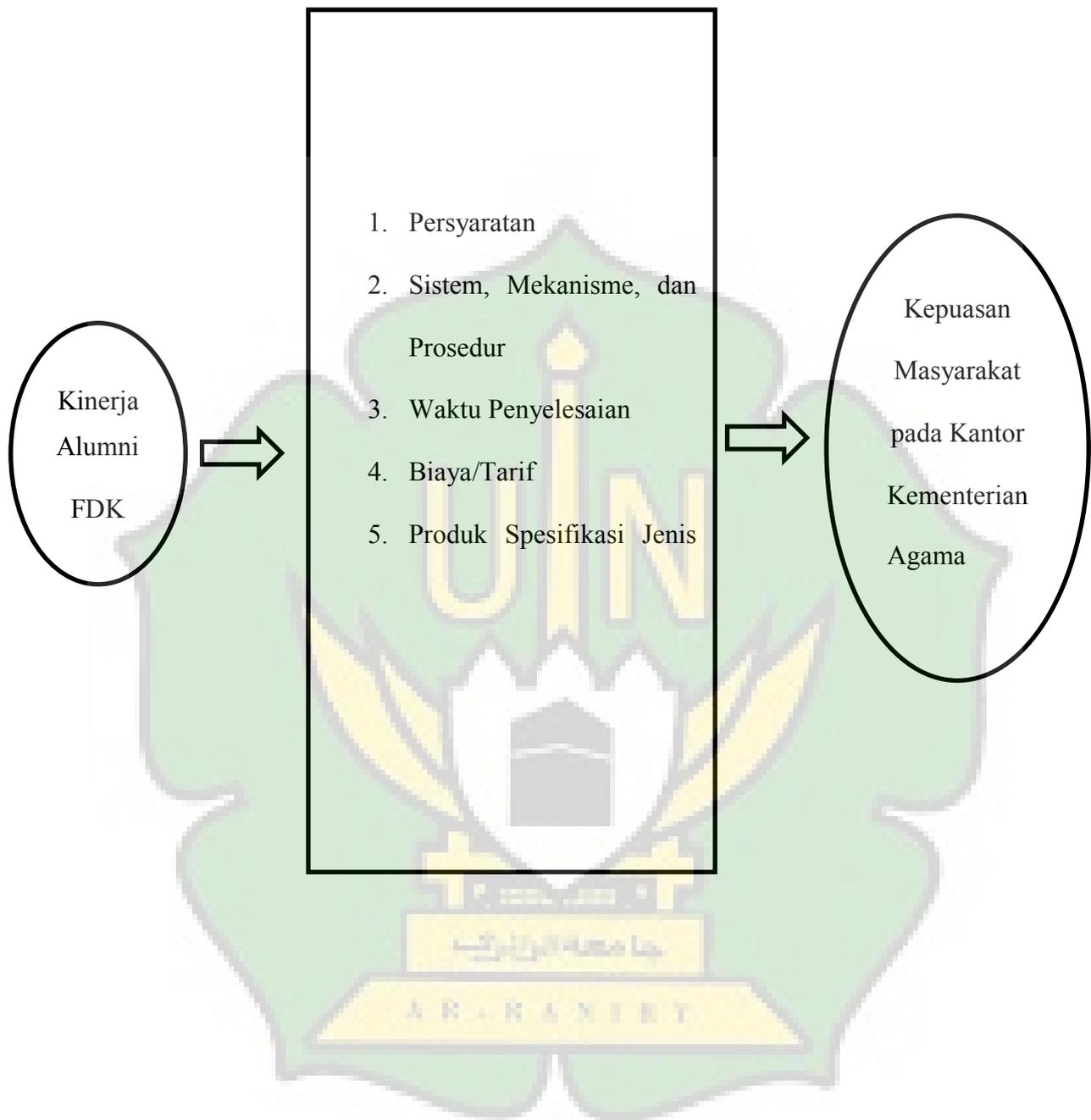
			Pemerintah di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung sudah efektif. <sup>41</sup>	mengukur IKM terhadap Kinerja dan berpedoman pada PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017
--	--	--	---	---

## F. Kerangka Berfikir Penelitian

Kerangka berfikir dalam penelitian ini Alumni FDK memiliki peran dikalangan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam melakukan kerja. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas kinerja yang diberikan, maka pengukuran kualitas kinerja menggunakan Indek Kepuasan yang terdiri dari lima (5) Indikator kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi terhadap Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan, maka semakin tinggi pula kualitas kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan sebaliknya. Berikut gambaran kerangka berfikir penelitian:

---

<sup>41</sup> Suci Agustina, Skripsi, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, (Malang: Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, 2013)



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain.

**Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
1	Kinerja	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan 9. Sarana dan Prasarana	1-10	Interval	

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, lihat pada tabel 3.2 tentang Waktu Penelitian berikut:

**Tabel 3.2 Waktu Penelitian**

Tahap penelitian	Des 2018	Jan 2019	Feb 2019	Mar 2019	Agst 2019	Sept 2019	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019
Survey awal									
Penyelesaian dan bimbingan Proposal									
Seminar Proposal									
Pengumpulan Data									
Penyampaian Hasil Penelitian dan bimbingan									

## C. Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian maka diperlukan penetapan suatu metode penelitian yang tepat agar dapat mempermudah tahap-tahap penelitian sehingga dapat mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini merupakan studi yang mengkaji tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sehingga penulis memberikan gambaran faktual mengenai objek penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei dengan analisis data kuantitatif. Beberapa alasan pemilihan metode yaitu sumber data dalam penelitian banyak, sedangkan yang akan diteliti sedikit dan lebih mudah untuk diterapkan dalam penelitian ini dibandingkan dengan analisis data kualitatif.

Metode survei merupakan penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang intitusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah..<sup>42</sup> Metode survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat internal atau seluruh pegawai PNS pada kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat internal atauseluruh pegawai PNS pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat mengambil dari populasi itu.<sup>43</sup> Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya.

Metode penarikan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus, yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

---

<sup>42</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 56

<sup>43</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Sripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 62-63

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Mengumpulkan data primer

#### a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan penulis butuhkan.

#### b. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini angket digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan pengguna dengan meminta pernyataan dari pengguna tentang kinerja alumni fakultas Dakwah dan Komunikasi.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen guna melengkapi data yang telah terkumpul.

### 2. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dariliteratur, artikel, data lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

## F. Instrument penelitian

Instrument penelitian digunakan agar penelitiannya lebih sistematis dalam mengumpulkan data. Instrument penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai situasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam melaksanakan kerja. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. kisi-kisi pedoman observasi sebagai berikut:

**Table 3.3 Pedoman Observasi**

No	Indikator	Keterangan
1	Situasi Kerja	Situasi kerja para pegawai pada kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh
2	Program Kerja	Kebijakan-kebijakan Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini yaitu segala sesuatu yang berbentuk informasi tentang Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan juga informasi

lainnya seperti struktur organisasi, visi, misi, catatan, dan data-data lainnya yang mendukung.

### 3. Angket

Dalam penelitian ini angket dibuat dengan pendekatan Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup, yaitu angket yang pertanyaan atau pernyataannya sudah disiapkan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung. Kuesioner (angket) tersebut diberikan kepada seluruh masyarakat atau karyawan pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Berikut kisi-kisi instrument penelitian angket:

**Table 3.4 Kisi-Kisi Instrument Angket Penelitian**

Komponen	Indikator	No. Butir Pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Indeks kepuasan masyarakat pada KanKemenag Kota Banda Aceh terhadap kinerja Alumni FDK	Persyaratan	1	1
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	1
	Waktu Penyelesaian	3	1
	Biaya/Tarif	4	1
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	1
	Kompetensi Pelaksana	6	1
	Perilaku Pelaksana	7	1
	Penanganan Pengaduan	8	1
	Sarana dan Prasarana	9	1

Instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Skala Likert, mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama pada angket penelitian diberi jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

**Table 3.5 Skor Item Instrument Indeks Kepuasan**

Pilihan Jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

### **G. Pengujian Instrumen**

Pengujian instrumen bertujuan agar kuesioner yang akan disebar kepada responden memiliki nilai valid dan reliable yang baik. Jika nilai validitas dan reliabilitasnya tinggi, maka kuesioner tersebut layak untuk dijadikan sebagai alat pengambilan sampel.

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu uji untuk mengukur ketepatan atau kecermatan. Instrumen dikatakan valid jika secara tepat mengukur apa yang ingin diukur. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya

item pertanyaan yang digunakan. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS 20.

## 2. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Suatu instrument dapat dikatakan reliable/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. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

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. Adapun pengolahan data penelitian yang dilakukan:

### *a. Editing*

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

### *b. Coding*

*Coding* merupakan kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan *Favorable* maupun pertanyaan *Unfavorable*. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket

### *c. Tabulating*

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi daridat diantaranya, pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dan responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

## 2. Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan terhadap

unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbangan yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dengan rumus:

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

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 20$$

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 Nilai Persepsi dan Interval IKM berikut:

**Table 3.6 Nilai Persepsi dan Interval IKM**

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI
					KINERJA
1	E	1.00 – 1.79	20.00 – 1.99	100.00 – 179.00	STB
2	D	1.80 – 2.59	36.80 – 2.99	180.00 – 259.00	TB
3	C	2.60 – 3.39	52.00 – 3.99	260.00 – 339.00	KB
4	B	3.40 – 4.19	68.00 – 4.99	340.00 – 419.00	B
5	A	4.20 – 5.00	84.00 – 100.00	420.00 – 500.00	SB

Guna mendapatkan nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Kantor Kementerian Agama.

### **I. 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 Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh**

Secara historis Kementerian Agama sebagai organisasi dalam pemerintahan negara didirikan tanggal 3 Januari 1946 dengan Penetapan Pemerintah Nomor: 1/SD Tahun 1946. Susunan organisasi Kementerian Agama yang pertama kali, ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama Nomor: 1185/KJ Tahun 1946. Sedangkan organisasi instansi vertikal Kementerian Agama di daerah awal pembentukannya berdasarkan PP 33 Tahun 1949 dengan susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Daerah, meliputi Kantor Kepenghuluan Kawedanan, Kantor Kenaikan Kecamatan, Kantor Inspeksi Pendidikan Tingkat Provinsi dan Tingkat Kabupaten/Karesidenan.

Berorientasi pada PMA Nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagaimana tertuang dalam pasal 42 dan memperhatikan hasil analisis organisasi dan beban kerja sebagaimana poin 5 di atas, Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tergolong dalam kriteria organisasi Tipologi I-A yang terdiri dari:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- g. Penyelenggara Syari'ah
- h. Kelompok Jabatan Fungsional (yaitu, Analisis Kepegawaian, Perencanaan, POKJAWAS, Penyuluh Agama Islam, dan Penghulu).

## 2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yaitu:

### Visi:

“Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”.

### Misi:

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan

- g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh pertama kali dipimpin oleh Bapak Drs. H. Mukhtaruddin Baya, periode 1988 s/d 1989 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Munir Basyir, periode 1990 s/d 1993 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Anwar Mizan, periode 1993 s/d 1994 dipimpin oleh Bapak H. Munir Basyir, periode 1995 s/d 1999 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Jakfar Ali, periode 2000 s/d 2005 dipimpin oleh Bapak Drs. H. A. Majid Yahya, periode 2005 s/d 2010 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Ayyub Ahmad, periode 2011 s/d 2013 dipimpin oleh Bapak Drs. Ramlan, periode 2013 s/d 2018 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Amiruddin MA, periode 2018 s/d sekarang dipimpin oleh Bapak Drs. H. Asy' Ari.<sup>44</sup>

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dari tujuan tersebut.

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pada kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Adapun jumlah responden 56 orang. laki-laki terdiri dari 31 orang dan perempuan 25 orang. Sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

---

<sup>44</sup> Sumber Data: Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

a. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

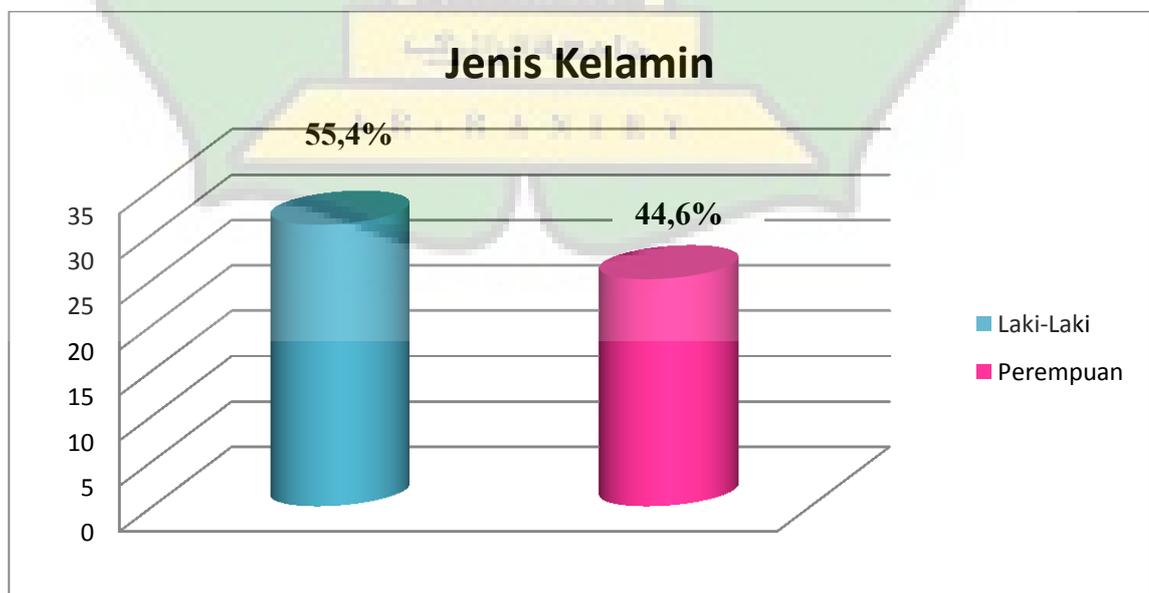
**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	31	55.4	55.4	55.4
Valid Perempuan	25	44.6	44.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki 31 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan 25 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut :

**Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Dari gambar 4.1 dapat dilihat jenis kelamin dari 56 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55,4%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44,6%.

Jadi, dari tabel 4.1 dan gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki adalah yang paling dominan.

b. Usia

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada table 4.2 berikut ini:

**Table 4.2 Usia Responden**

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-28 Tahun	4	7.1	7.1	7.1
29-35 Tahun	10	17.9	17.9	25.0
36-42 Tahun	19	33.9	33.9	58.9
43-50 Tahun	18	32.1	32.1	91.1
≥ 50 Tahun	5	8.9	8.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa Karakteristik Usia responden menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-28 tahun sebanyak 4 orang, usia 29-35 tahun sebanyak 10 orang, usia 36-42 tahun sebanyak 19 orang, usia 43-50

tahun sebanyak 18 orang, dan usia  $\geq 50$  sebanyak 5 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut :

Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia



Dari gambar 4.2 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 20 – 28 tahun adalah 7.1%, usia 29 – 35 adalah 17.9%, usia 36 – 42 33.9%, usia 43 – 50 adalah 32.1%, dan usia  $\geq 50$  adalah 8.9%.

Jadi, dari tabel 4.2 dan gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 36 – 42 tahun adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia 43 -50 tahun, usia 29 – 35 tahun, usia  $\geq 50$  tahun, dan usia responden 20 - 28 tahun yang merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

c. Status Perkawinan

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada table 4.3 berikut ini:

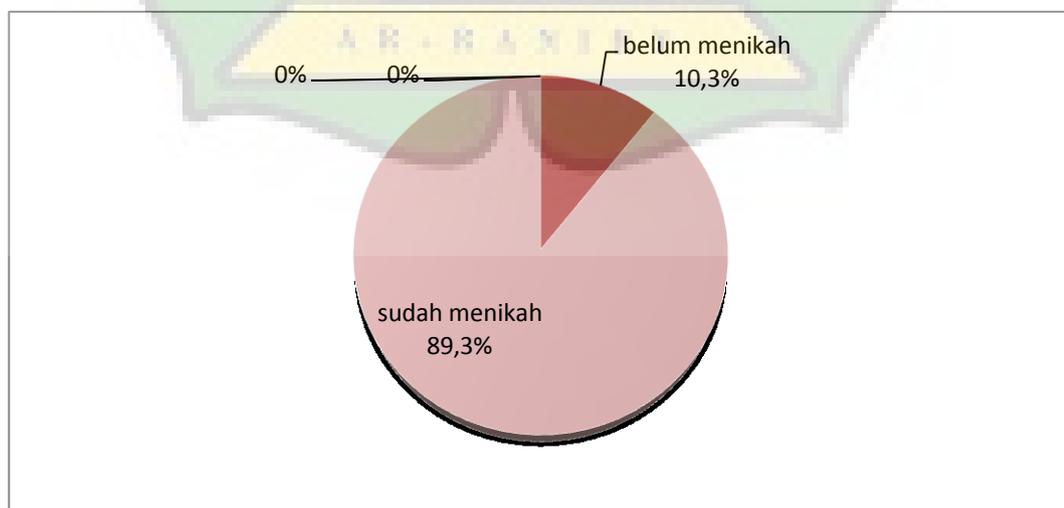
**Tabel 4.3 Status Perkawinan Responden**

Status Perkawinan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Belum Menikah	6	10.7	10.7	10.7
Valid Sudah Menikah	50	89.3	89.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa Karakteristik status perkawinan responden menunjukkan bahwa responden yang belum kawin berjumlah 6 orang dan yang sudah menikah berjumlah 50 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut:

Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan



Dari gambar 4.3 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan, yang belum menikah adalah 10,7% dan yang sudah menikah adalah 89,3%.

Jadi, dari tabel 4.3 dan gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat disimpulkan bahwa responden yang menikah adalah responden yang paling dominan kemudian responden yang belum menikah merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

d. Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada table 4.4 berikut ini:

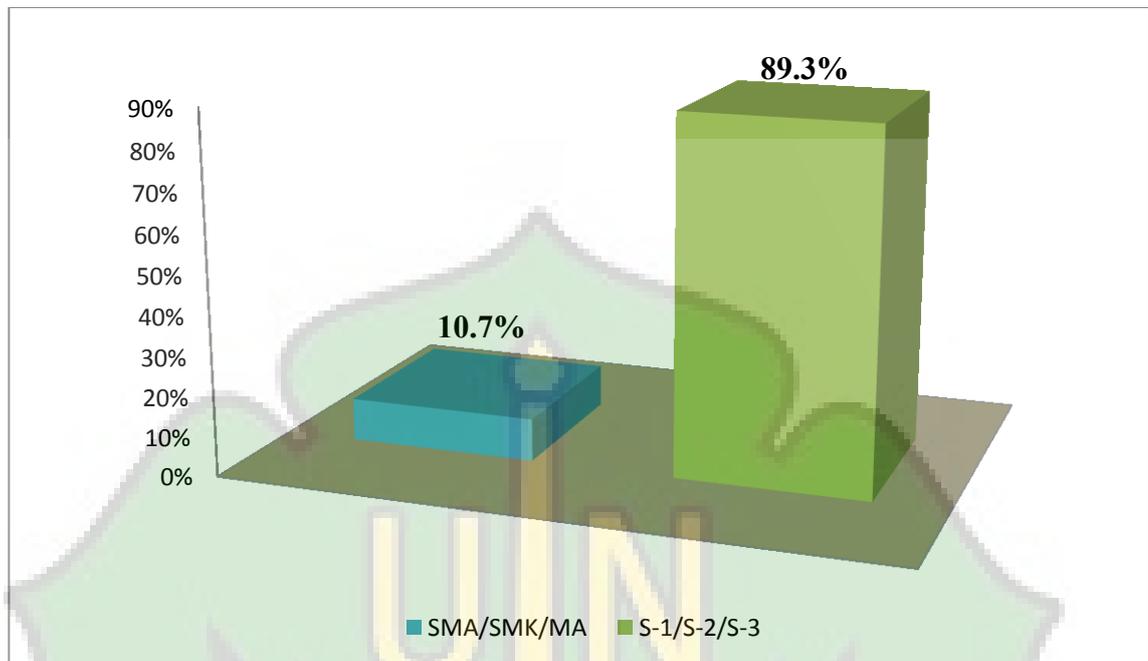
**Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden**

Jenjang Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK/MA	6	10.7	10.7	10.7
S-1/S-2/S-3	50	89.3	89.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa Karakteristik pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhirnya SMA/ SMK/ MA sebanyak 6 orang dan S-1/ S-2/ S-3 sebanyak 50 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:

Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Dari gambar 4.4 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu SMA/SMK/MA adalah 10,7% dan S-1/S-2/S-3 adalah 89,3%.

Jadi, dari tabel 4.4 dan gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat disimpulkan bahwa responden yang S-1/S-2/S-3 adalah responden yang paling dominan kemudian dan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA yang merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

#### e. Pangkat dan Golongan

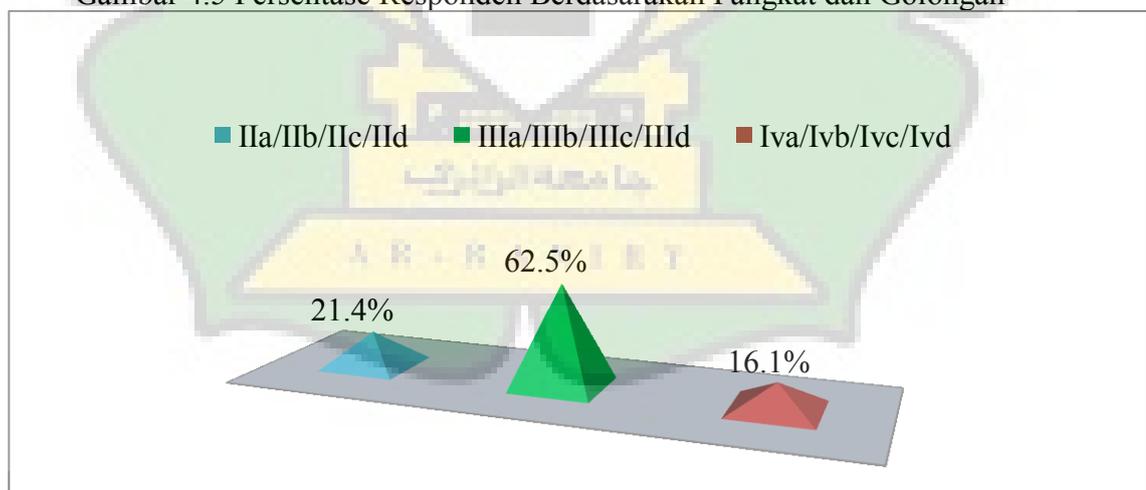
Responden berdasarkan pangkat dan golongan dapat ditunjukkan pada table 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5 Pangkat dan Golongan Responden**

Pangkat dan Golongan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ila/Ilb/Ilc/Ild	12	21.4	21.4	21.4
Valid IIIa/IIIb/IIIc/IIId	35	62.5	62.5	83.9
IVa/IVb/IVc/IVd	9	16.1	16.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa Karakteristik pangkat dan golongan responden menunjukkan bahwa responden yang pangkat dan golongan Ila/Ilb/Ilc/Ild sebanyak 12 orang. IIIa/IIIb/IIIc/IIId sebanyak 35 orang dan IVa/IVb/IVc/IVd sebanyak 9 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut:

**Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pangkat dan Golongan**

Dari gambar 4.5 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pangkat dan golongan, yaitu Ila/Ilb/Ilc/Ild sebanyak 21,4%, IIIa/IIIb/IIIc/IIId 62,5% dan IVa/IVb/IVc/IVd 16,1%.

Jadi, dari tabel 4.5 dan gambar 4.5 karakteristik responden berdasarkan pangkat dan golongan, dapat disimpulkan bahwa responden yang pangkat dan golongannya IIIa/IIIb/IIIc/IIId adalah responden yang paling dominan kemudian diikuti responden yang pangkat dan golongannya IIa/IIb/IIc/IIId dan IVa/IVb/IVc/IVd yang merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

#### f. Pendapatan

Responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat ditunjukkan pada table 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6 Pendapatan Perbulan Responden**

Pendapatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-,	8	14.3	14.3	14.3
Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-,	14	25.0	25.0	39.3
Rp 3.500.000-, s/d Rp 4.999.999-,	22	39.3	39.3	78.6
Rp. $\geq$ 5.000.000-,	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

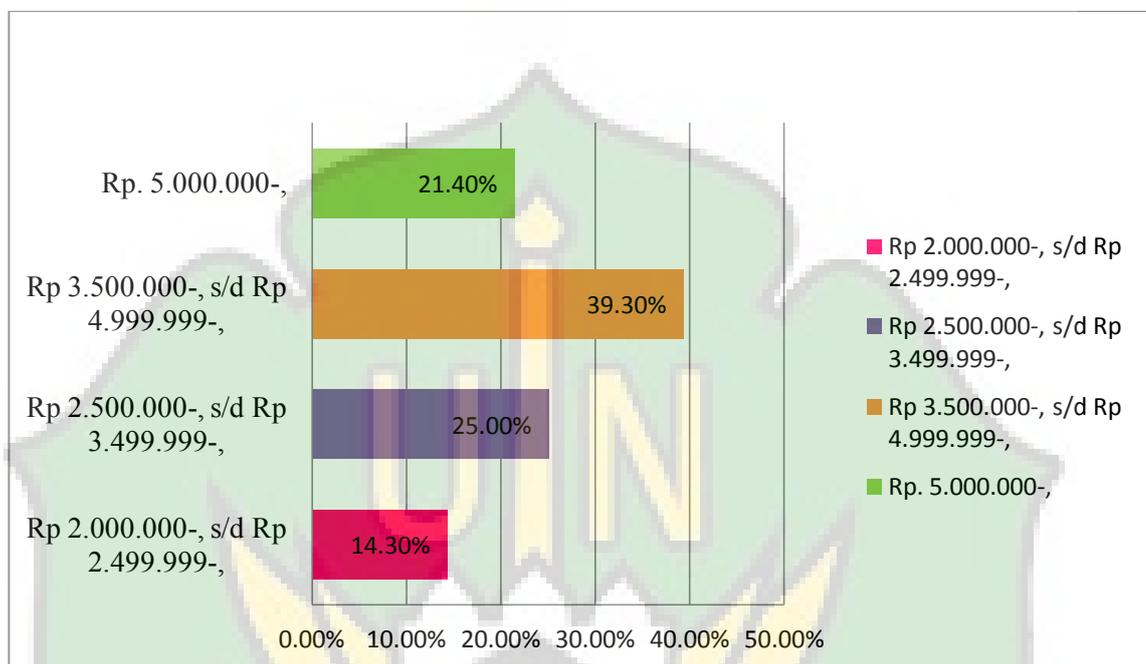
*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa Karakteristik pendapatan perbulan responden menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan perbulan Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-, sebanyak 8 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-, sebanyak 14 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp 3.500.000-, s/d Rp 4.999.999-, sebanyak 22 orang,

responden dengan pendapatan perbulan  $\geq$  Rp. 5.000.000,- sebanyak 12 orang .

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut:

Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan pendapatan perbulan



Dari gambar 4.6 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan, yaitu Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-, 14,3%, Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-, 25%, Rp 3.500.000-, s/d Rp 4.999.999-, 39,3%, dan  $\geq$  Rp. 5.000.000-, 14,3%

Jadi, dari tabel 4.6 dan gambar 4.6 karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan, dapat disimpulkan bahwa responden yang pendapatan perbulannya Rp 3.500.000-, s/d Rp 4.999.999-, adalah pendapatan yang paling dominan kemudia diikuti responden yang pendapatan perbulannya Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-,  $\geq$  Rp. 5.000.000,- dan Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-, yang merupakan responden pendapatan perbulannya paling sedikit dalam penelitian ini.

### g. Masa Kerja

Responden berdasarkan masa kerja dapat ditunjukkan pada table 4.7

berikut ini:

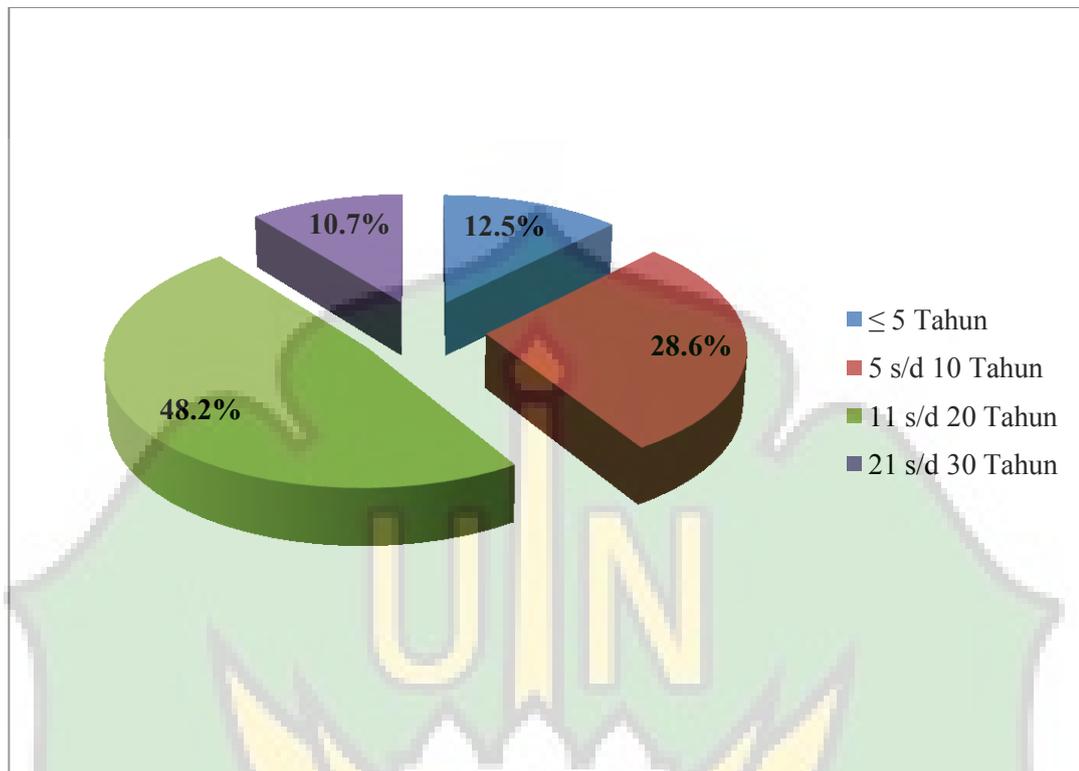
**Tabel 4.7 Masa Kerja Responden**

Masa Kerja	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ 5 Tahun	7	12.5	12.5	12.5
5 s/d 10 Tahun	16	28.6	28.6	41.1
11 s/d 20 Tahun	27	48.2	48.2	89.3
21 s/d 30 Tahun	6	10.7	10.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa Karakteristik masa kerja responden menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja ≤ 5 Tahun sebanyak 7 orang, responden dengan masa kerja 5 s/d 10 Tahun sebanyak 16 orang, responden dengan masa kerja 11 s/d 20 Tahun sebanyak 27 orang, dan responden masa kerja 21 s/d 30 Tahun sebanyak 6 orang . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.7 berikut:

Gambar 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja



Dari gambar 4.7 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan masa kerja yaitu  $\leq 5$  Tahun sebanyak 12,5%, 5 s/d 10 Tahun 28,6%, 11 s/d 20 Tahun 48,2%, dan 21 s/d 30 Tahun 10,7%.

Jadi, dari tabel 4.7 dan gambar 4.7 karakteristik responden berdasarkan masa kerja, dapat disimpulkan bahwa responden dengan masa kerja 11 s/d 20 Tahun adalah masa kerja yang paling dominan, kemudian diikuti responden dengan masa kerja 5 s/d 10 Tahun,  $\leq 5$  Tahun dan 21 s/d 30 Tahun yang merupakan responden masa kerjanya paling sedikit dalam penelitian ini.

### C. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi, mencakup Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian

ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20).

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 56 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  $r_{tabel}$  ( $n-2= 54$ ) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,2221 dibulatkan menjadi 0,222. Untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item pernyataan	Person Correlation	r table ( Taraf signifikan 5% )	Ket
Kinerja	A1	0,646	0.222	Valid
	A2	0,750		Valid
	A3	0,811		Valid
	A4	0,572		Valid
	A5	0,509		Valid
	A6	0,789		Valid
	A7	0,587		Valid
	A8	0,602		Valid
	A9	0,680		Valid

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Dari tabel 4.8 hasil uji validitas yang diolah menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item

pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Crobach* ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/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 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Reliabilitas Coeficient</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kinerja	9 Item Pernyataan	0,834	Reliabel

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20*

Dari tabel 4.9 hasil uji reliabilitas yang diolah menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0,60 = \text{kinerja } (\alpha = 0,834) > 0,60$ . Dari hasil uji reliabilitas variable maka dapat disimpulkan bahwa variable pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

**D. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan pada tabel 4.10 berikut:

- a. Perhitungan Nilai Skor Kinerja Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

**Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur Kinerja**

No	Unsur Kinerja	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	232
2	Prosedur Pelayanan	228
3	Waktu Penyelesaian	215
4	Biaya/Tarif	198
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	206
6	Kompetensi	219
7	Prilaku Pelaksana	235
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	212
9	Sarana dan Prasarana	230

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010*

- b. Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Kinerja dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur Kinerja

No	Unsur Kinerja	Jumlah Nilai Per Unsur		Nilai Rata-rata per unsur
		Jumlah Responden		
1	Persyaratan Pelayanan	232 : 56		4.143
2	Prosedur Pelayanan	228 : 56		4.071
3	Waktu Penyelesaian	215 : 56		3.839
4	Biaya/Tarif	198 : 56		3.536
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	206 : 56		3.679
6	Kompetensi	219 : 56		3.911
7	Prilaku Pelaksana	235 : 56		4.196
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	212 : 56		3.786
9	Sarana dan Prasarana	230 : 56		4.107

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20 dan excel

2017

- c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja dari 9 unsur yang dinilai:

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

Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja

No	Unsur Kinerja	Jumlah Nilai Per Unsur		Nilai Rata-rata Tertimbang
		Jumlah Responden		
1	Persyaratan Pelayanan	4.143 X 0,11		0,456
2	Prosedur Pelayanan	4.071 X 0,11		0,448
3	Waktu Penyelesaian	3.839 X 0,11		0,422
4	Biaya/Tarif	3.536 X 0,11		0,389
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.679 X 0,11		0.405
6	Kompetensi	3.911 X 0,11		0,430
7	Prilaku Pelaksana	4.196 X 0,11		0,462
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.786 X 0,11		0,416
9	Sarana dan Prasarana	4.107 X 0,11		0,452

<b><math>\Sigma</math> NRR Tertimbang</b>	3.88
---	------

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20 dan excel*

2010

d. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan 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 sebagai berikut :

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

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Alumni FDK disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.13 berikut :

**Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi dan bobot Kinerja**

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Nilai Bobot</b>	<b>Kinerja Alumni FDK</b>
4.143	82.86	B	Baik
4.071	81.42	B	Baik
3.839	76.78	B	Baik
3.536	70.72	B	Baik
3.679	73.58	B	Baik
3.911	78.22	B	Baik
4.196	83.92	B	Baik
3.786	75.72	B	Baik
4.107	82.14	B	Baik

*Sumber: Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan tabel 4.13 nilai interval, konversi dan bobot kinerja diatas, maka kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi memperoleh nilai hasil konversi (82.86), (81.42), (76.78), (70.72), (73.58), (78.22), (83.92), (75.72), dan (82.14). Maka nilai bobot (B), (B), (B), (B), (B), (B), (B), (B) dan (B). Dengan kategori (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik), (Baik).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 232

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{232}{56} = 4,143$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $4,143 \times 20 = 82,86$

Berdasarkan perhitungan unsur persyaratan pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 82,86 dengan kategori “Baik”.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan terdapat pada butir No 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 228

$$\text{Nilai rata - rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{228}{56} = 4,071$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $4,071 \times 20 = 81,42$

Berdasarkan perhitungan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 81,42 dengan kategori “Baik”.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian terdapat pada butir No 3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 215

$$\text{Nilai rata - rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{215}{56} = 3,839$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,839 \times 20 = 76,78$$

Berdasarkan perhitungan unsur Waktu penyelesaian kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 76,78 dengan kategori “Baik”.

d. Biaya/ Tarif

Biaya/ Tarif terdapat pada butir No 4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan} = 198$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{198}{56} \\ &= 3,536 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,536 \times 20 = 70,72$$

Berdasarkan perhitungan unsur Biaya/ Tarif kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 70,72 dengan kategori “Baik”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No 5, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

### Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 206

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{206}{56}$$

$$= 3,679$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,679 \times 20 = 73,58$

Berdasarkan perhitungan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 73,58 dengan kategori “Baik”.

#### f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana terdapat pada butir No 6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

### Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 219

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{219}{56}$$

$$= 3,911$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,911 \times 20 = 78,22$

Berdasarkan perhitungan unsur Kompetensi pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan

bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 78,22 dengan kategori “Baik”.

g. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana terdapat pada butir No 7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 235

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{235}{56} \\ &= 4,196 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $4,196 \times 20 = 83,92$

Berdasarkan perhitungan unsur Prilaku pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Prilaku pelaksana mendapatkan nilai 83,92 dengan kategori “Baik”.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat pada butir No 8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 212

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{212}{56} \end{aligned}$$

$$= 3,786$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,786 \times 20 = 75,72$$

Berdasarkan perhitungan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukkan mendapatkan nilai 75,72 dengan kategori “Baik”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No 9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan} = 230$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{230}{56} \\ &= 4,107 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,107 \times 20 = 82,14$$

Berdasarkan perhitungan unsur Sarana dan Prasarana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Alumni FDK pada unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 82,14 dengan kategori “Baik”

### E. Pembahasan Hasil Analisi IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang diukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni FDK berdasarkan indikator kinerja Alumni FDK adalah sebagai berikut:

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,88 \times 20 = 77,6$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,196 dengan nilai konversi 83,92 nilai bobot “B” kategori “Baik”, sedangkan nilai terendah adalah 3,536 dengan nilai konversi 70,72 nilai bobot “B” kategori “Baik”.

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

#### a. Persyaratan Pelayanan Alumni FDK

Persyaratan Pelayanan Alumni FDK dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 4,143 dengan nilai konversi IKM 82,86.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan yang diikuti Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan yang diikuti kurang sesuai

dengan ketetapan yang berlaku, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Alumni FDK dalam bekerja di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

b. Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan Alumni FDK

Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan Alumni FDK dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 4,071 dengan nilai konversi IKM 81,42.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan Alumni FDK kurang sesuai dengan kinerja Alumni FDK, oleh karena itu Alumni FDK perlu menjalankan Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan dengan baik lagi.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian Alumni FDK dalam melaksanakan beban kerja dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 3,839 dengan nilai konversi IKM 76,78.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja Alumni FDK pada Waktu Penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Waktu Penyelesaian kurang sesuai dengan Waktu Penyelesaian yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus

meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam menyelesaikan pekerjaan pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

d. Biaya /Tarif

Biaya/Tarif yang diberikan kepada Alumni FDK dalam pelaksanaan pekerjaan dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 3,536 dengan nilai konversi IKM 70,72.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja Alumni FDK pada Biaya/Tarif yang ditetapkan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Biaya/Tarif kurang sesuai dengan Biaya/Tarif yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam menjalankan pekerjaan pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan Alumni FDK dalam melaksanakan tugas dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 3,679 dengan nilai konversi IKM 73,58.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja Alumni FDK pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang belum puas dengan kinerja Alumni FDK pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan upaya-

upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam menjalankan tugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

f. Kompetensi Pelaksana Alumni FDK

Kompetensi Pelaksana Alumni FDK dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 3,911 dengan nilai konversi IKM 78,22.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Kompetensi Pelaksana Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Kompetensi Pelaksana kurang sesuai dengan Kompetensi Pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam pelaksanaan pekerjaan pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

g. Prilaku Pelaksana

Prilaku Pelaksana Penyuluh Agama dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 4,196 dengan nilai konversi IKM 83,92.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Prilaku Pelaksana Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Prilaku Pelaksana kurang sesuai dengan Prilaku Pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam melayani Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

#### h. Penanganan pengaduan, saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 3,786 dengan nilai konversi IKM 75,72.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja Alumni FDK pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diterima dengan baik oleh Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam melayani Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

#### i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Alumni FDK dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama 4,107 dengan nilai konversi IKM 82,14.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan sarana dan prasarana Alumni FDK, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap sarana dan prasarana kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan Fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan Alumni FDK dalam bekerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

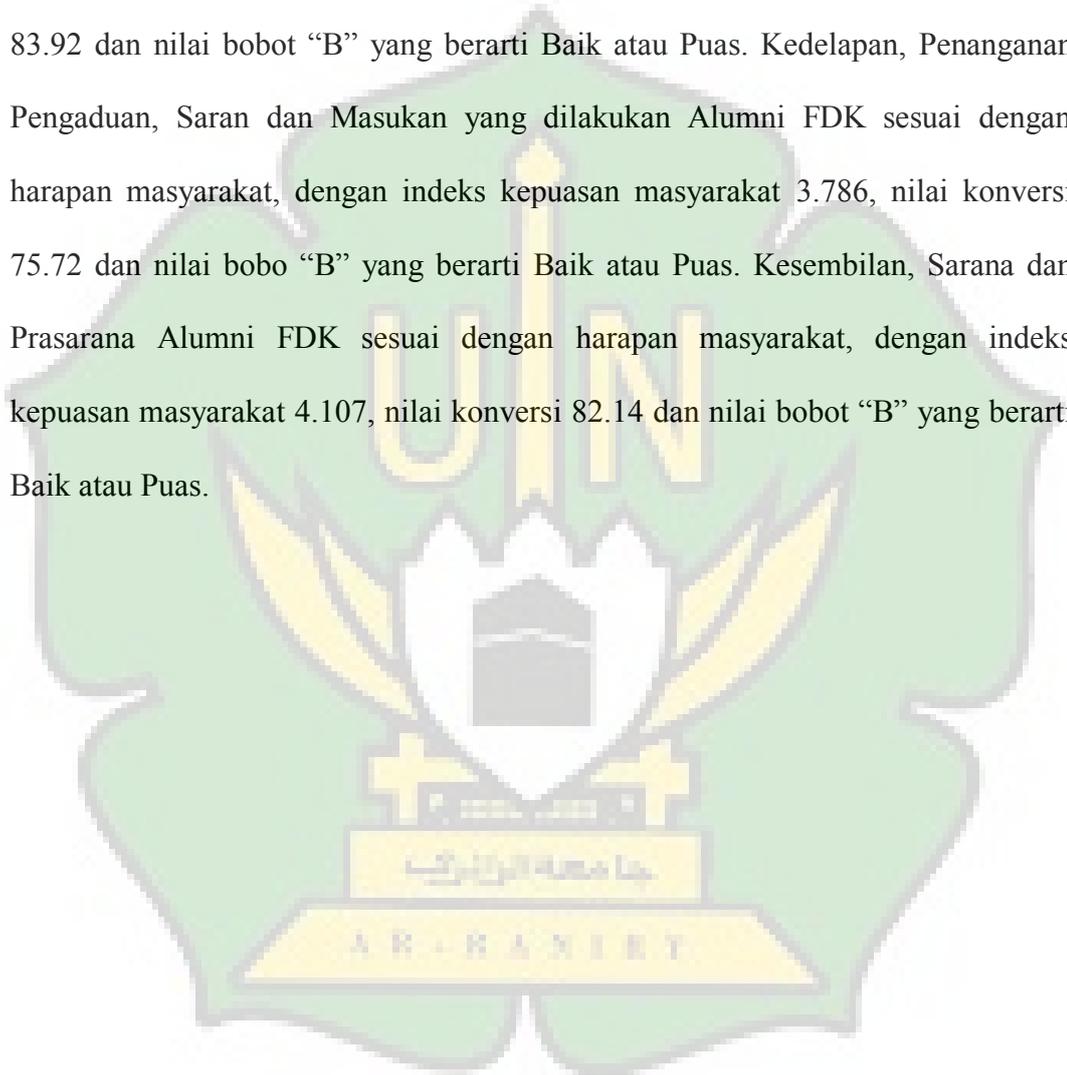
## F. Rekapitulasi Hasil Pengujian IKM

**Table 4.14 Rekapitulasi Hasil Pengujian IKM**

No.	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Kinerja Alumni FDK
1	3.40 – 4.19	4.143	68.00 – 4.99	82.86	B	Baik
2	3.40 – 4.19	4.071	68.00 – 4.99	81.42	B	Baik
3	3.40 – 4.19	3.839	68.00 – 4.99	76.78	B	Baik
4	3.40 – 4.19	3.536	68.00 – 4.99	70.72	B	Baik
5	3.40 – 4.19	3.679	68.00 – 4.99	74.34 73.58	B	Baik
6	3.40 – 4.19	3.911	68.00 – 4.99	78.22	B	Baik
7	4.20 – 5.00	4.196	84.00 – 100.00	83.92	B	Baik
8	3.40 – 4.19	3.786	68.00 – 4.99	75.72	B	Baik
9	3.40 – 4.19	4.133	68.00 – 4.99	82.14	B	Baik

Berdasarkan tabel 4.14 rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa pertama, Persyaratan Pelayanan Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4.143, nilai konversi IKM 82.86 dan nilai bobot “B” yang berarti Benar atau Puas. Kedua, Prosedur Pelayanan Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4.071, nilai konversi IKM 81.42 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas. Ketiga, Waktu Penyelesaian kerja Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3.839, nilai konversi IKM 76.78 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas. Keempat, Biaya/Tarif Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3.536, nilai konversi 70.72 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas. Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3.679, nilai konversi 73.58 dan nilai bobot ”B” yang berarti Baik atau Puas. Keenam,

Kompetensi Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3.911, nilai konversi 78.22 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas. Ketujuh, Perilaku Pelaksana Alumni FDK sangat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4.196, nilai konversi 83.92 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas. Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilakukan Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3.786, nilai konversi 75.72 dan nilai bobo “B” yang berarti Baik atau Puas. Kesembilan, Sarana dan Prasarana Alumni FDK sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4.107, nilai konversi 82.14 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik atau Puas.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi, berdasarkan pedoman Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai rata-rata kepuasan masyarakat 3,88 dengan mutu pelayanan B.

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja Alumni FDK didapatkan Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana = 4,196 dengan nilai konversi 83,92 nilai bobot “B” kategori “Baik atau Puas”, sedangkan nilai Indikator terendah adalah Biaya/Tarif = 3,536 dengan nilai konversi 70,72 nilai bobot “B” kategori “Baik atau Puas”.

#### **B. Saran**

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

1. Alumni FDK Kemenag Kota Banda Aceh perlu melaksanakan kegiatan yang sangat penting/prioritas meliputi Biaya/Tarif dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
2. Alumni FDK Kemenag Kota Banda Aceh perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi, persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, Kompetensi, Prilaku Pelaksana dan penanganan Pengaduan, saran dan masuk



## DAFTAR PUSTAKA

### **Jurnal Internet (Elektronik):**

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, 2017, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Matematika, Jurnal Formatif 7(3): 272-285

### **Skripsi:**

Donny Ambus, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Seijang Kota Tanjung Pinang*, Skripsi, Tanjung Pinang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2017

Fuad, *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh : Fak Dakwa Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017

Muhammad Sahlan, *Studi Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap Pelayanan Publik Pada Bagian Humas Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016

Seftiyan Eka Putra, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Serang Kota*, Skripsi, Serang: Fak Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016.

Suci Agustina, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Skripsi, Malang: Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, 2013

### **Buku:**

Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Jakarta: Aswaja Pressindo, 2014.

Bacal, Robert, *Performance Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Dharma, Agus, *Manajemen Supervisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Kemenag.go.id

- Lovelock dan Wirtz, Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7, Jakarta: Erlangga, 2011.
- Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mulyadi, Akutansi Manajemen; Konsep, Manfaat dan Rekayasa, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Nazir, Moh., Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Notoatmodjo, Soekidjo, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Siagian, Sondang P., Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Simamora, Henry, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: STIE YPKN, 2004.
- Sugiyono, Cara Mudah Menyusun: Sripsi, Tesis, dan Disertasi, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tika, Pabundu, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy , Service Management, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy , Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Andi, 2012.
- UIN Ar-Raniry, *Panduan Akademik*, Banda Aceh, 2015
- Uno, Hamzah B., Nina Lamatenggo, Teori Kinerja dan Pengukurannya, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Wibowo, Manajemen Kinerja, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: B.1622/Un.08/FDK/Kp.00.4/04/2019

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 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 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2019, Tanggal 5 Desember 2018.

**MEMUTUSKAN**

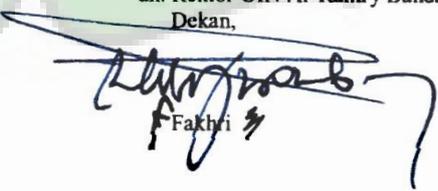
- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M. Si. (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Raihan, S.Sos.I., MA. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : DISTRINANTA  
NIM/Jurusan : 150403035/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 25 April 2019 M

20 Sya'ban 1440 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dekan,

  
F. Fakhri

**Tembusan:**

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

**Keterangan:**

SK berlaku sampai dengan tanggal: 25 April 2020 M.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B.2932/Un.08/FDK.I/PP.00.9/7/2019

24 Juli 2019

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, 1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Distrinanita / 150403035**  
Semester/Prodi : VIII / Manajemen Dakwah  
Alamat sekarang : Desa Mata Ie, Kec. Montasik

saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh terhadap Kinerja Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH**

Jalan Mohd. Jam No. 29 Kota Banda Aceh  
Telepon ( 0651 ) 6300597 Faksimili ( 0651 ) 6300597  
Website. www.kemenag .web.id

**REKOMENDASI**

Nomor : B-2527 / Kk.01.07/Kp. 01.1 /11/2019

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Nomor : B-2932 / Un.08/FDK.1/PP.00.9/7/2019 tanggal 24 Juli 2019. Tentang Hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama saudara :

Nama : DISTRINANITA  
NIM : 150403035  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Semester/Prodi : VIII / Manajemen Dakwah  
Alamat : Desa Mata le Kec. Montasik Kab Aceh Besar

Maka kami Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, dengan ini menyatakan bahwa benar yang bersangkutan adalah telah selesai melakukan Penelitian Ilmiah pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dari tanggal 06 Agustus s/d 17 Oktober 2019

Demikian, rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan semestinya

Banda Aceh, 28 November 2019

Pih.Kepala,

  
MULIZAR

Tembusan :

- 1.Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Aceh
- 2.Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Darussalam Banda Aceh
- 3.Sdr. DISTRINANITA

## Lampiran 4: Kuisisioner

### PETUNJUK

Berilah tanda checklist (  $\surd$  ) sesuai dengan jawaban yang saudara/i pilih !

1. Alternatif jawaban yang tersedia:

**a. STS ( Sangat Tidak Setuju)**

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai arah pemikiran yang disarankan.

**b. TS ( Tidak Setuju)**

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut banyak tidak benarnya.

**c. KS ( Kurang Setuju)**

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan setuju.

**d. S ( Setuju)**

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut lebih banyak benar.

**e. SS ( Sangat Setuju)**

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti

Distrinanita  
Nim 150403035

Tanggal Survei : .....

Jam:.....

Nama :

1. Jenis Kelamin :  1. Pria

2. Wanita

2. Usia Responden :  1. 20- 28 Tahun

2. 29- 35 Tahun

3. 36- 42 Tahun

4. 43- 50 Tahun

5. 50 Tahun ke atas

3. Status perkawinan :  1. Belum menikah

2. Sudah menikah

3. Duda / Janda

4. Jenjang Pendidikan :  1. SMA / SMK / MA

terakhir  2. S-1 / S-2 / S-3

5. Pangkat dan Golongan :  1. IIa / IIb / IIc/ IId

2. IIIa / IIIb / IIIc/ IIId

3. IVa/ IVb/ IVc / IVd

6. Pendapatan saudara :  1. Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-,

2. Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-,

3. Rp. 3.500.000-, s/d Rp. 4.999.999-,

4.  $\leq$  Rp. 5.000.000-,

7. Masa kerja :  1.  $\leq$  5 tahun

2. 5 s/d 10 tahun

3. 11 s/d 20 tahun

4. 21 s/d 30 tahun

5.  $\geq$  30 tahun

\*Note : Coret yang tidak perlu



### Pendapat Responden

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam bekerja mengikuti semua persyaratan pelayanan yang berlaku di Kantor Kementerian Agama					
2.	Dalam pelaksanaan tugas mereka mengikuti prosedur yang telah ditetapkan					
3.	Pekerjaan yang dibebankan kepada mereka diselesaikan tepat waktu.					
4.	Pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan					
5.	Menjalankan tugas sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan					
6.	Mereka memiliki kompetensi pelaksanaan pekerjaan					
7.	Berperilaku ramah dan sopan dalam lingkungan kerja					
8.	Dalam bekerja mereka melayani pengaduan masyarakat					
9.	Sarana dan prasarana yang ada mendukung kegiatan kerja					

## Lampiran 5: Hasil Pegolahan Data Dengan Spss Versi 20

### Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	55.4	55.4	55.4
	Perempuan	25	44.6	44.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-28 Tahun	4	7.1	7.1	7.1
	29-35 Tahun	10	17.9	17.9	25.0
	36-42 Tahun	19	33.9	33.9	58.9
	43-50 Tahun	18	32.1	32.1	91.1
	≥ 50 Tahun	5	8.9	8.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Status Perkawinan

Status Perkawinan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	6	10.7	10.7	10.7
	Sudah Menikah	50	89.3	89.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Jenjang Pendidikan terakhir

Jenjang Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK/MA	6	10.7	10.7	10.7
Valid S-1/S-2/S-3	50	89.3	89.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	

### Pangkat dan Golongan

Pangkat dan Golongan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ila/Ilb/Ilc/Ild	12	21.4	21.4	21.4
Valid IIIa/IIIb/IIIc/IIId	35	62.5	62.5	83.9
IVa/IVb/IVc/IVd	9	16.1	16.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

### Pendapatan Perbulan

Pendapatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp 2.000.000-, s/d Rp 2.499.999-,	8	14.3	14.3	14.3
Valid Rp 2.500.000-, s/d Rp 3.499.999-,	14	25.0	25.0	39.3
Rp 3.500.000-, s/d Rp 4.999.999-,	22	39.3	39.3	78.6
Rp. $\geq$ 5.000.000-,	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

**Masa Kerja**

Masa Kerja	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ 5 Tahun	7	12.5	12.5	12.5
5 s/d 10 Tahun	16	28.6	28.6	41.1
Valid 11 s/d 20 Tahun	27	48.2	48.2	89.3
21 s/d 30 Tahun	6	10.7	10.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

**Correlation**

**Correlations**

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	Jumlah	
A1	Pearson Correlation	1	.855**	.418**	.054	-.038	.352**	.656**	.157	.675**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.694	.780	.008	.000	.247	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
A2	Pearson Correlation	.855**	1	.515**	.173	.164	.561**	.428**	.284*	.668**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.203	.228	.000	.001	.034	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
A3	Pearson Correlation	.418**	.515**	1	.568**	.320*	.625**	.286*	.436**	.450**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.016	.000	.032	.001	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
A4	Pearson Correlation	.054	.173	.568**	1	.335*	.422**	.075	.332*	.131	.572**
	Sig. (2-tailed)	.694	.203	.000		.012	.001	.581	.012	.337	.000

A5	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-.038	.164	.320*	.335*	1	.553**	.124	.300*	.167	.509**
A6	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.352**	.561**	.625**	.422**	.553**	1	.341*	.457**	.326*	.789**
A7	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.656**	.428**	.286*	.075	.124	.341*	1	.278*	.578**	.587**
A8	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.157	.284*	.436**	.332*	.300*	.457**	.278*	1	.293*	.602**
A9	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.675**	.668**	.450**	.131	.167	.326*	.578**	.293*	1	.680**
Jumlah	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.646**	.750**	.811**	.572**	.509**	.789**	.587**	.602**	.680**	1
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

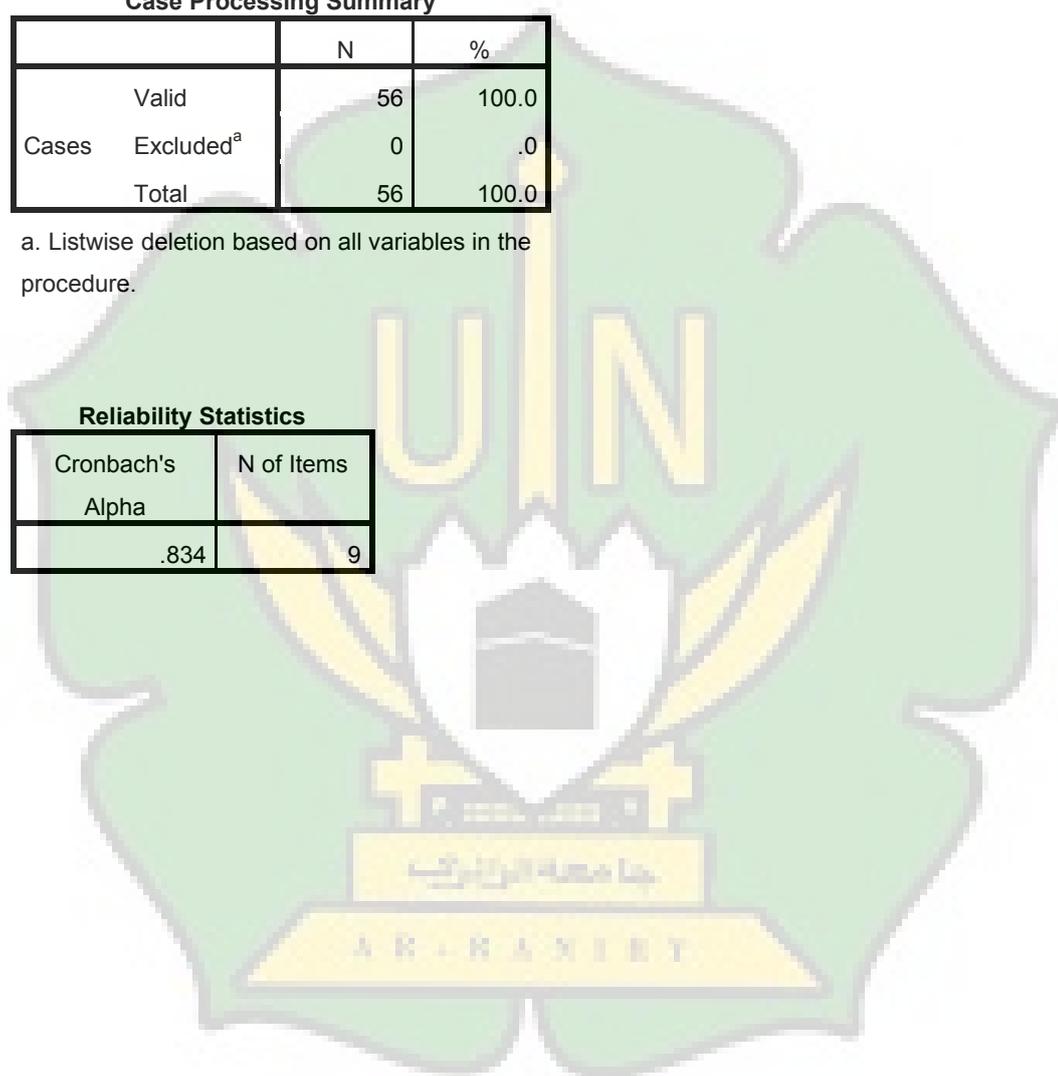
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	56	100.0

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

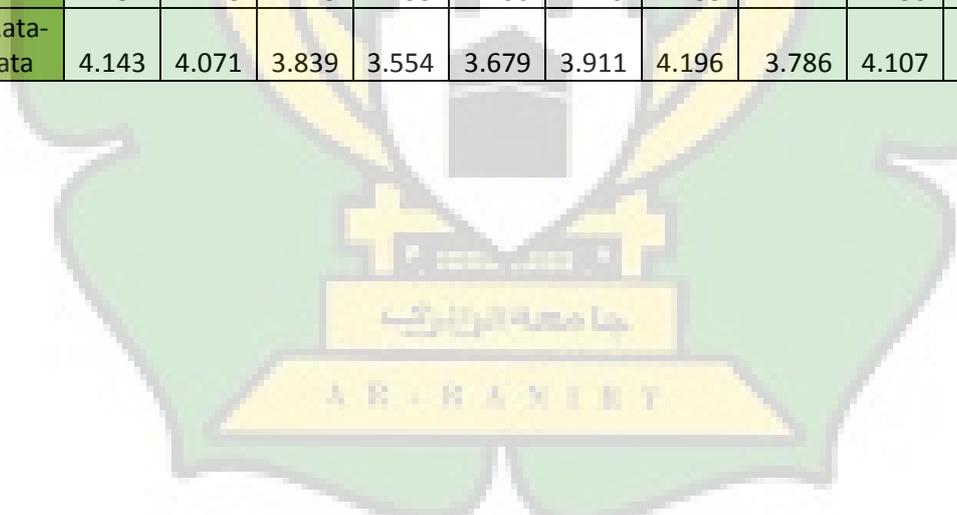
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	9





38	5	5	4	3	3	4	5	3	5	37
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
44	5	5	4	3	3	4	4	3	4	35
45	4	3	3	3	3	3	5	3	3	30
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
47	4	4	5	4	4	4	4	3	4	36
48	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
49	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
54	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
$\Sigma$	232	228	215	199	206	219	235	212	230	1975
Rata-rata	4.143	4.071	3.839	3.554	3.679	3.911	4.196	3.786	4.107	35.286

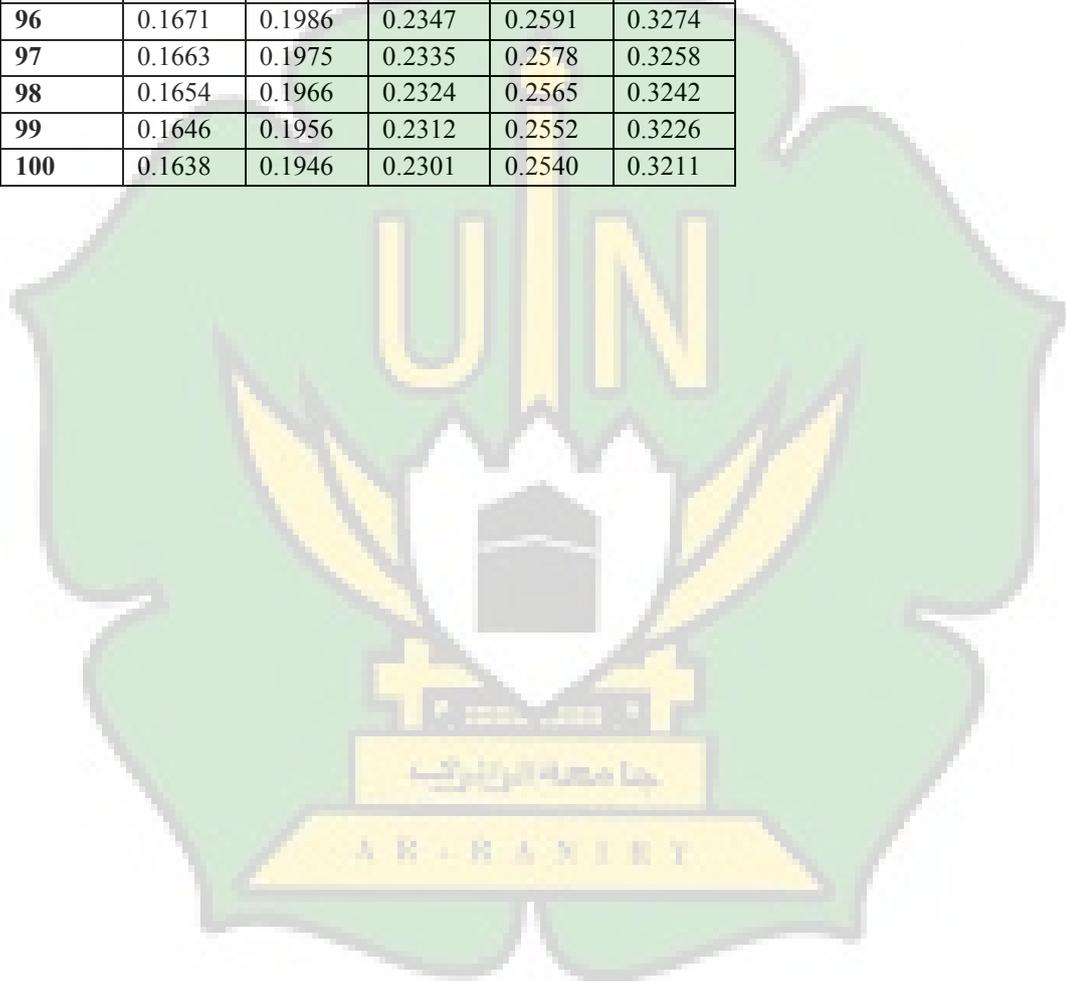


**Lampiran 7: R tabel**

(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

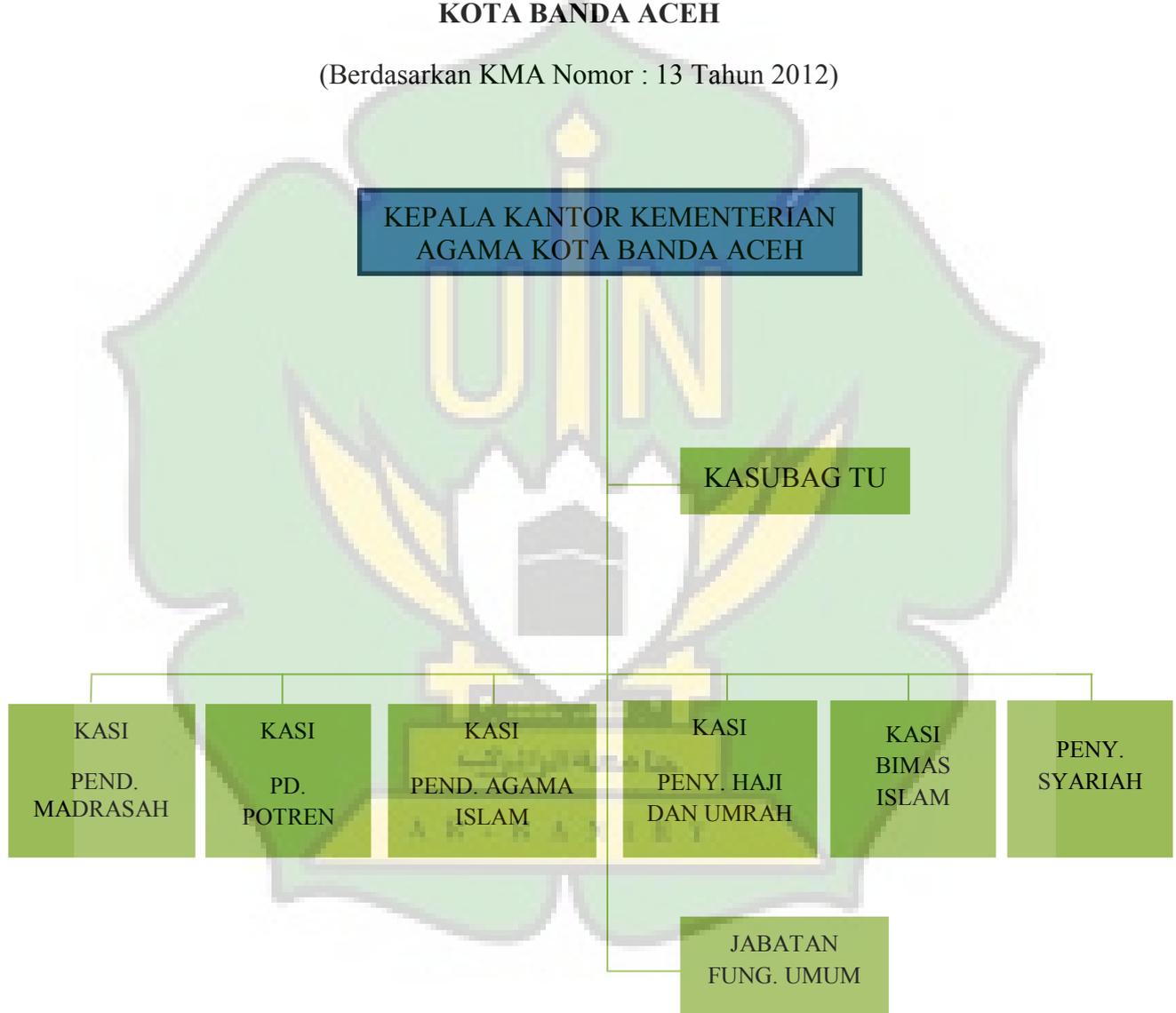


**Lampiran 8: Bagan Organisasi Kantor Kementerian Agama**

**BAGAN ORGANISASI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**

**KOTA BANDA ACEH**

(Berdasarkan KMA Nomor : 13 Tahun 2012)



## Lampiran 9: Dokumentasi Pada Saat Penelitian



  
**VISI & MISI**  
Kementerian Agama Kota Banda Aceh  
(Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2016)

---

**VISI**

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong

**MISI**

- Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
- Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANDA ACEH**

