

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MA'HAD DAN ASRAMA

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

|                                | <b>IKM</b>    |                     |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| <b>Nilai Interval Konversi</b> | <b>Score</b>  | <b>Mutu Layanan</b> |
| <b>78,3579</b>                 | <b>3,1341</b> | <b>BAIK/PUAS</b>    |

PUSAT PENGEMBANGAN STANDAR MUTU

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online <https://s.id/SurveyKepuasanMahad> dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pengguna.

Responden adalah mahasiswa/i UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah dan sedang menggunakan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama. Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Artinya secara pasti tidak diketahui besaran jumlah populasi karena itu teknik pengambilan sampel menggabungkan dua jenis, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Tingkat partisipasi responden mencapai 534 responden. Jumlah ini secara umum dapat dianggap tinggi karena pengguna Ma'had Al Jami'ah dan Asrama banyak yang sudah menjadi alumni UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada responden yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Apresiasi dan terima kasih kepada Bapak Khatib A. Latief, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM yang mengkoordinir pelaksanaan survey ini. Penghormatan dan apresiasi tinggi kami kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry dan Kepala Ma'had Al Jami'ah dan Asrama serta stafnya yang dengan serius membantu mengedarkan link survey ke pengguna. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 10 April 2023

Ketua LPM,



**Abdul Jalil Salam**

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR.....                      | iii |
| DAFTAR ISI.....                          | iv  |
| DAFTAR TABEL.....                        | v   |
| BAB I: PENDAHULUAN.....                  | 1   |
| 1. LATAR BELAKANG MASALAH.....           | 1   |
| 2. MAKSUD DAN TUJUAN.....                | 2   |
| 3. RESPONDEN DAN SASARAN.....            | 2   |
| 4. METODE SURVEY.....                    | 2   |
| a. Rancangan Suvey.....                  | 2   |
| b. Waktu dan Tempat.....                 | 3   |
| c. Populasi dan Sampel.....              | 3   |
| d. Teknis Pelaksanaan.....               | 3   |
| e. Validitas dan Reliabilitas.....       | 4   |
| BAB II: ANALISIS DATA SURVEY.....        | 5   |
| 1. PROFIL RESPONDEN.....                 | 5   |
| 2. HASIL PENGOLAHAN DATA.....            | 5   |
| BAB III: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 11  |
| 1. KESIMPULAN.....                       | 11  |
| 2. REKOMENDASI.....                      | 11  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                      | 12  |

## DAFTAR TABEL

|   |   |
|---|---|
| Tabel 1 Jenis Kelamin .....   | 5 |
| Tabel 2 Pengolahan IKM Ma'had Al Jami'ah dan Asrama.....  | 6 |
| Tabel 3 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan ..... | 7 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Ma'had Aj Jami'ah dan Asrama merupakan wadah tempat di mana para mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh dibina dan dikembangkan keilmuan agamanya. Di dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2020 tentang Pendidikan Pesantren dijelaskan bahwa Ma'had Ali adalah pendidikan pesantren jenjang pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Pesantren dan berada di lingkungan Pesantren dengan mengembangkan kajian keislaman sesuai dengan kekhasan Pesantren yang berbasis Kita Kuning secara berjenjang dan terstruktur.<sup>1</sup>

Tujuan utama untuk pelayanan, pembinaan, pengembangan akademik, dan karakter mahasiswa dengan sistem pengelolaan asrama yang berbasis pesantren serta , sebagai sebuah upaya pembentukan karakter (*Character Building*) melalui penguatan dasar-dasar dan wawasan keislaman, pembinaan dan pengembangan Tahsin dan Tahfidz Al-Qur'an serta kemampuan berbahasa asing (Arab dan Inggris). Ma'had Al-Jami'ah dan Asrama dapat menjadi wadah para mahasiswa untuk memperdalam pemahaman agama, khususnya dalam mengkaji kitab-kitab *turats* yang menjadi dasar dari pengamalan ibadah amaliyah dan sumber hukum dari berbagai permasalahan muamalah.

Dalam peradaban pengembangan Islam, memang dikenal beberapa pemikir besar seperti Ibnu Sina; Sang Bapak Kedokteran, Al-Khawarizmi; Penemu angka nol dan penggagas konsep Al Jabar dalam matematika, Imam Al-Ghazali; Seorang filsuf dunia dan masih banyak lagi yang lain. Mereka berhasil apabila diperhatikan dengan seksama karena mendalami ilmu agama dan ilmu umum. Ma'had Al-Jami'ah dan Asrama pada konteks lebih luas diharapkan dapat menjebatani pemaduan ilmu yang dikembangkan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sebagai lembaga yang dikhususkan untuk mahasiswa dan mahasiswi UIN Ar-Raniry Banda Aceh tentu dalam pelaksanaan dan tatakelolanya memiliki prosedur, mekanisme, dan termasuk kurikulum. Ini artinya di dalam perjalanannya para pengguna memiliki persepsi tersendiri terhadap layanan yang diperoleh. Untuk melihat pemenuhan kebutuhan tersebut, maka dilakukan survey tingkat kepuasan. Survey ini adalah salah satu

---

<sup>1</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020, Pasal 1 ayat (8).

bagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama yang mereka terima.

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*<sup>2</sup>. Zeilthaml bersama dengan A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan kualitas layanan dapat diukur dari (1) *Tangibles - appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (2) *Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately* (3) *Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service* (4) *Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (5) *empathy - caring, individualized attention the firm provides its customers.*

## **2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey kepuasan mahasiswa bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

## **3. RESPONDEN DAN SASARAN**

Responden survey ini adalah mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah dan sedang menggunakan Ma'had Aj Jami'ah dan Asrama. Sasaran survey adalah kualitas pelayanan Ma'had Al Jami'ah dan Asram UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## **4. METODE SURVEY**

### **a. Rancangan Suvey**

Survey ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengisian angket secara online <https://s.id/SurveyKepuasanMahad> oleh Responden UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup.

Angket diklasifikasi ke dalam lima aspek besar, yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* dengan total 18

---

<sup>2</sup><http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

pertanyaan. Setiap pertanyaan di skalakan jawaban dengan 4 pilihan di mana 4 dinominalkan Sangat Puas, 3 adalah Puas, 2 adalah Tidak Puas, dan 1 adalah Sangat Tidak Puas.

b. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan di secara online dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023.

c. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah Pengguna Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Jumlah total pupolasi tidak diketahui pasti karena itu teknik pengambilan sampel digabung yaitu *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Snowball Sampling* dimaksudkan supaya pengambilan sample dapat berkembang dan meluas karena responden yang satu dapat meneruskan link angket ke responden lain sehingga jumlah responden semakin meningkat jumlahnya. Sementara *Purposive Sampling* adalah penyebaran sample yang berantai dari *snowball* tadi hanya ditujukan kepada responden yang memenuhi syarat, yaitu responden yang pernah meggunakan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

d. Teknis Pelaksanaan

Survey dikembangkan dan koordinir oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- a. mengirim alamat angket online yang harus diisi oleh Penggunan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Kepala Ma'had Al Jami'ah dan Asrama dan langsung kepada responden yang sedang berada di Ma'had Al-Jami'ah dan Asrama. Kepala Ma'had Al Jami'ah dan Asrama mengirim ke Ustad dan Ustadah untuk diteruskan ke mahasiswa yang sedang ada di Ma'had dan Asrama.
- b. menempelkan pengumuman di tempat-tempat pengumuman kemahasiswaan di Ma'had Al Jami'ah dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- c. Responden mengshare link survey ke kolega mereka melalui group WA atau media lain.

e. Validitas dan Reliabilitas

- 1) Validitas adalah alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks survey ini, validitas instrument angket yang dipilih adalah Content Validity, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu.<sup>3</sup> Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Ma'had dan Asrama UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>4</sup> Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu mahasiswa/i menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang mahasiswa/i tadi. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

Proses pengujian ini secara teoritis dapat dibenarkan karena *inter-retest realibility* adalah satu model uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian social. *Inter-retest reliability used to assess the consistency of a measure from one time to another.*<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

<sup>4</sup>Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

<sup>5</sup>*Type of Reliability* di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>, accessed 3 September 2017.



## BAB II ANALISIS DATA SURVEY

### 1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pengguna terhadap Ma'had Al Jami'ah dan Asrama dilakukan selama 37 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Dari data yang terkumpul responden yang isi survey sebanyak 534 mahasiswa di mana 23,8% % adalah laki dan 76,2% adalah Perempuan yang tersebar dalam berbagai program studi dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Secara rinci dapat dilihat pada table 1 berikut

Tabel 1 Jenis Kelamin

|       |           | Jenis Kelamin |         |               |                    |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki      | 127           | 23.8    | 23.8          | 23.8               |
|       | Perempuan | 407           | 76.2    | 76.2          | 100.0              |
|       | Total     | 534           | 100.0   | 100.0         |                    |

### 2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama dianalisis dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur yang disasar dalam survey ini. Dalam IKM ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek yang *tangibles*, (2) aspek *reliability*, (3) aspek *responsivenees*, (4) aspek *assurance*, dan (5) aspek *empathy*. Ke lima aspek besar tersebut mencakup semua kualitas pelayanan yang diberikan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama.

Setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{18} = 0,0556$$

Dengan demikian nilai penimbang IKM Ma'had dan Asrama adalah 0,0556. Untuk memperoleh nilai IKM, dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$Total\ Nilai\ Bobot\ Per\ Unsur = \frac{[(\sum SPx4) + (\sum Px3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1)]}{\sum Responden}$$

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan responden mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing. Berikut adalah contoh table pengolahan indeks kepuasan Pengguna Ma'had Al Jami'ah dan Asrama.

Tabel 2 Pengolahan IKM Ma'had Al Jami'ah dan Asrama

| Responden   | P1     | P2    | P3    | P4    | P5    | P6    | P7    | P8    | P9    | P10   | P11   | P12   | P13   | P14   | P15   | P16   | P17   | P18   |         |
|---|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| 2   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| 3   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| 534   |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| Jumlah Nilai Per Unsur  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |         |
| Total Pertanyaan/Unsur  | 18     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| Data Angket Terisi  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |         |
| Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per unsur: jumlah angket yang terisi                                   | #####  | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### |         |
| Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur  | 0,0556 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
| Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang                             | #####  | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | #DIV/0! |
| Indeks Kepuasan Pengguna Ma'had dan Asrama = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25) |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | #DIV/0! |

Dari hasil pengolahan data ditemukan bahwa total nilai per unsur adalah:

| P1   | P2   | P3   | P4   | P5   | P6   | P7   | P8   | P9   | P10  | P11  | P12  | P13  | P14  | P15  | P16  | P17  | P18  |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1649 | 1653 | 1601 | 1688 | 1619 | 1686 | 1715 | 1685 | 1697 | 1675 | 1755 | 1683 | 1669 | 1683 | 1683 | 1654 | 1652 | 1677 |

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

Untuk menstandar dan memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu range antara 25 – 100, maka penilaian tersebut dikoversikan dengan Bobot Dasar yang ditetapkan, yaitu 25, dengan formula berikut:

*Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Ma'had Al Jam'ah dan Asrama x 25*

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang, maka Indeks Layanan dikalikan dengan bobot dasar, yaitu :  $3,1443 \times 25 = 78,3579$  equevalensi dengan **3,1341**.

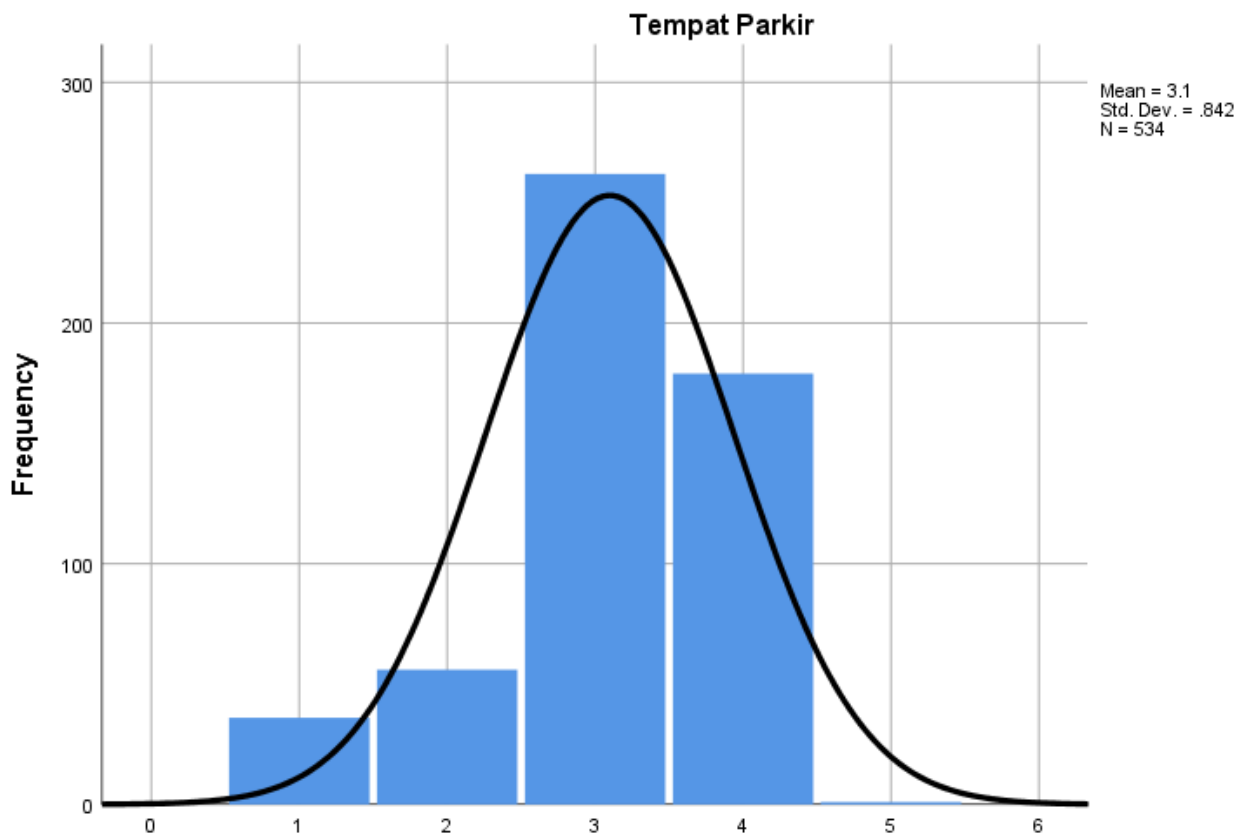
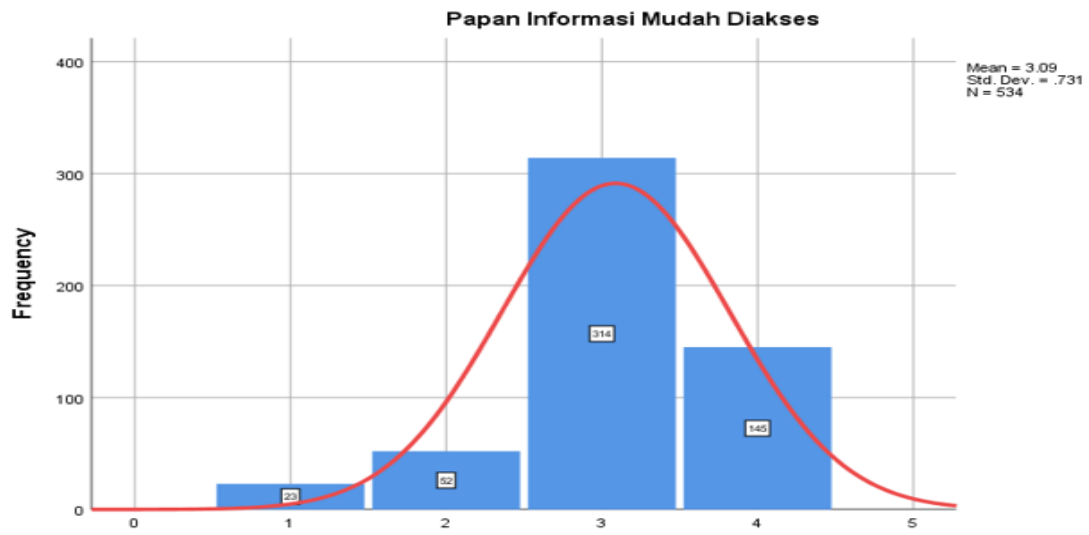
Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai di bawah, maka berada pada **Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532** di mana Nilai Persepsi pada kategori 2 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **PUAS** atau Mutu Layanan **B**.

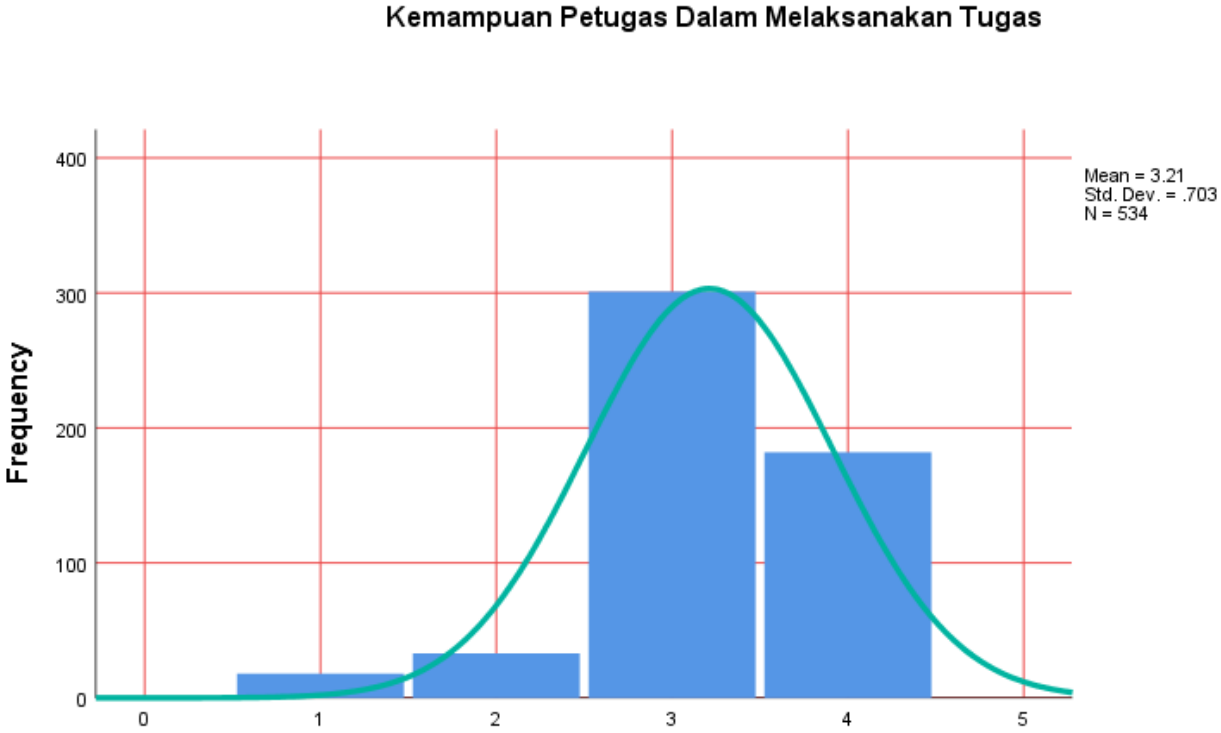
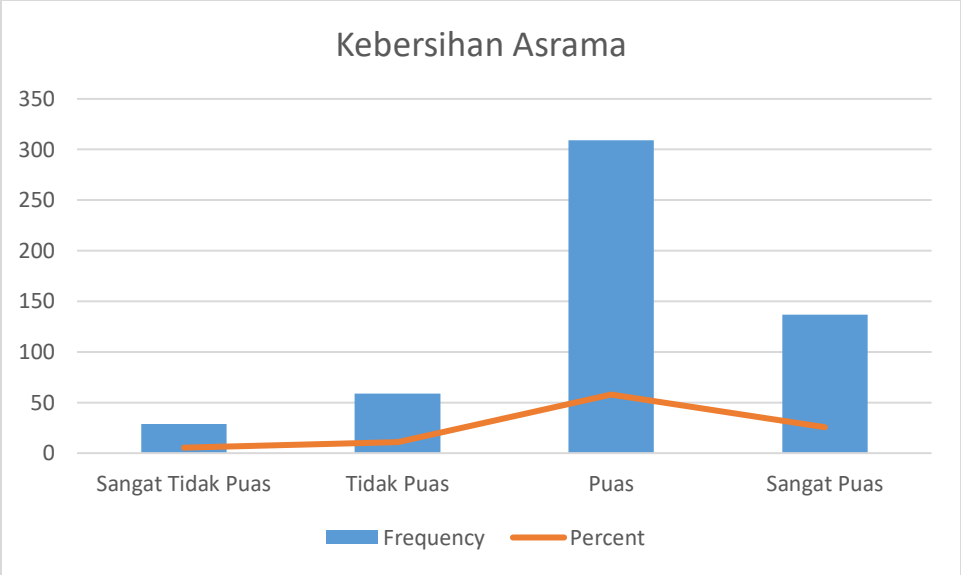
Tabel 3 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Inteval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Layanan (x) | Kinerja Unit Layanan (y) |
|----------------|--------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996      | 25,00 - 64,99                 | D                | Tidak Baik               |
| 2              | 2,60 - 3,064       | 65,00 - 76,60                 | C                | Kurang Baik              |
| 3              | 3,0644 - 3,532     | 76,61 - 88,30                 | B                | Baik                     |
| 4              | 3,5324 - 4,00      | 88,31 - 100,00                | A                | Sangat Baik              |

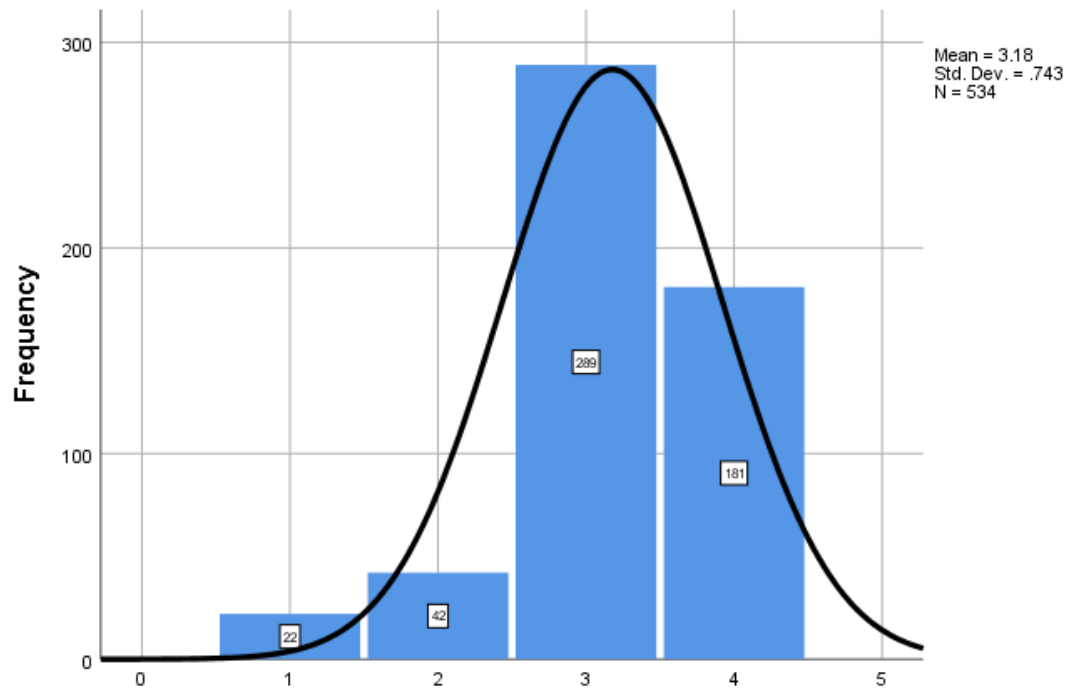
*Sumber:Permenpan No.14 tahun 2017 ttg Pedoman Penyusunan IKM*

Indeks Kepuasan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama tersebut sesuai dengan hasil grafik berikut.





### Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pembelajaran di Ma'had



## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Ma'had Al Jami'ah dan Asrama berada Nilai Kinerja **78,3579 equevalensi dengan 3,1341** atau Nilai Interval Persepsi dan berada pada Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532 dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan Baik.

#### **2. REKOMENDASI**

Survey Indeks kepuasan mahasiswa ini hanya dilakukan selama 37 hari dan secara online. Dari observasi dilapangan ditemukan sebab terbatas jumlah yang ambil bagian dalam survey adalah persoalan koneksi internet dan mobilitas mahasiswa yang tinggi. Karena itu ke depan perlu dilakukan survey secara regular dan mampu melibatkan lebih banyak mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Peraturan Menteri Agama Reublik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020.
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.



