

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PUSAT LEMBAGA INTERNATIONAL

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

	IKM	
Nilai Interval Konversi	Score	Mutu Layanan
77,3309	3,0932	BAIK/PUAS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pusat Lembaga International (PLI) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online <https://s.id/SurveyKepuasanPLI> dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Lembaga International UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pengguna.

Responden adalah Pengguna PLI UIN Ar-Raniry Banda Aceh baik telah dan sedang menggunakan jasa PLI. Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Artinya secara pasti tidak diketahui besaran jumlah populasi karena itu teknik pengambilan sampel menggabung dua jenis, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Dari 37 hari angket diedarkan diisi oleh 101 responden.

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 Pusat Lembaga International 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 <u>P</u> ENDAHULUAN.....	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
3. RESPONDEN DAN SASARAN	2
4. METODE SURVEY	2
a. Rancangan Suvey	2
b. Waktu dan Tempat.....	2
c. Populasi dan Sampel.....	2
d. Teknis Pelaksanaan	2
e. Validitas dan Reliabilitas.....	3
BAB II <u>A</u> NALISIS DATA SURVEY	4
1. PROFIL RESPONDEN.....	4
2. HASIL PENGOLAHAN DATA.....	6
BAB III <u>K</u> ESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
1. KESIMPULAN.....	12
2. REKOMENDASI.....	12
DAFTAR PUSTAKA.....	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kelamin	4
Tabel 2 Usia Pengguna.....	4
Tabel 3 Pendidikan Konsumen	5
Tabel 4 Bidang Pekerjaan Pengguna PLI	6
Tabel 5 Pengolahan IKM Pusat Lembaga International	7
Tabel 6 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan	8
Tabel 7 Fasilitas Ruang Tunggu PLI	8
Tabel 8 Kebersihan Ruangan PLI.....	9
Tabel 9 Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah	10
Tabel 10 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan.....	10
Tabel 11 Kemampuan Pelayanan oleh Petugas yang sesuai dengan Kebutuhan Pengguna	10
Tabel 12 Keinginan Membantu dan Melayani Pengguna	11
Tabel 13 Petugas Mendahulukan Kepentingan Pengguna.....	11

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pusat Lembaga International (*International Affairs Office*) adalah lembaga yang mengatur hal-hal yang terkait kerjasama internasional baik untuk urusan mahasiswa, dosen maupun staf. Keberadaan Pusat Lembaga International (PLI) penting dan strategis karena bagaimanapun UIN Ar-Raniry Banda Aceh sedang menata diri menggapai World Class University di mana kerjasama internasional dan student international menjadi salah satu syaratnya.

Saat ini UIN Ar-Raniry sedang proses AIPT menjadi universitas yang unggul dalam penyelenggaraan pendidikan tingkat nasional di mana PLI telah memberikan andil terutama dalam proses penataan mahasiswa asing.

Untuk melihat bagaimana persepsi pengguna jasa PLI, maka dilakukan survey kepuasan. Survey ini adalah salah satu bahagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan konsumen terhadap layanan Pusat Lembaga International.

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*¹. 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 Pengguna bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Pusat Lembaga International UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

¹<http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

3. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah Pengguna Pusat Lembaga International UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah dan sedang menggunakan jasa Pusat Lembaga International. Sasaran survey adalah kualitas pelayanan PLI 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/SurveyKepuasanPLI> oleh Pengguna PLI 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 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 PLI 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 Pusat Lembaga International 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 Pengguna Pusat Lembaga International UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Kepala Pusat Lembaga International dan juga dikirim langsung kepada responden yang dikenali pernah menggunakan jasa Pusat Lembaga International. Kepala Pusat Lembaga International mengirim ke Pengguna PLI.
 - b. menempelkan pengumuman di Pusat Lembaga International 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.² Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Pusat Lembaga International 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.³ 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 reliability* 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.*⁴

²Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

³Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

⁴*Type of Reliability* di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/retypes.php>, accessed 3 September 2017.

BAB II

ANALISIS DATA SURVEY

1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pengguna terhadap Pusat Lembaga International dilakukan selama 37 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Dari data yang terkumpul responden yang isi survey sebanyak 101 responden di mana 57,9 % adalah laki dan 42,1% adalah Perempuan. Secara rinci dapat dilihat pada table 1 dan gambar Pieberikut

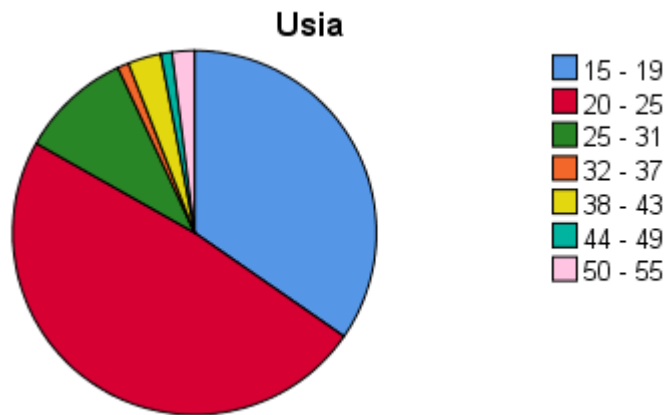
Tabel 1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	30.7	30.7	30.7
	Perempuan	70	69.3	69.3	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Sementara usia Pengguna Pusat Lembaga International cukup bervariasi seperti yang terlihat dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Usia Pengguna

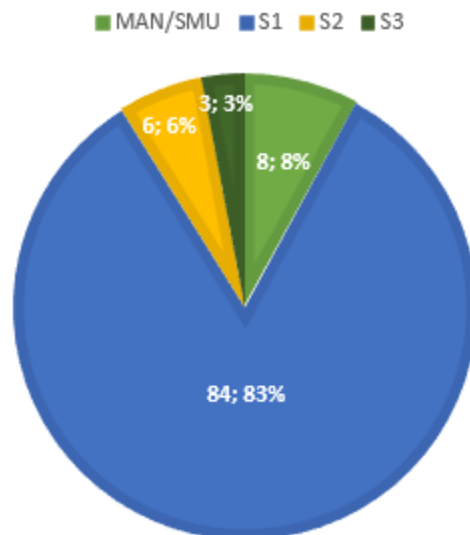
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 19	35	34.7	34.7	34.7
	20 - 25	49	48.5	48.5	83.2
	25 - 31	10	9.9	9.9	93.1
	32 - 37	1	1.0	1.0	94.1
	38 - 43	3	3.0	3.0	97.0
	44 - 49	1	1.0	1.0	98.0
	50 - 55	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	



Pengguna yang menggunakan jasa Pusat Lembaga International ternyata semua adalah para terdidik. Hal ini tercermin pada table 3 berikut.

Tabel 3 Pendidikan Konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAN/SMU	8	7.9	7.9	7.9
	S1	84	83.2	83.2	91.1
	S2	6	5.9	5.9	97.0
	S3	3	3.0	3.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	



Pekerjaan pengguna PLI didominasi oleh Mahasiswa, 88,1% dan urutan kedua dosen ASN. Rinciannya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4 Bidang Pekerjaan Pengguna PLI

		Bidang Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Industri	1	1.0	1.0	1.0
	Juru Ukur	1	1.0	1.0	2.0
	Pekerjaan Umum	1	1.0	1.0	3.0
	Pendidikan	86	85.1	85.1	88.1
	Pensiunan	1	1.0	1.0	89.1
	Penulis	2	2.0	2.0	91.1
	Perdagangan dan jasa	1	1.0	1.0	92.1
	Pertanian	1	1.0	1.0	93.1
	PNS	1	1.0	1.0	94.1
	Polisi	1	1.0	1.0	95.0
	Port Manajemen	1	1.0	1.0	96.0
	Security	1	1.0	1.0	97.0
	Tidak Kerja	3	3.0	3.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Pusat Lembaga International 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 Pusat Lembaga International.

Setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{12} = 0,08333$$

Dengan demikian nilai penimbang IKM Pusat Lembaga International adalah 0,08333. 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 Pusat Lembaga International.

Tabel 5 Pengolahan IKM Pusat Lembaga International

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1													
2													
3													
101													
Jumlah Nilai Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Pertanyaan/Unsur	12												
Data Angket Terisi	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	0,0833												
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
Indeks Kepuasan Pengguna PLI = 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
317	319	323	316	311	305	314	309	315	310	302	308

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 PLI 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 : $3,0932 \times 25 = 77,3309$.

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 3 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **PUAS** atau Mutu Layanan **B**. Dengan demikian **Nilai IKM PLI adalah 3,0942**.

Tabel 6 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

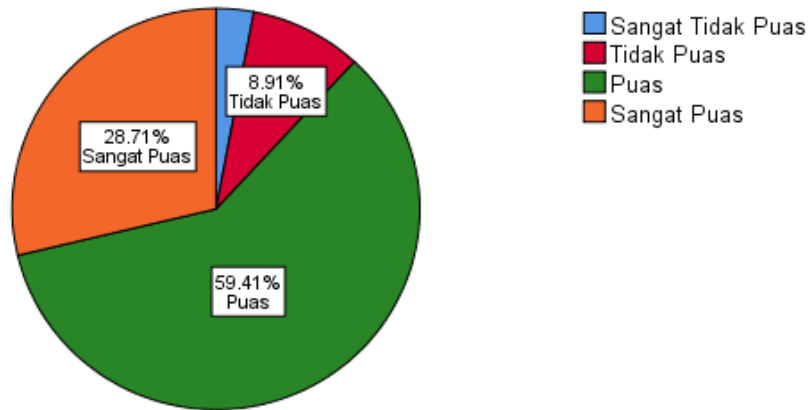
Nilai Persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

Indeks tersebut memiliki korelasi dengan jawaban responden. Berikut ditampilkan beberapa table jawaban responden.

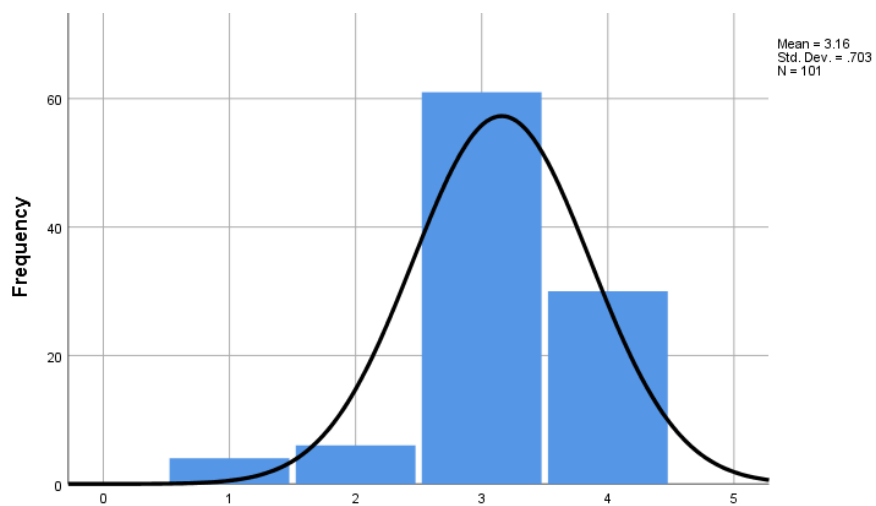
Tabel 7 Fasilitas Ruang Tunggu PLI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	9	8.9	8.9	11.9
	Puas	60	59.4	59.4	71.3
	Sangat Puas	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	



Tabel 8 Kebersihan Ruangan PLI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Puas	6	5.9	5.9	9.9
	Puas	61	60.4	60.4	70.3
	Sangat Puas	30	29.7	29.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	



Tabel 9 Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	7	6.9	6.9	9.9
	Puas	65	64.4	64.4	74.3
	Sangat Puas	26	25.7	25.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 10 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	12	11.9	11.9	14.9
	Puas	60	59.4	59.4	74.3
	Sangat Puas	26	25.7	25.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 11 Kemampuan Pelayanan oleh Petugas yang sesuai dengan Kebutuhan Pengguna

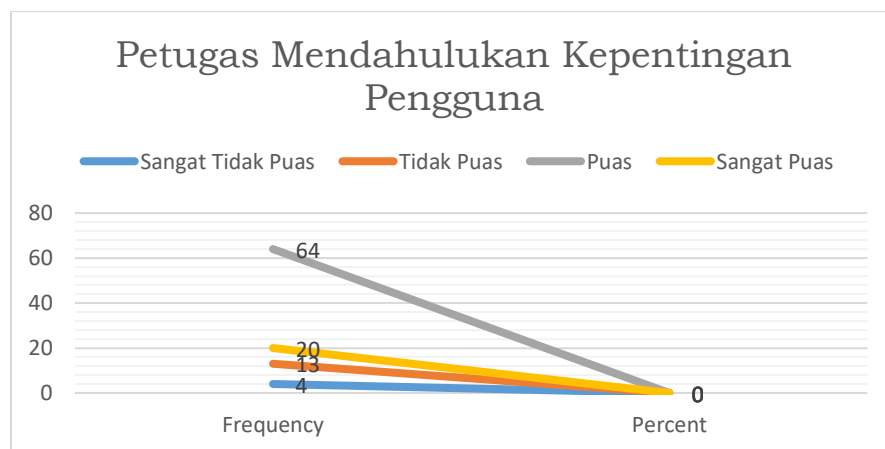
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	10	9.9	9.9	12.9
	Puas	61	60.4	60.4	73.3
	Sangat Puas	27	26.7	26.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 12 Keinginan Membantu dan Melayani Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	11	10.9	10.9	13.9
	Puas	58	57.4	57.4	71.3
	Sangat Puas	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 13 Petugas Mendahulukan Kepentingan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Puas	13	12.9	12.9	16.8
	Puas	64	63.4	63.4	80.2
	Sangat Puas	20	19.8	19.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	



BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Konsumen utama Pusat Lembaga International UIN Ar-Raniry masih didominasi dari kalangan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan jenis layanan yang banyak digunakan adalah mencetak laporan penelitian. Hasil Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas layanan Pusat Lembaga International berada Nilai Kinerja **77,3309** atau Nilai Interval Persepsi dan berada pada Nilai Interval IKM 3,0644 - 3,532 dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan Baik. Artinya **IKM PLI adalah 3,0932**

2. REKOMENDASI

Survey Indeks kepuasan mahasiswa ini hanya dilakukan selama 37 hari dan secara online. Dari observasi lapangan ditemukan sebab terbatas jumlah yang ambil bagian dalam survey adalah persoalan database pada PLI belum sempurna. Karena itu ke depan perlu ada database yang baik.

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).
- Permenpan RB Nomo 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agama Reublik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020.
- 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 Reliablity di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.