



LAPORAN SURVEY

PEMANGKU KEPENTINGAN

UIN SUMATERA UTARA MEDAN

TAHUN 2023

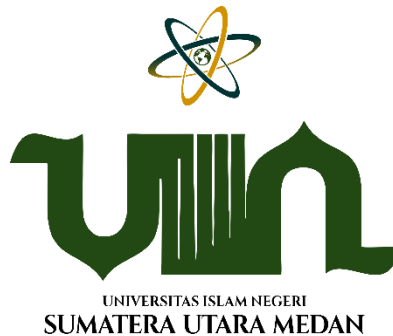


Disusun Oleh :
TIM SURVEI



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN (IKPK) : 3,45

**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
OLEH PEMANGKU KEPENTINGAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah tertuju ke hadirat Allah Swt, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sumatera Utara Medan telah menyelesaikan Survey Kepuasan Layanan Manajemen oleh Pemangku Kepentingan dan telah berhasil menyusun laporan hasil survey tersebut. Salawat dan salam disampaikan kepada Nabiullah wa Rasulullah Muhammad Saw. yang telah membawa umatnya dari era kejahilian ke era yang penuh ber peradaban.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan, memetakan mutu pelayanan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan dan sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan.

Pada akhirnya kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan terhadap terlaksananya survey ini. Kepada Allah jualah saya bermohon agar semua yang terlibat dalam proses ini diberikan pahala yang berlipat ganda, dan semoga segala bantuan yang diberikan itu dicatat sebagai amal ibadah di sisi-Nya. *Amin ya robbol 'Alamin.*

Medan, 24 Agustus 2023
Ketua LPM

dto

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag

DAFTAR ISI

PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Tujuan.....	4
BAB II METODE	5
A. Prosedur Survey.....	5
B. Instrumen Survey.....	5
C. Kualitas Instrumen.....	5
D. Responden	7
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY	9
BAB IV KESIMPULAN	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi	18

LAMPIRAN:

Instrumen Survey Kepuasan Layanan Manajemen Para Pemangku Kepentingan
SK Rektor UIN Sumatera Utara Medan

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Survey kepuasan layanan manajemen di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja yang bertugas dalam pengelolaan UIN Sumatera Utara Medan. Dasar kebijakan survey kepuasan layanan manajemen ini berpedoman kepada [SK Rektor Nomor 347 tahun 2019 tentang Perubahan Atas keputusan Rektor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.](#)

Survey kepuasan layanan manajemen dimulai dengan pembentukan tim survei yang ditandai dengan terbitnya SK Rektor mengenai tim survei di UIN Sumatera Utara Medan.

B. Tujuan

Tujuan survei kepuasan pelayanan manajemen bertujuan untuk:

1. Mengukur tanggapan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen sebagai pemangku kepentingan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan
2. Memetakan mutu pelayanan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan
3. Sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan

BAB II METODE

A. Prosedur Survey

Pelaksanaan survey kepuasan layanan manajemen oleh pemangku kepentingan di UIN Sumatera Utara Medan dikendalikan oleh Pusat Audit dan Pengendalian Mutu Lembaga Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Rektor terhadap pemangku kepentingan di UIN Sumatera Utara Medan.

B. Instrumen Survey

Penjelasan tentang instrumen kepuasan layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan adalah bahwa kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen disusun dengan mengacu pada butir mutu sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Instrumen kepuasan layanan manajemen disusun dalam bentuk kuesioner diisi oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Stakeholder dan Mitra UIN Sumatera Utara berjumlah 252 orang.

Instrumen kepuasan layanan manajemen dapat dilihat pada hasil kuesioner sebagai bagian dari pelaksanaan sistem penjaminan mutu UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen memiliki kehandalan yang teruji secara metodologis. Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek dasar aktivitas manajemen maka mekanisme evaluasi tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.

Kuesioner Survey Kepuasan Layanan Manajemen Para Pemangku Kepentingan ada di:

<https://bit.ly/SurveyPemangkuKepentingan-UINSU-2023>

C. Kualitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap sistem dan praktek layanan manajemen di UIN Sumatera Utara Medan adalah kuesioner kepuasan yang memiliki validitas, reliabilitas dan mudah digunakan. Instrumen ini merupakan lampiran dari Pedoman survey kepuasan layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan.

Validitas

Hasil pengolahan data dari instrumen menggambarkan tingkat keabsahan yang mengukur dari kepuasan survei tersebut dengan rentang penilaian 1 - 4 yaitu sangat tidak memuaskan, 2 kurang memuaskan, 3 memuaskan, dan 4 sangat memuaskan.

Rumus mencari validitas instrumen

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen kepuasan layanan manajemen di UIN Sumatera Utara Medan telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan Y = Total Sor Pertanyaan

n = Jumlah Responden

Standar keputusan validitas hitung ≥ 0.3 artinya jika hasil perhitungan validitas hasilnya lebih dari 0.3, instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

Berikut hasil analisis validasi intrumen:

P11	Pearson Correlation	.845**	.876**	.857**	.903**	.726**	.876**	.812**	.858**	.507**	.859**	1	.866**	.636**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252
P12	Pearson Correlation	.764**	.742**	.723**	.769**	.645**	.785**	.764**	.729**	.477**	.680**	.866**	1	.588**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252
P13	Pearson Correlation	.581**	.664**	.628**	.635**	.567**	.567**	.676**	.608**	.497**	.596**	.636**	.588**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252
P14	Pearson Correlation	.565**	.684**	.654**	.704**	.559**	.636**	.723**	.496**	.467**	.618**	.657**	.577**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252

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

Reliabilitas

Instrumen ini digunakan memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsisten dalam mengukur penilaian kepuasan yang disusun sesuai dengan fungsi layanan manajemen yang meliputi perencanaan seleksi atau perekrutan, penempatan, pengembangan, penghargaan, sanksi, penilaian kinerja dan pemberhentian. Seluruh dimensi dan indikator disusun menjadi perangkat pengambilan data atau instrumen yang akan disebarakan kepada pemangku kepentingan di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan dengan memperhatikan jumlah ketentuan sampel yang dibutuhkan. Instrumen untuk melakukan pengukuran kepuasan harus memiliki kriteria sebagai berikut :

1) Rumus mencari reliabilitas atau andal

Instrumen yang digunakan harus memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengukur setiap dimensi, oleh karena itu perlu diukur tingkat keandalannya, kuisisioner yang digunakan di UIN Sumatera Utara Medan telah melalui pengukuran tingkat keandalan dengan formula yang digunakan :

$$r_i = \frac{2r_i}{1 + r_i}$$

Dimana :

r_i = Koefisien reliabilitas sperman brawn

r_s = Koefisien korelasi antara belahan ganjil genap

Berikut hasil analisis reabilitas instrument:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	7

2) Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan manajemen oleh pemangku kepentingan di UIN Sumatera Utara Medan sangat terjaga kerahasiaannya. Kemudahan penggunaan instrumen oleh pemangku kepentingan ditandai

dengan pernyataan yang sederhana, mudah dipahami tersedia pilihan jawaban secara obyektif, proses pengisian instrumen dilakukan secara online. Agar mudah digunakan, maka jawaban instrumen menggunakan jawaban tertutup dimana responden dapat memilih satu dari lima jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari lima pilihan yaitu ; 4) Sangat memuaskan, 3) memuaskan 2) Kurang Memuaskan, dan 1) sangat tidak memuaskan. Sedangkan untuk pertanyaan terbuka hanya diberikan kolom untuk masukan, kritik, saran serta harapan pelayanan yang prioritas diperbaiki.

D. Responden

Survey kepuasan layanan manajemen oleh pemangku kepentingan di UIN Sumatera Utara Medan dilaksanakan dengan menggunakan metode survey. Sasaran responden adalah Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Stakeholder dan Mitra UIN Sumatera Utara. Pelaksanaan penyebaran kuisisioner atau instrumen survey yaitu dilakukan secara online melalui link <https://bit.ly/SurveyPemangkuKepentingan-UINSU-2023>

Adapun jumlah responden pada survey kepuasan ini adalah 252 orang yang terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Stakeholder dan Mitra UIN Sumatera Utara Medan

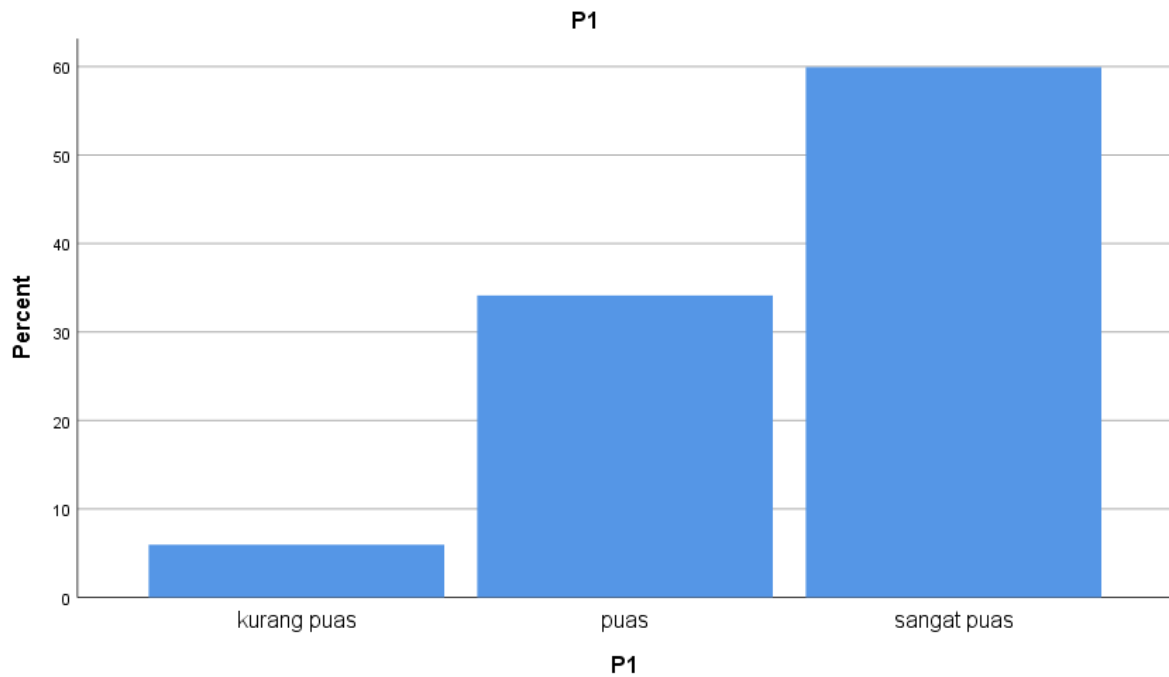
BAB III

PEMBAHASAN

A. ANALISIS HASIL SURVEY

Bab ini akan mendeskripsikan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen UIN Sumatera Utara Medan. Berikut hasil analisis deskriptif dari setiap pertanyaan yang didapat dari 252 responden.

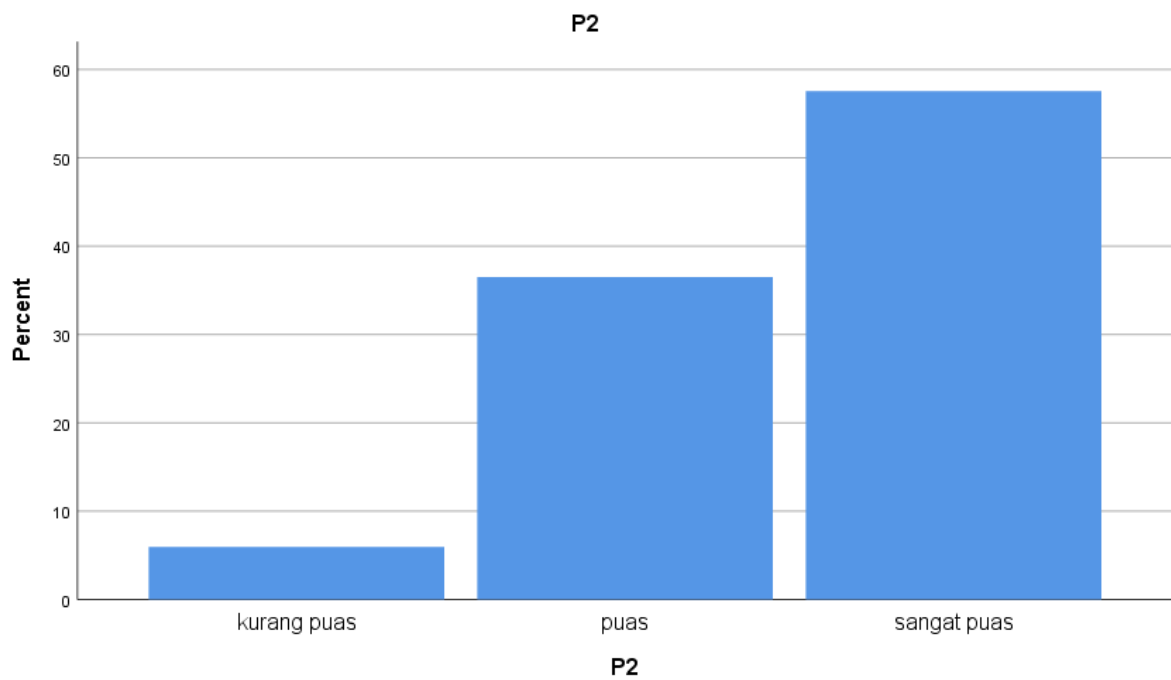
1. Kepuasan terhadap pengembangan karir di UIN Sumatera Utara Medan



P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	86	34.1	34.1	40.1
	sangat puas	151	59.9	59.9	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

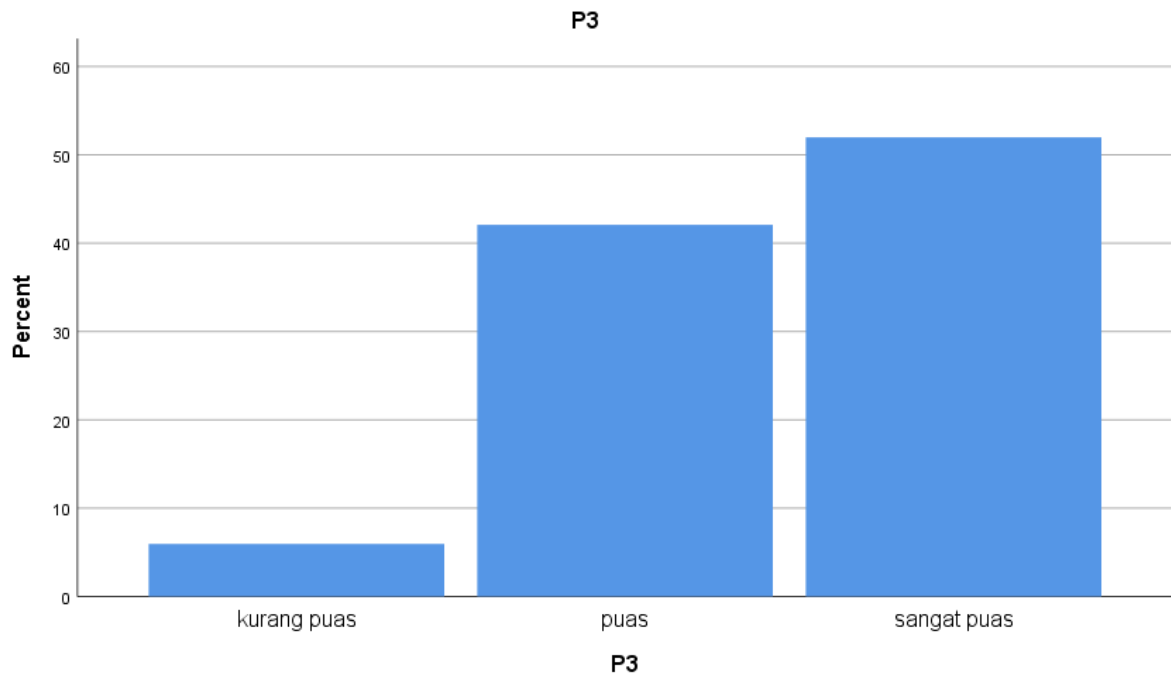
2. Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di UIN Sumatera Utara Medan



P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	92	36.5	36.5	42.5
	sangat puas	145	57.5	57.5	100.0
Total		252	100.0	100.0	

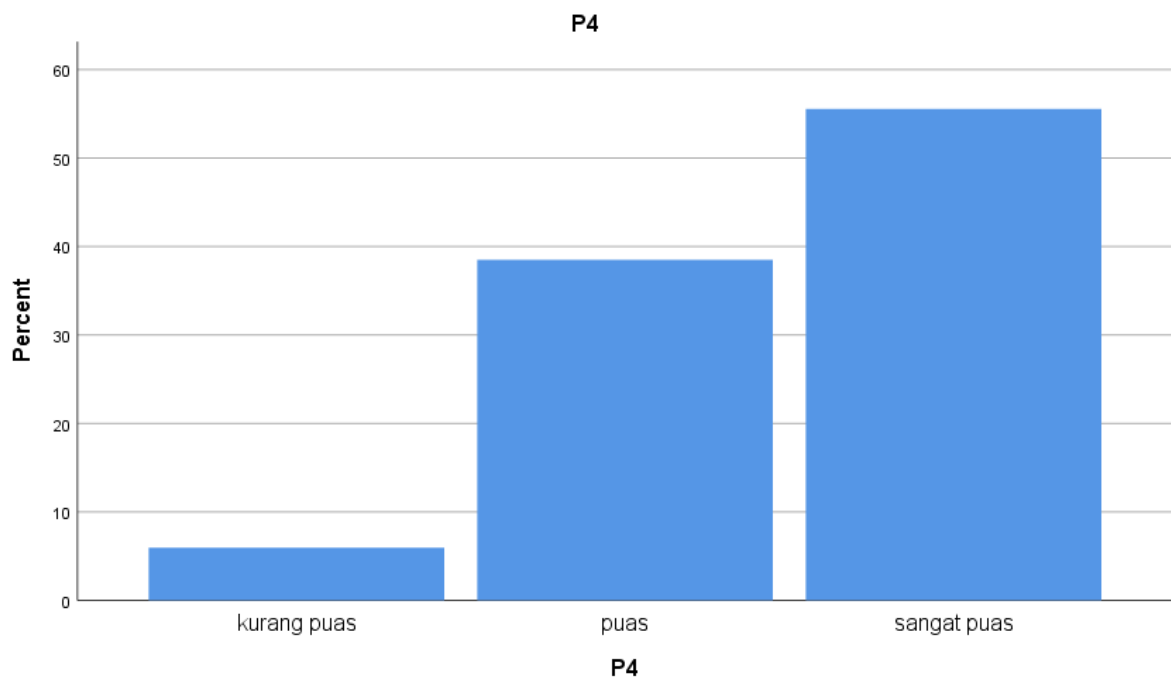
3. Kepuasan terhadap beban kerja di UIN Sumatera Utara Medan



P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	106	42.1	42.1	48.0
	sangat puas	131	52.0	52.0	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

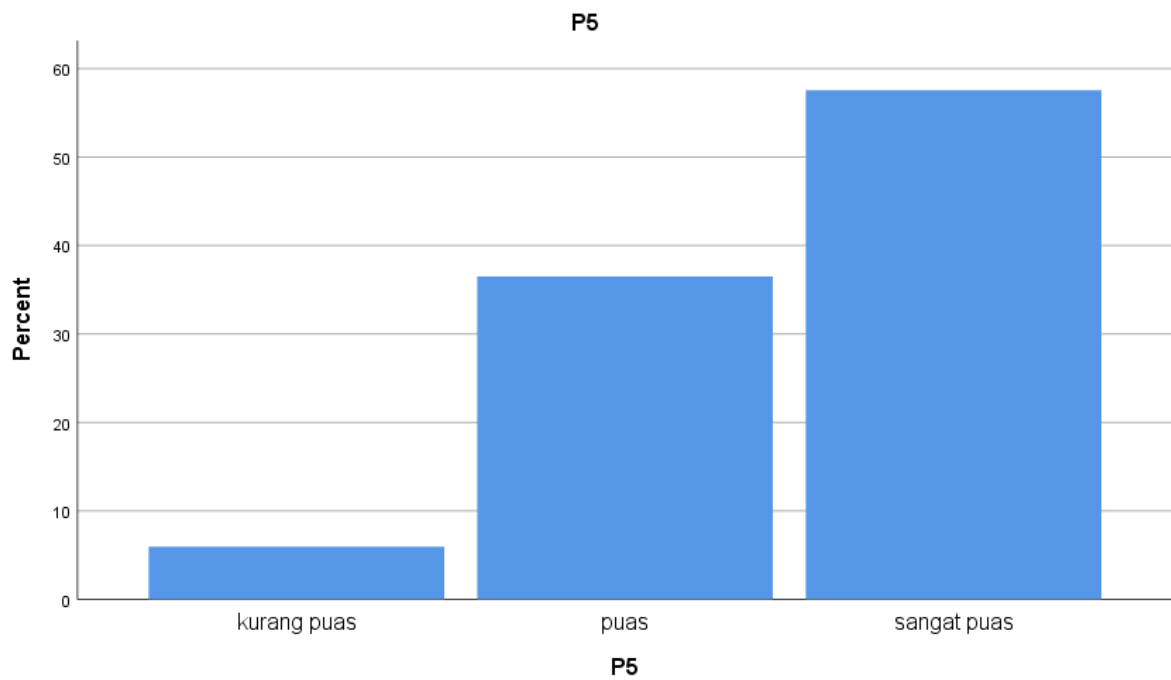
4. Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di UIN Sumatera Utara Medan



P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	97	38.5	38.5	44.4
	sangat puas	140	55.6	55.6	100.0
Total		252	100.0	100.0	

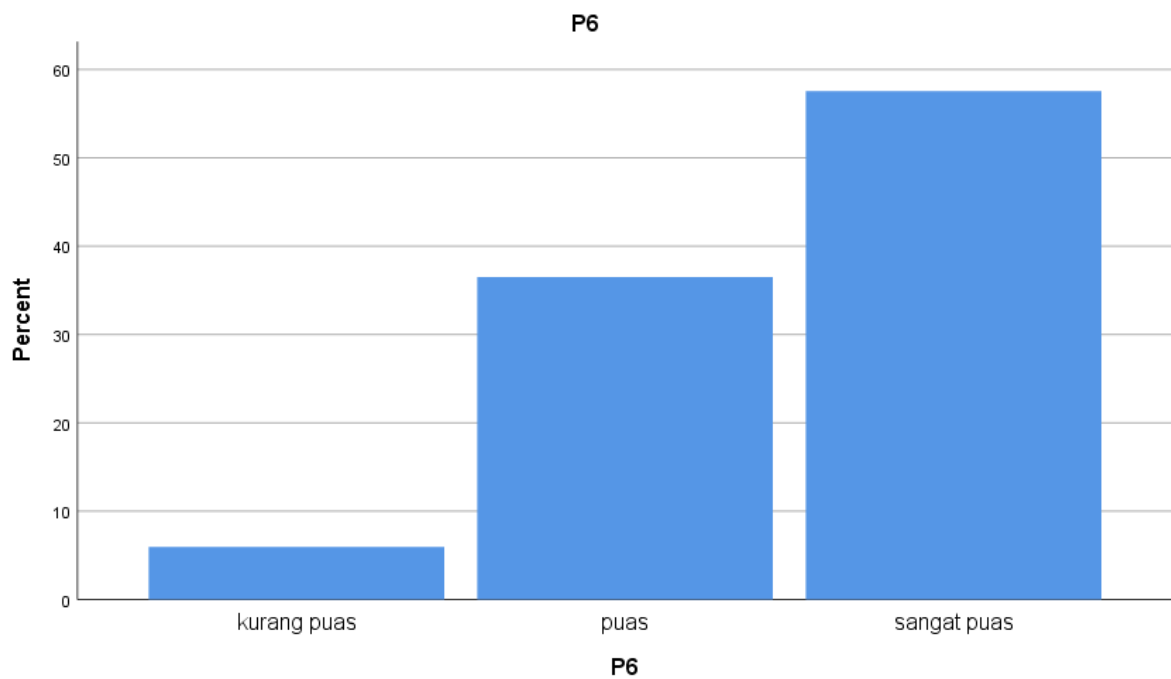
5. Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di UIN Sumatera Utara Medan



P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	92	36.5	36.5	42.5
	sangat puas	145	57.5	57.5	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

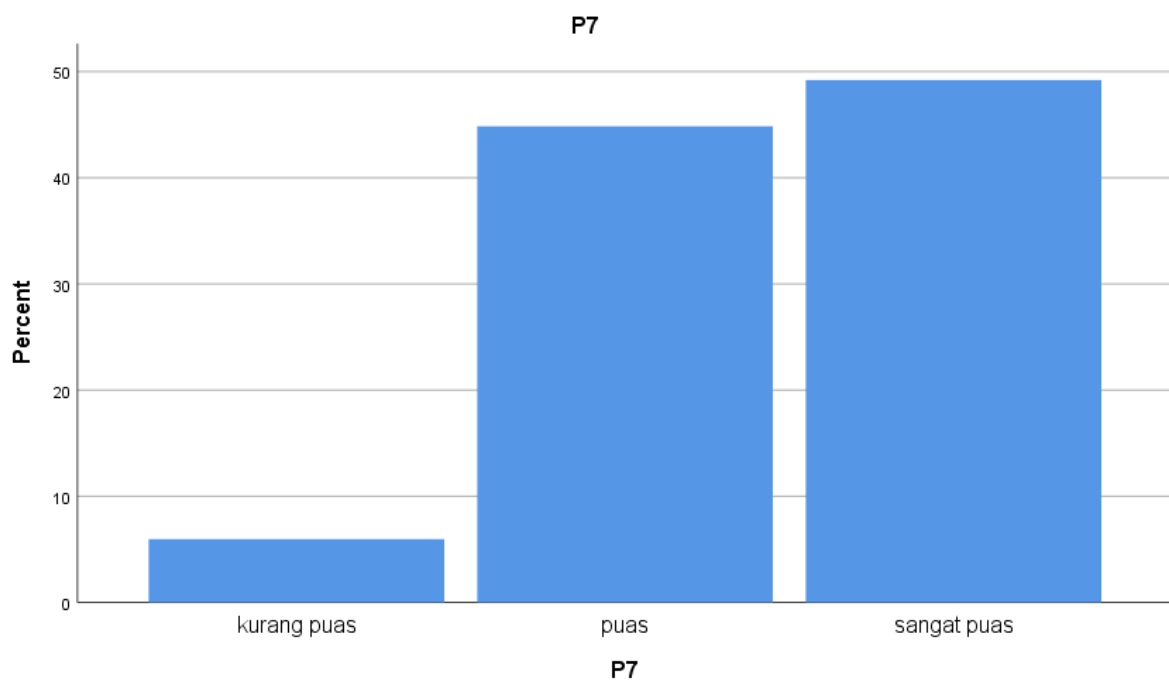
6. Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan



P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	92	36.5	36.5	42.5
	sangat puas	145	57.5	57.5	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

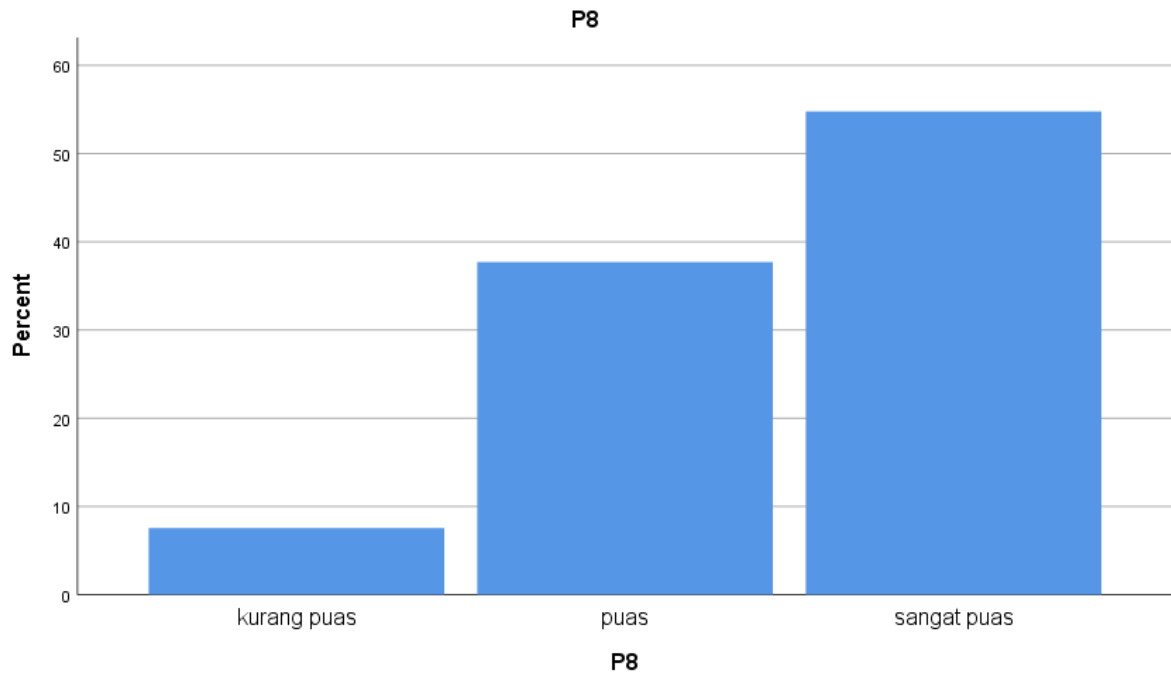
7. Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan



P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	113	44.8	44.8	50.8
	sangat puas	124	49.2	49.2	100.0
Total		252	100.0	100.0	

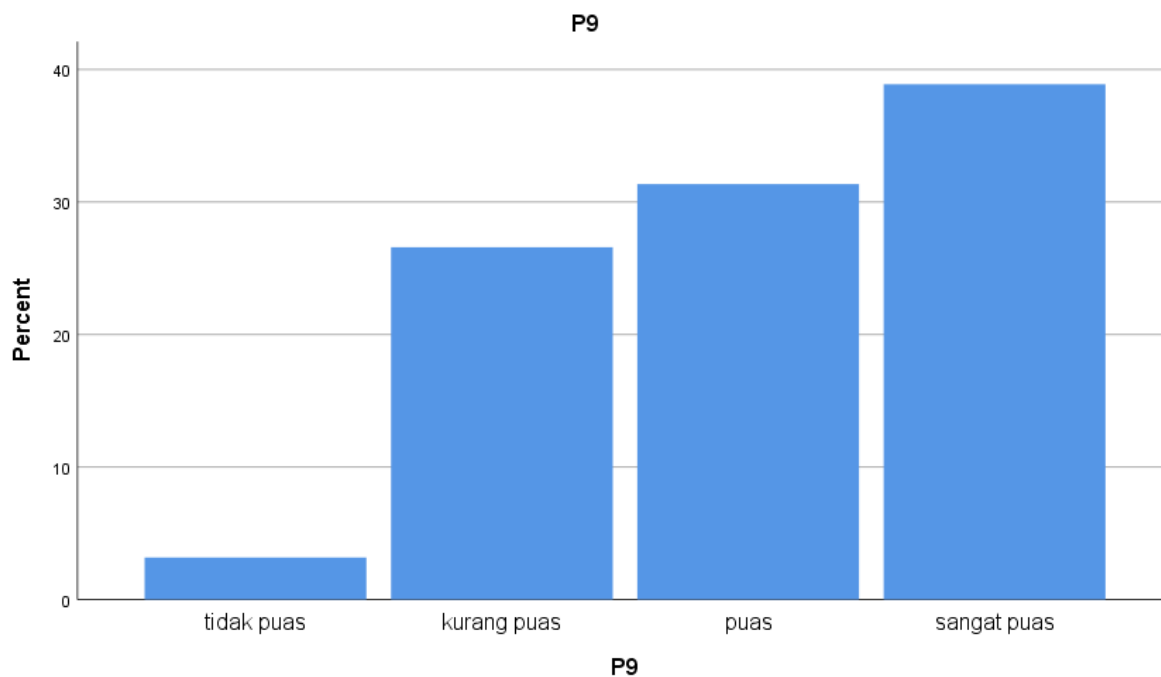
8. Kepuasan terhadap suasana kerja di UIN Sumatera Utara Medan



P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	19	7.5	7.5	7.5
	puas	95	37.7	37.7	45.2
	sangat puas	138	54.8	54.8	100.0
Total		252	100.0	100.0	

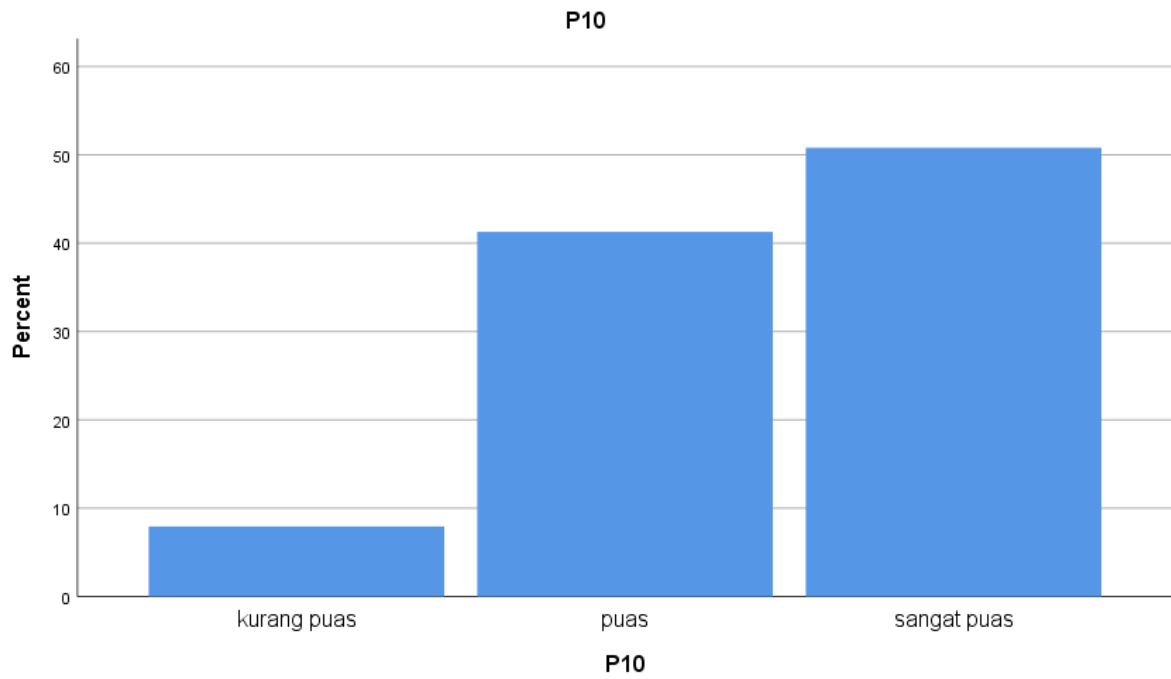
9. Kepuasan terhadap fasilitas yang memenuhi standar minimum untuk kelancaran tugas dan fungsi di UIN Sumatera Utara Medan



P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	8	3.2	3.2	3.2
	kurang puas	67	26.6	26.6	29.8
	puas	79	31.3	31.3	61.1
	sangat puas	98	38.9	38.9	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

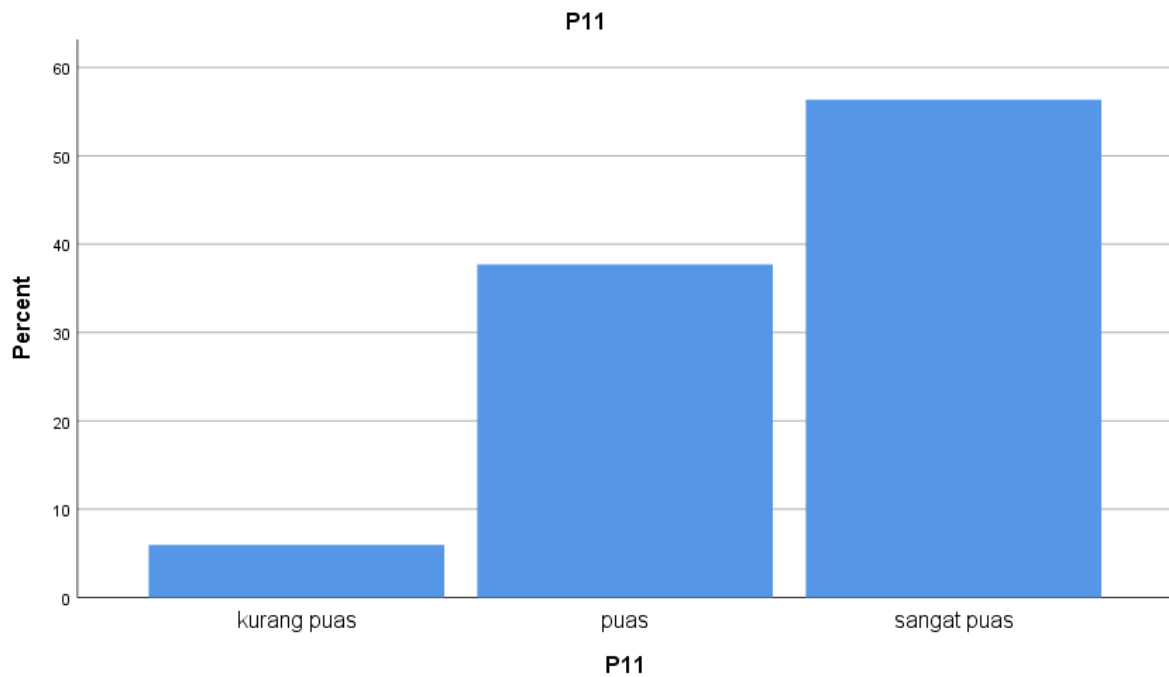
10. Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di UIN Sumatera Utara Medan



P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	20	7.9	7.9	7.9
	puas	104	41.3	41.3	49.2
	sangat puas	128	50.8	50.8	100.0
Total		252	100.0	100.0	

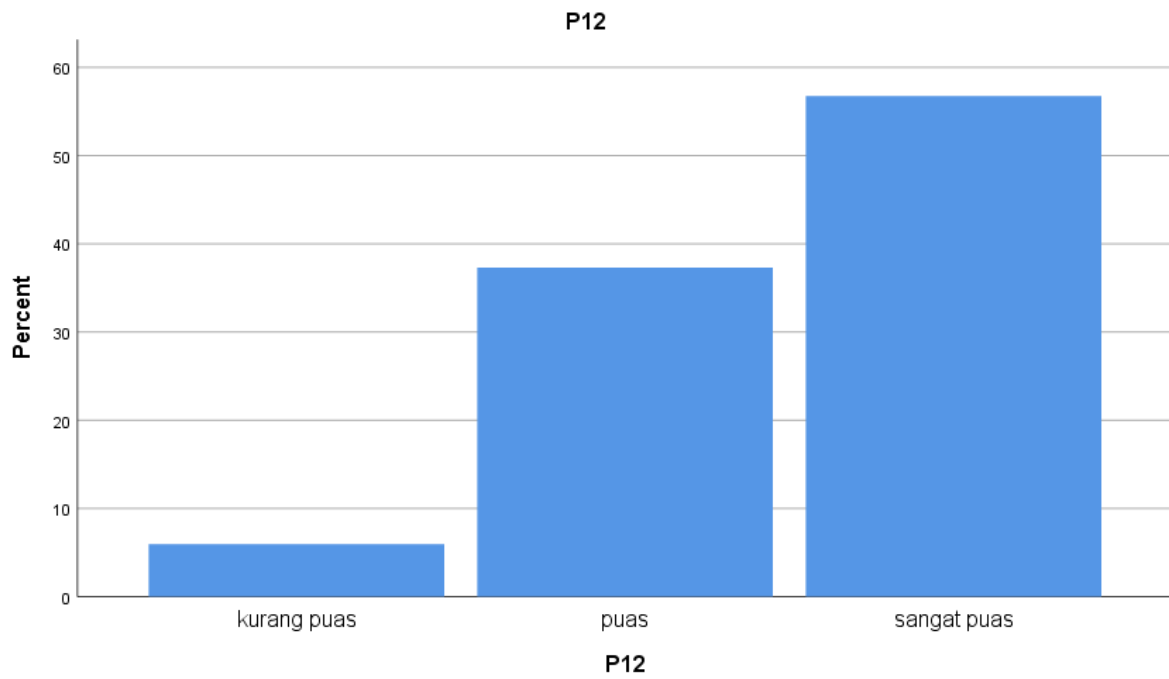
11. Kepuasan terhadap keselamatan, kesehatan kerja dan keamanan tempat kerja di UIN Sumatera Utara Medan



P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	95	37.7	37.7	43.7
	sangat puas	142	56.3	56.3	100.0
Total		252	100.0	100.0	

12. Kepuasan terhadap komitmen pimpinan dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu



P12

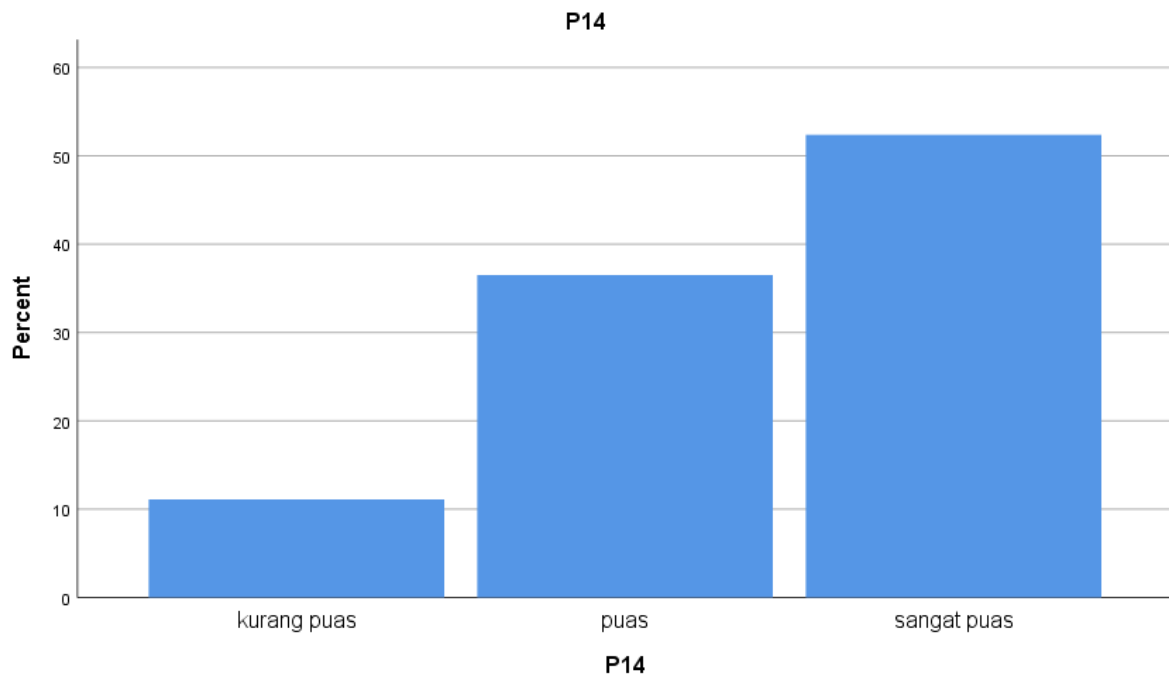
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	94	37.3	37.3	43.3
	sangat puas	143	56.7	56.7	100.0
Total		252	100.0	100.0	

13. Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	15	6.0	6.0	6.0
	puas	105	41.7	41.7	47.6
	sangat puas	132	52.4	52.4	100.0
	Total	252	100.0	100.0	

14. Kepuasan terhadap transparansi pengelolaan keuangan



B. INDEKS KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN (IKLM) PEMANGKU KEPENTINGAN UIN SUMATERA UTARA MEDAN

Kepuasan Layanan Manajemen Oleh Pemangku Kepentingan adalah hasil pengukuran atas kegiatan Survey Kepuasan Layanan Manajemen berupa angka. Untuk menghitung, nilai lebih jauh, setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Artinya nilai penimbang Kepuasan Layanan Manajemen (KLM) adalah 0,071. Lalu kemudian dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nil Bobot per Unsur} = \frac{[(\sum P \times 4) + (\sum CP \times 3) + (\sum KP \times 2) + (STP \times 1)]}{Z_{responden}}$$

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

Tabel Jawaban Kuesioner

Responde n	Pertanyaan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2
4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
13	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4
14	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
16	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
44	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2

97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
112	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2
114	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
123	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
125	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
126	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4
141	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4
143	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3
146	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4
147	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3

148	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4
149	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
151	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
156	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2
157	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4
162	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
163	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2
164	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
165	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4
166	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2
167	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2
169	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
170	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
175	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
178	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3
179	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
180	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
181	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
186	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
187	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
189	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
190	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
195	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	2	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
197	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3

250	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah nilai aitem	886	883	872	878	884	882	865	871	771	872	884	889	880	864
Total Pertanyaan	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Nilai rata-rata	3,52	3,50	3,46	3,48	3,51	3,50	3,43	3,46	3,06	3,46	3,51	3,53	3,49	3,43
Bobot Nilai tertimbang	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,22	0,25	0,25	0,25	0,25	0,24
Total Rata-rata tertimbang	3,45													
Indeks Kepuasan	86,32													

1. Indeks Kepuasan Layanan Manajemen (IKLM), yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar (25) atau

$$3,45 \times 25 = 86,32$$

Dengan demikian Indeks Kepuasan *Stakeholder* (Pemangku Kepentingan) Terhadap Layanan Manajemen (IKLM) Medan adalah 86,32.

2. Nilai Persepsi, Interval IKLM, Mutu Layanan, dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKLM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan	Apabila dirujuk pada tabel konversi nilai, maka angka 86,32 berada pada nilai persepsi 3,45 secara kualitatif dikategorikan dengan Mutu Layanan A atau Kinerja Pelayanan adalah Sangat Memuaskan .
4	76,00 – 100	A	Sangat Memuaskan	
3	51,00 – 75,99	B	Memuaskan	
2	26,00 – 50,99	C	Kurang Memuaskan	
1	00,00 – 25,99	D	Tidak Memuaskan	

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Stakeholder dan Mitra UIN Sumatera Utara terhadap layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan adalah memuaskan dengan nilai angka **86,295** dan nilai persepsi adalah **3,45**.

B. Rekomendasi

1. Meningkatkan ketegasan pimpinan dalam melaksanakan sistem layanan manajemen
2. Meningkatkan layanan manajemen tata kelola universitas yang transparan dan akuntabel, baik dalam bidang keuangan maupun kepegawaian
3. Meningkatkan kelengkapan fasilitas UIN Sumatera Utara Medan
4. Meningkatkan komitmen dan ketegasan pimpinan untuk pengembangan karir, penghargaan prestasi dan sanksi
5. Menerapkan konsistensi penegakan aturan terhadap pegawai
6. Meningkatkan komitmen pimpinan terhadap sistem penjaminan mutu di UIN Sumatera Utara Medan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

Email: lpm@uinsu.ac.id

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN UIN SUMATERA UTARA
MEDAN TAHUN 2023**

A. IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Domisili :
5. Pekerjaan :
6. No. Hp :
7. Jenis kelamin : Laki-laki/perempuan*)
8. Jenis Responden : Dosen tetap/Tenaga kependidikan/alumni/stakeholder/mitra/lainnya*)

Pengantar:

Kepada Yth.

Dosen Tetap, Tenaga kependidikan, Alumni, Stakeholder/Pengguna dan Mitra UIN Sumatera Utara
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, UIN Sumatera Utara Medan melaksanakan Survey Kepuasan Layanan Manajemen UIN Sumatera Utara. Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan sdr/i untuk memberikan umpan balik melalui pengisian kuesioner ini. Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya. Hasil survey ini akan dipergunakan untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan UIN SU Medan.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama dan bantuan sdr/i, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Hormat Kami.

Tim Survey

.

Petunjuk Umum:

a. Petunjuk Umum:

- 1) Instrumen ini diisi oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Stakeholder dan Mitra UIN Sumatera Utara
- 2) Partisipasi saudara/i untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya untuk peningkatan pelayanan di UIN Sumatera Utara ke depan.
- 3) Semua identitas dan jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan untuk kepentingan layanan di UIN Sumatera Utara dan LPM menjamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif apapun bagi Bapak/Ibu dan siapapun.
- 4) Pilihlah salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan dengan cara memilih pada kolom yang tersedia.
- 5) Alternatif jawaban diskalakan dengan menggunakan Skala Likert, yaitu: Sangat Memuaskan, Memuaskan, Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan.

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI UIN SUMATERA UTARA MEDAN

Berilah tanda (V) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Kepuasan terhadap pengembangan karir di UIN Sumatera Utara Medan				
2.	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di UIN Sumatera Utara Medan				
3.	Kepuasan terhadap beban kerja di UIN Sumatera Utara Medan				
4.	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di UIN Sumatera Utara Medan				
5.	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di UIN Sumatera Utara Medan				
6.	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di UIN Sumatera Utara Medan				
7.	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di UIN Sumatera Utara Medan				
8.	Kepuasan terhadap suasana kerja di UIN Sumatera Utara Medan				
9.	Kepuasan terhadap fasilitas yang memenuhi standar minimum untuk kelancaran tugas dan fungsi di UIN Sumatera Utara Medan				
10.	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di UIN Sumatera Utara Medan				
11.	Kepuasan terhadap keselamatan, kesehatan kerja dan keamanan tempat kerja di UIN Sumatera Utara Medan				
12.	Kepuasan terhadap komitmen pimpinan dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UIN Sumatera Utara Medan				
13.	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di UIN Sumatera Utara Medan				
14.	Kepuasan terhadap transparansi pengelolaan keuangan di UIN Sumatera Utara Medan				



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR 20A TAHUN 2021
TENTANG

TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

- Menimbang : a. Dalam rangka untuk mendapatkan data secara objektif guna perbaikan mutu secara sistematis, tepat sasaran dan berkelanjutan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, maka diperlukan kegiatan survei dan tim pelaksanaannya sebagai metode ilmiah dalam pelaksanaan pengambilan keputusan berkaitan dengan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan mutu di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- b. Bahwa Berdasarkan Pertimbangan Sebagaimana Dimaksud Dalam Huruf A Perlu Menetapkan Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Pada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24)
5. Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 270);

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 642);
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 011049/B.II/3/2023 tanggal 8 Mei 2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Periode 2023 – 2027.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN.
- KESATU : Menunjuk dan mengangkat mereka yang namanya tersebut dalam lampiran I lampiran keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Survei Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Medan

Pada tanggal 05 Januari 2021

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN,

SYAHRIN

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama RI di Jakarta;
2. Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
3. Direktur Pendidikan Tinggi Islam Kementerian Agama RI di Jakarta
4. Dekan Fakultas di lingkungan UIN SU Medan;
5. Direktur Pascasarjana UIN SU Medan di Medan;
6. Kepala Biro AUPK dan AAKK UIN SU Medan di Medan;
7. Kepala Satuan Pengawas Internal UIN SU Medan.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR 20A TAHUN 2021
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN

**SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

NO.	NAMA	GOL	JABATAN
1	2	3	4
1	Prof. Dr. Syahrin, MA	IV	Pengarah
2	Prof. Dr. Hasan Asari M.Ag	IV	Penanggung jawab
3	Dr. Sahkholid Nasution, M.A	IV	Ketua
4	Dr. Isnaini Harahap, MA	III	Sekretaris
5	Dr. Mesiono, M.Pd	IV	Anggota
6	Dr. Syafruddin Syam, MA	IV	Anggota
7	Dr. Abdurrahman, M.Pd	IV	Anggota
8	M. Irwan Padli Nasution, MSi	IV	Anggota
9	Dr. Muhammad Syukri Albani Nasution, MA	IV	Anggota
10	Putra Apriadi, M.Kes	III	Anggota
11	Khairina Tambunan, MEI	III	Anggota
12	Wahyu Syarvina, MA	III	Anggota



REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

SYAHRIN