



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

2023



Jl. Lintas Jambi-Ma. Bulian KM.16, Sei. Duren,
Kec. Jaluko, Kab. Muaro Jambi, Prov. Jambi



www.lpm.uinjambi.ac.id



lpm-uinjambi.ac.id



(0741) 60548
(0741) 60731

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PUSAT SURVEI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
2023

Penyusun

Nama : Hendra Gunawan, M.Hum
Jabatan : Ketua Pusat Survei dan Kebijakan Publik
Lembaga Penjaminan Mutu
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Disahkan,

Jambi, Desember 2023



Ketua LPM

Dr. Dian Mursidah, M.Ag

Ketua PSKP

Hendra Guawan, M.Hum

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan nikmat kepada kita selaku hambanya dan telah mengutus Rasul-Nya dengan petunjuk dan agama yang benar. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, hamba dan utusan-Nya yang diutus ke dunia sebagai rahmatan lil 'alamin.

Berkat limpahan cahaya dan nikmat yang telah Allah SWT berikan, alhamdulillah kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh tim akreditasi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada Tahun Akademik 2023 dapat berjalan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bekerja keras untuk menyusun laporan kepuasan Mahasiswa di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Semoga hasil evaluasi ini dapat dijadikan informasi dalam perbaikan dan meningkatkan mutu dan pelayanan khususnya bagi UIN STS Jambi pada tahun berikutnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Jambi, Desember 2023

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I LATAR BELAKANG.....	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. MAKSUD DAN TUJUAN	4
C. SASARAN	4
D. WAKTU DAN TEMPAT	4
E. LINGKUP EVALUASI.....	4
BAB II KAJIAN TEORI	5
A. KONSEP KUALITAS	5
B. KUALITAS PELAYANAN.....	7
BAB III METODE PENELITIAN	9
A. INSTRUMEN PENILAIAN	9
B. SAMPEL SURVEI.....	9
C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	10
D. ANALISIS DATA	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
A. INSTRUMEN SURVEI	12
B. HASIL EVALUASI	15
C. RENCANA TINDAK LANJUT	17
BAB V PENUTUP	19
A. KESIMPULAN	19
B. SARAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan di UIN STS Jambi dengan respondennya adalah Mahasiswa aktif. Sistem survey kepuasan ini dilaksanakan secara online. Survey kepuasan Mahasiswa merupakan salah satu survey yang dilakukan secara online, pengisian berkas kuesioner dilakukan oleh Mahasiswa aktif berbasis Google Form.

Pelayanan *public* kepada Mahasiswa di UIN STS Jambi sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Mahasiswa dengan melakukan evaluasi perbaikan layanan di UIN STS Jambi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survey kepuasan layanan terhadap Mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di UIN STS Jambi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah survei evaluasi kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung yang diberikan oleh UIN STS Jambi yang dilakukan setiap tahunnya.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei evaluasi indeks kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja UIN STS Jambi dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa di UIN STS Jambi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Mahasiswa di tahun selanjutnya.

C. SASARAN

Sasaran survei indeks kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah seluruh Mahasiswa aktif di Tahun 2023 di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

D. WAKTU DAN TEMPAT

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN STS Jambi melalui google form yang telah disebar. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di pertengahan TW 4 Tahun 2023.

E. LINGKUP EVALUASI

Evaluasi dilakukan oleh Mahasiswa UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terhadap pelayanan di UIN STS Jambi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Management yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

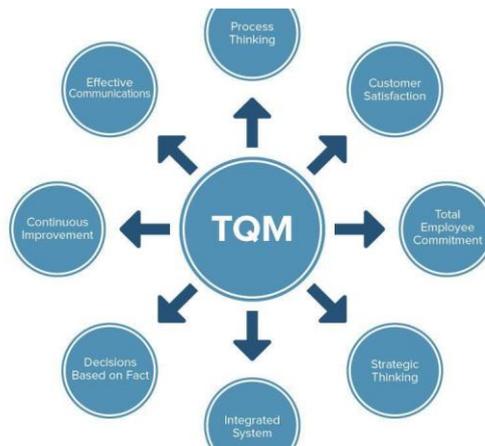
Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa,

Mahasiswa dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.

2. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses e-Book yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi Mahasiswa untuk mempermudah Mahasiswa melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. *Kualitas rancangan* dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. *Kualitas kecocokan* dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu. Prinsip TQM dapat dilihat pada gambar 2.1. di bawah ini:



Gambar 1. Prinsip dalam TQM (Van Vliet, 2009)

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
- c. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan

menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

- d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh Mahasiswa maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi beutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami palanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014).

BAB III METODE PENELITIAN

A. INSTRUMEN PENILAIAN

Instrumen penilaian kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan dan proses pendidikan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terdiri atas lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Indikator kepuasan terhadap pelayanan dan proses pendidikan untuk masing-masing instrumen dapat dilihat pada link berikut: <https://bit.ly/InstrumnKepuasanMhs>.

B. SAMPEL SURVEI

Dalam penelitian ini, penting untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Ukuran sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan hasil penelitian kurang akurat, sementara ukuran sampel yang terlalu besar dapat menghabiskan sumber daya yang tidak perlu. Tim survey menggunakan metode slovin dalam menentukan jumlah sampel dalam survey ini. Rumus Slovin adalah alat statistik yang membantu peneliti menentukan ukuran sampel yang diperlukan dari suatu populasi dengan tingkat presisi tertentu.

Rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut:

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

Di mana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan yang dapat diterima (margin of error)

Responden atau populasi dalam survey ini adalah sebanyak 18.082 Mahasiswa yang terdaftar sebagai Mahasiswa UIN STS Jambi. Ukuran sampel dari populasi sebesar 18.082 dengan margin of error 5% (0.05), maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{18.082}{1+18.082 \cdot (0.05)^2}$$

$$n = \frac{18.082}{1+18.082 \cdot 0.0025}$$

$$n = \frac{18.082}{1+45.205}$$

$$n = \frac{18.082}{46.205}$$

$$n \approx 391.24$$

Karena ukuran sampel harus berupa bilangan bulat, kita bulatkan ke atas menjadi 392.

C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Teknik pengujian validitas dan reliabilitas instrumen survey menggunakan Structural Equation Modelling berbasis varians (SEM-PLS) SEM adalah analisis multivariat yang menggabungkan analisis faktor dengan analisis jalur secara simultan. Model SEM merupakan analisis yang mengintegrasikan analisis data empirik dengan konstruksi teori. Analisis karakteristik pengukuran (validitas dan reliabilitas) berupa analisis validitas konvergen, meliputi nilai loading factor dan Alpha Cronbach. Item pernyataan dikatakan valid jika nilai loading factor ≥ 0.7 , dan dikatakan reliable jika nilai Alpha Cronbach > 0.7 .

D. ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan statistik deskriptif yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut: **IKM x 25**

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Puas

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. INSTRUMEN SURVEI

Dimensi dan Indikator Instrumen Kepuasan Mahasiswa

No	Dimensi	Indikator
1	Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> a. UIN STS JAMBI memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Dosen memberikan layanan akademik (eks. Mengajar) sesuai dengan jadwal yang ditentukan c. Dosen dan karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa d. Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah e. Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar.
2	Daya tanggap (Responsiveness).	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan atau dosen siap memberikan layanan akademik terhadap mahasiswa ketika dibutuhkan. b. Karyawan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik c. Karyawan/dosen memberikan informasi yang benar d. Karyawan/Dosen selalu memberikan respon yang baik e. Karyawan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar f. Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran.
3	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan/dosen memiliki keterampilan/kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan b. Layanan akademik yang diberikan akurat sesuai dengan sumber/rujukan yang ada. c. Karyawan/dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiswa. d. UIN STS Jambi/Prodi terakreditasi BAN PT e. Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminasi, pelecehan, dan subjektivitas dosen/karyawan f. Mahasiswa merasa aman dalam menggunakan fasilitas kampus g. UIN STS Jambi/Prodi memiliki kurikulum yang jelas h. Proses pembelajaran/perkuliahannya berlangsung dua arah dan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami mahasiswa i. Dosen/karyawan bersedia mendengarkan complain dan masukan dari mahasiswa.

4	Empathy		<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas UIN STS Jambi mudah dijangkau oleh mahasiswa b. Karyawan dan dosen mudah ditemui pada saat dibutuhkan c. Karyawan dan Dosen memberikan masukan jika ada kendala terkait administrasi perkuliahan d. Karyawan dan Dosen sigap dalam membantu informasi kepada mahasiswa e. Adanya sistem informasi/sarana komunikasi pada UIN STS Jambi untuk memudahkan kontak dengan karyawan/dosen yang dibutuhkan f. Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa g. Dosen mampu membimbing mahasiswa sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa h. UIN STS Jambi menerapkan UKT yang terjangkau.
5	Bukti (Tangible)	Langsung	<ul style="list-style-type: none"> a. UIN STS JAMBI memiliki ruang kelas yang nyaman dan modern untuk belajar b. UIN STS JAMBI memiliki fasilitas laboratorium penunjang belajar c. UIN STS JAMBI memiliki perpustakaan yang memadai d. UIN STS JAMBI dilengkapi dengan fasilitas system informasi manajemen untuk mendukung layanan administrasi akademik e. UIN STS JAMBI memiliki sumber dan media belajar yang memadai f. UIN STS JAMBI memiliki aula pusat kegiatan mahasiswa g. Penampilan dosen/karyawan rapi dan menarik.

B. HASIL EVALUASI

Berikut ini adalah hasil kepuasan layanan Mahasiswa di UIN STS Jambi.

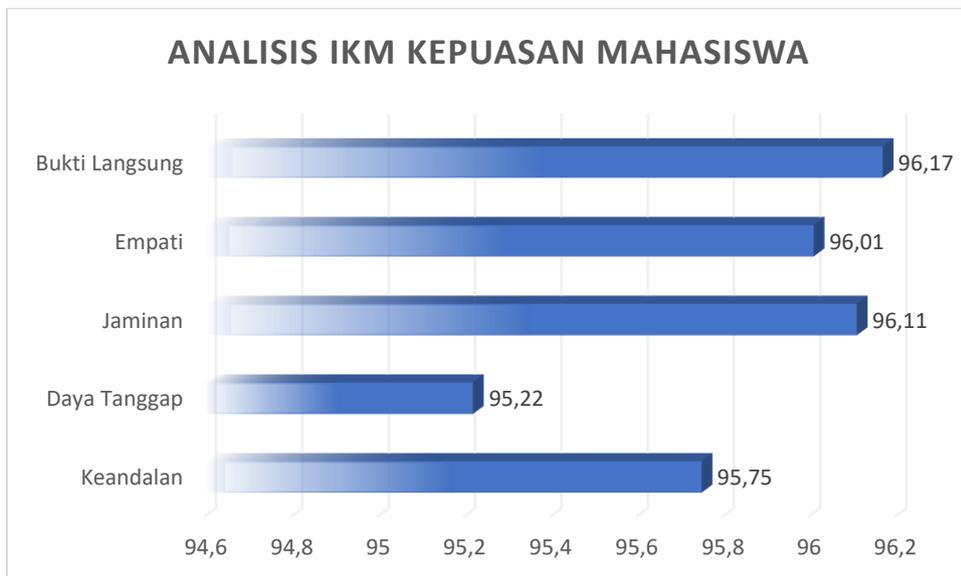
Dimensi	Indikator	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
Keandalan	UIN STS JAMBI memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	3.80	95.75	Sangat Puas
	Dosen memberikan layanan akademik (eks. Mengajar) sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3.82		
	Dosen dan karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa	3.84		

	Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah	3.84		
	Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar	3.85		
Daya Tanggap	Karyawan atau dosen siap memberikan layanan akademik terhadap mahasiswa ketika dibutuhkan.	3.80	95.22	Sangat Puas
	Karyawan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik	3.81		
	Karyawan/dosen memberikan informasi yang benar	3.81		
	Karyawan/Dosen selalu memberikan respon yang baik	3.79		
	Karyawan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar	3.81		
	Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran	3.82		
Jaminan	Karyawan/dosen memiliki keterampilan/ kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan	3.84	96.11	Sangat Puas
	Layanan akademik yang diberikan akurat sesuai dengan sumber/rujukan yang ada.	3.84		
	Karyawan/dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiswa.	3.82		
	UIN STS Jambi/Prodi terakreditasi BAN PT	3.85		
	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminasi, pelecehan, dan subjektivitas dosen/karyawan	3.84		
	Mahasiswa merasa aman dalam menggunakan fasilitas kampus	3.85		
	UIN STS Jambi/Prodi memiliki kurikulum yang jelas	3.85		
	Proses pembelajaran/perkuliahhan berlangsung dua arah dan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami mahasiswa	3.84		
	Dosen/karyawan bersedia mendengarkan complain dan masukan dari mahasiswa	3.86		

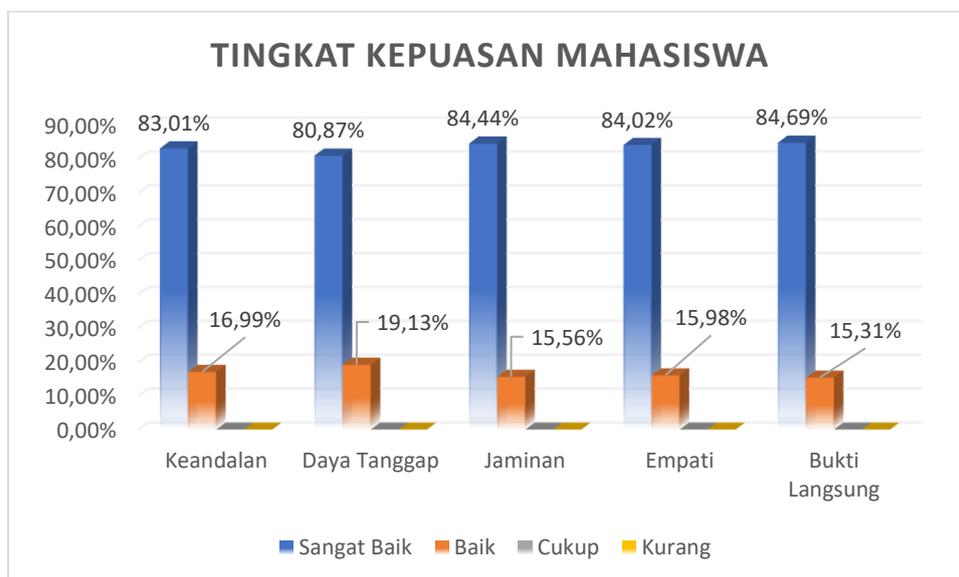
Empati	Fasilitas UIN STS Jambi mudah dijangkau oleh mahasiswa	3.82	96.01	Sangat Puas
	Karyawan dan dosen mudah ditemui pada saat dibutuhkan	3.83		
	Karyawan dan Dosen memberikan masukan jika ada kendala terkait administrasi perkuliahan	3.84		
	Karyawan dan Dosen sigap dalam membantu informasi kepada mahasiswa	3.85		
	Adanya sistem informasi/sarana komunikasi pada UIN STS Jambi untuk memudahkan kontak dengan karyawan/dosen yang dibutuhkan	3.84		
	Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa	3.85		
	Dosen mampu membimbing mahasiswa sesuai dengan kemampuan dan tingkat kecerdasan mahasiswa	3.85		
	UIN STS Jambi menerapkan UKT yang terjangkau	3.84		
Bukti Langsung	UIN STS JAMBI memiliki ruang kelas yang nyaman dan modern untuk belajar	3.85	96.17	Sangat Puas
	UIN STS JAMBI memiliki fasilitas laboratorium penunjang belajar	3.85		
	UIN STS JAMBI memiliki perpustakaan yang memadai	3.85		
	UIN STS JAMBI dilengkapi dengan fasilitas system informasi manajemen untuk mendukung layanan administrasi akademik	3.84		
	UIN STS JAMBI memiliki sumber dan media belajar yang memadai	3.84		
	UIN STS JAMBI memiliki aula pusat kegiatan mahasiswa	3.85		
	Penampilan dosen/karyawan rapi dan menarik	3.84		
Rata-rata		3.83	95.85	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan Mahasiswa terhadap layanan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah dalam kategori “Sangat Puas”. Meskipun demikian, peningkatan indeks

kepuasan tentu harus dilakukan sebagai bahan evaluasi kinerja tahun berikutnya. Berdasarkan data, kelemahan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menurut kepuasan Mahasiswa adalah aspek daya tanggap dengan nilai IKM 95.22 yang sudah tergolong kategori Sangat Baik. Berikut grafik analisis IKM kepuasan Mahasiswa:

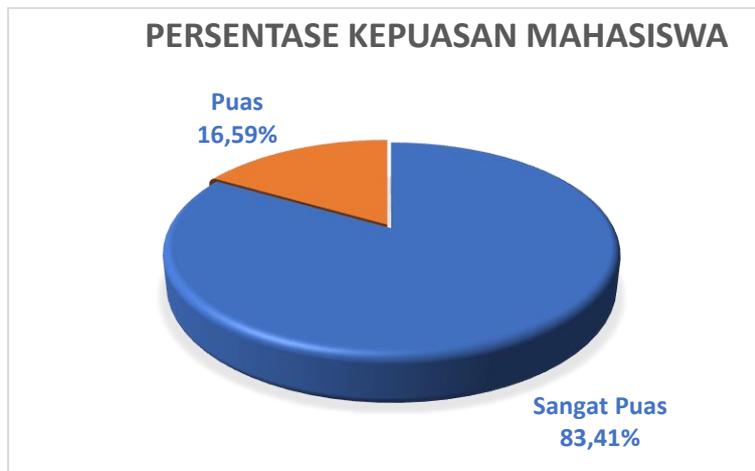


Sementara itu, tingkat kepuasan Mahasiswa dilihat dari persentase berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan Mahasiswa tertinggi adalah pada dimensi bukti langsung dengan jumlah 84,69% menjawab sangat baik. Sementara itu, rerata persentase kepuasan Mahasiswa UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 83,41%

menjawab sangat puas, 16,59% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.



C. RENCANA TINDAK LANJUT

Ada beberapa catatan kekurangan terkait kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yakni respon karyawan dan dosen serta layanan akademik terhadap mahasiswa ketika dibutuhkan masih perlu dievaluasi. Adapun rencana tindak lanjut yang dilakukan oleh UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah dengan membuat SOP untuk penanganan pertanyaan mahasiswa yang mencakup prosedur detail mulai dari menerima pertanyaan hingga memberikan jawaban. Selain itu, untuk meningkatkan respon dan kesigapan dalam memberikan layanan akademik, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berusaha meningkatkan berbagai saluran komunikasi (email, portal Mahasiswa, papan pengumuman) untuk menyebarkan informasi penting terkait penanganan complain. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi juga berusaha memastikan Mahasiswa mendapatkan informasi yang jelas tentang status complain mereka dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikannya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkategori sangat puas.
2. Nilai terendah dari hasil kepuasan Mahasiswa adalah aspek daya tanggap dengan nilai IKM 95.22 yang sudah tergolong kategori Sangat Puas.
3. Berdasarkan aspek yang dinilai, nilai terendah pada aspek daya tanggap dan tertinggi pada aspek bukti langsung.
4. Rerata persentase kepuasan Mahasiswa UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 83,41% menjawab sangat puas, 16,59% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.

B. SARAN

1. Lakukan peningkatan di aspek daya tanggap yang memiliki nilai-nilai secara spesifik pada aspek penilaian kurang puas.
2. Lakukan sosialisasi dan monitoring terhadap pengintegrasian nilai-nilai daya tanggap dalam peningkatan layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.