



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN PKM
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 PKM
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 Pengabdian Kepada Masyarakat di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Semoga hasil evaluasi ini dapat dijadikan informasi dalam perbaikan dan meningkatkan mutu dan pelayanan khususnya bagi UIN Sulthan Thaha Saifuddin 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. ANALISIS DATA.....	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
A. HASIL EVALUASI	11
B. RENCANA TINDAK LANJUT	14
BAB V PENUTUP	15
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan respondennya adalah dosen, mahasiswa aktif dan karyawan, tergantung kebutuhan survey dalam menentukan instrument survey ditujukan untuk kebutuhan evaluasi apa. Sistem survey kepuasan ini dilaksanakan secara online. Survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat merupakan salah satu survey yang dilakukan secara online, pengisian berkas kuesioner dilakukan oleh dosen dan mahasiswa aktif dan mitra berbasis Google Form.

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

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei evaluasi indeks kepuasan PKM dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada dosen dan mahasiswa di tahun selanjutnya.

C. SASARAN

Sasaran survei indeks kepuasan PKM terhadap kinerja UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah seluruh dosen dan mahasiswa aktif dan mitranya 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 Sulthan Thaha Saifuddin Jambi melalui google form yang telah disebar. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di pertengahan TW 4 Tahun 2023.

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).

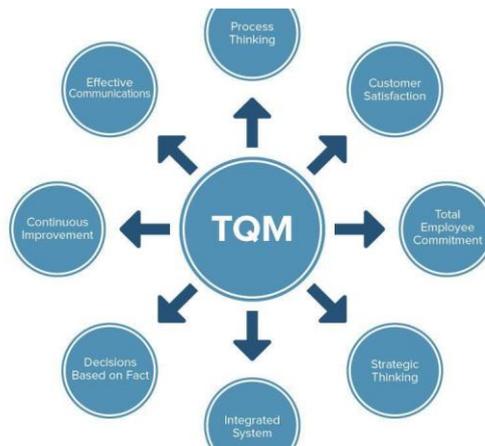
Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

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

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

2. Perbaiki 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 bersesuai dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen dan mahasiswa untuk mempermudah dosen dan 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 dosen dan 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 Pengabdian Kepada Masyarakat 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/Instrumen_Kpuasan_PKM.

B. SAMPEL SURVEI

Dalam penelitian ini, penting untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Penentuan sampel menggunakan Purposive Sampling atau sampel bertujuan, dimana sampel dalam survey ini adalah dosen, mahasiswa dan mitra PKM yang memperoleh bantuan dana litapdimas tahun 2023. Sampel dalam survey ini ditentukan sebanyak 285 orang.

C. 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

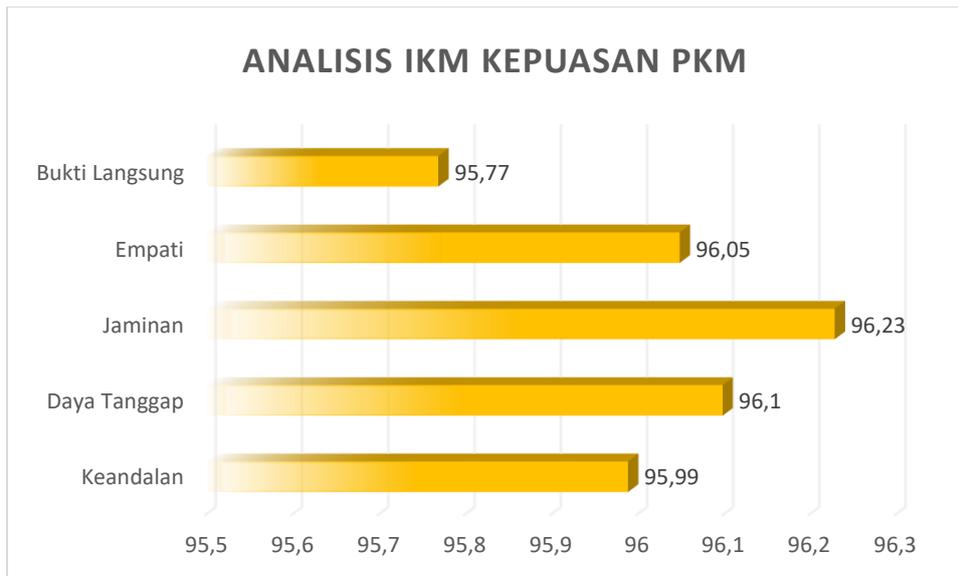
A. HASIL EVALUASI

Berikut ini adalah hasil Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap layanan LP2M di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

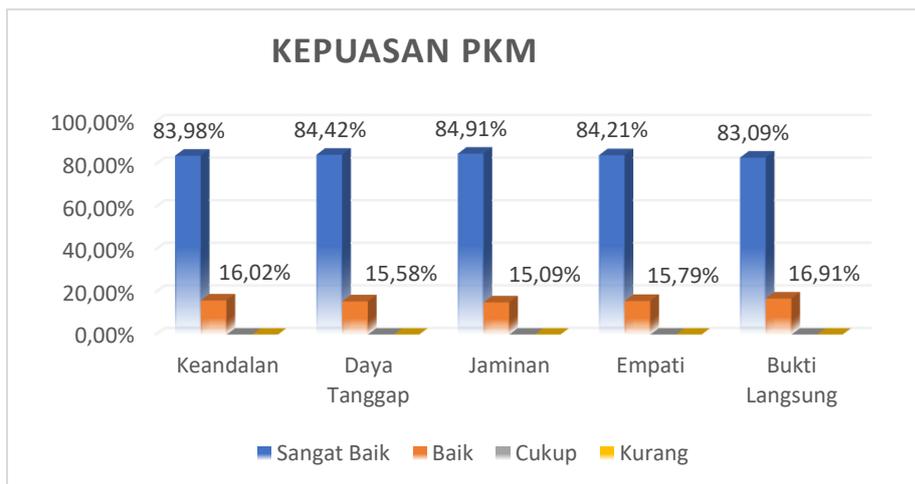
Dimensi	Indikator	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
Keandalan	LP2M memberikan layanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan	3.83	95.99	Sangat Baik
	Staff LP2M melayani informasi pengabdian masyarakat (PkM) dengan benar sejak pertama kali	3.84		
	Staff LP2M menyediakan pelayanantepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3.83		
	Staff LP2M menyelesaikan masalahpeneliti dengan sungguh sungguh dan ikhlas	3.84		
	Staff LP2M bebas dari kesalah pencatatan (termasuk hasil penilaian proposal)	3.84		
	Staff LP2M bebas dari kesalahan pencatatan	3.85		
Daya Tanggap	Staf LP2M siap memberikan layanan ketika dibutuhkan	3.84	96.10	Sangat Baik
	Staf LP2M siap menjawab pertanyaan dosen terkait PKM	3.85		
	Pimpinan/Staf LP2M segera mengambil tindakan untuk setiappermasalahan yang terjadi dalam mengelola PKM	3.84		
	Pimpinan/Staf LP2M siap mengatasi kesulitan dosen dalam PKM	3.85		
	Pimpinan/Staf LP2M melakukan pendampingan/bimbingan proposaldan pelaporan PKM	3.83		
Jaminan	LP2M jujur dan dapat dipercaya dalam mengelola PKM	3.87	96.23	Sangat Baik
	Staff LP2M bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani	3.83		

	pengabdian			
	Staf LP2M menyampaikan informasi terkait pengabdian dalam bahasayang dapat difahami peneliti	3.84		
	Staff/pimpinan LP2M memiliki kompetensi dalam mengelola PKM	3.85		
	Peneliti merasa aman dan terbebas dari risiko dalam melaksanakan PKM	3.85		
Empati	Pimpinan /staf LP2M mudah ditemui	3.84	96.05	Sangat Baik
	LP2M mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)	3.85		
	Lokasi PkM mudah dijangkau	3.84		
	Pimpinan/Staf LP2M memahami kebutuhan / keinginan pengabdian dalam melaksanakan PkM	3.83		
	Biaya PkM terjangkau oleh Pengabdian.	3.84		
Bukti Langsung	LP2M memiliki fasilitas yang memadai dan modern dalam memfasilitasi PkM	3.83	95.77	Sangat Baik
	Pimpinan/Staf LP2M berpenampilan menarik dan rapi	3.84		
	LP2M memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan PkM	3.84		
	LP2M memiliki buku pedoman dan juknis PkM	3.83		
	LP2M memiliki fasilitas akses internet yang cepat untuk mendukung PkM	3.80		
Rata-rata		3.84	96,03	Sangat Baik

Berdasarkan table di atas, indeks Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap layanan sudah dalam kategori “Sangat Baik”. Meskipun demikian, peningkatan indeks kepuasan tentu harus dilakukan sebagai bahan evaluasi kinerja tahun berikutnya. Berdasarkan data, kelemahan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menurut Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah aspek bukti langsung dengan nilai IKM 95.77 yang sudah tergolong kategori Sangat Baik. Berikut grafik IKM Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat:



Sementara itu, tingkat Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat 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 Pengabdian Kepada Masyarakat tertinggi adalah pada dimensi jaminan dengan jumlah 84,91% menjawab sangat baik. Sementara itu, rerata persentase Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 84,12% menjawab sangat puas, 15,88% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.



B. RENCANA TINDAK LANJUT

Ada beberapa catatan kekurangan terkait Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, khususnya terkait fasilitas akses internet yang cepat untuk mendukung PkM. Adapun rencana tindak lanjut yang dilakukan oleh UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah dengan melakukan peningkatan infrastruktur dengan memasang atau meningkatkan router, modem, dan perangkat keras lainnya yang mendukung konektivitas internet upgrade sistem manajemen akademik dan portal layanan online agar lebih responsif dan user-friendly.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum hasil survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkategori sangat baik.
2. Nilai terendah dari hasil Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah aspek bukti langsung dengan nilai IKM 95.77 yang masih tergolong kategori Sangat Baik.
3. Berdasarkan aspek yang dinilai, nilai terendah pada aspek bukti langsung dan tertinggi pada aspek jaminan.
4. Rerata persentase Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 84,12% menjawab sangat puas, 15,88% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.

B. SARAN

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