



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



**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN  
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 dosen 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 .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN .....	1
C. SASARAN .....	1
D. WAKTU DAN TEMPAT .....	1
E. LINGKUP EVALUASI.....	1
BAB II KAJIAN TEORI .....	2
A. KONSEP KUALITAS .....	2
B. KUALITAS PELAYANAN.....	4
BAB III METODE PENELITIAN .....	6
A. INSTRUMEN PENILAIAN .....	6
B. SAMPEL SURVEI.....	7
C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	8
D. ANALISIS DATA .....	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	9
A. INSTRUMEN SURVEI .....	9
B. HASIL EVALUASI .....	10
BAB V REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	15
A. REKOMENDASI.....	15
B. RENCANA TINDAK LANJUT .....	15
BAB VI PENUTUP .....	16
A. KESIMPULAN .....	16
B. SARAN .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan di UIN STS 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 dosen merupakan salah satu survey yang dilakukan secara online, pengisian berkas kuesioner dilakukan oleh dosen aktif berbasis Google Form.

Pelayanan *public* kepada dosen di UIN STS Jambi sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para dosen dengan melakukan evaluasi perbaikan layanan di UIN STS Jambi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survey kepuasan layanan terhadap dosen sebagai pengguna jasa layanan di UIN STS Jambi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah survei evaluasi kepuasan dosen 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 dosen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja UIN STS Jambi dalam memberikan pelayanan kepada dosen di UIN STS Jambi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada dosen di tahun selanjutnya.

### **C. SASARAN**

Sasaran survei indeks kepuasan dosen terhadap kinerja UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah seluruh dosen 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 dosen 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).

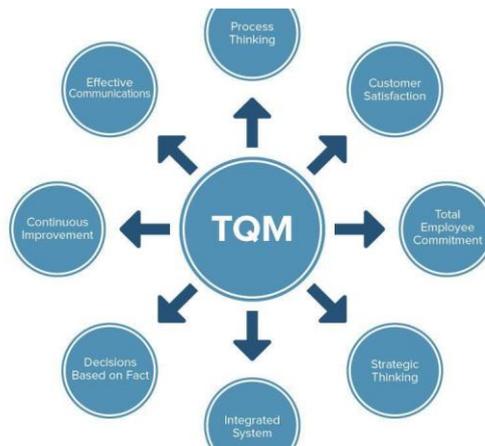
Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

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

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 bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen 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: 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 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 dosen 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/Instrumn\\_Kpuasan\\_Dosen](https://bit.ly/Instrumn_Kpuasan_Dosen). Adapun dimensi dan indikator instrumen Kepuasan Dosen dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

No	Dimensi	Indikator
1	Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian layanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan.</li> <li>b. Ketepatan layanan sejak pertama kali</li> <li>c. Keakuratan pencatatan data dosen</li> <li>d. Konsistensi penegakan aturan/kode etik</li> <li>e. Objektivitas penilaian kinerja</li> </ul>
2	Daya tanggap (Responsiveness).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan</li> <li>b. Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, dan lain-lain</li> <li>c. Kesigapan merespon permasalahan dosen</li> <li>d. Kecepatan membagikan informasi terkini terkait dosen</li> <li>e. Kesigapan dalam menangani komplain dosen</li> </ul>
3	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi karyawan yang melayani dosen</li> <li>b. Keakuratan layanan dan informasi Akademik</li> <li>c. Keramahan/kesopanan dalam Layanan</li> <li>d. Legalitas dan kredibilitas Kampus</li> <li>e. Keamanan dari tindakan diskriminasi, pelecehan, nepotisme, dan lain-lain</li> <li>f. Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja</li> <li>g. Kebebasan mimbar akademik dan otonomi keilmuan</li> <li>h. Kepastian pembayaran gaji/tunjangan.</li> </ul>
4	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan menemui pimpinan/pejabat</li> <li>b. Kemudahan menggunakan fasilitas kampus</li> <li>c. Pendampingan laporan dosen (LKD, LKH, dan lain-lain)</li> <li>d. Pendampingan pengurusan kepangkatan</li> <li>e. Pelayanan kesejahteraan dosen</li> <li>f. Penghargaan terhadap dosen</li> <li>g. Afirmasi permasalahan dosen</li> </ul>

5	Bukti (Tangible)	Langsung	a. Ketersediaan ruang kuliah standar dan atau aplikasi pembelajaran daring b. Ketersediaan perpustakaan yang memadai c. Kenyamanan ruang dosen d. Ketersediaan laboratorium e. Prasarana pendukung (Masjid, klinik, parkir, toilet, jalan, dan lain-lain) f. Ketersediaan akses internet (hotspot) g. Ketersediaan media informasi daring (online: WA, Web, dan lain-lain) h. Ketersediaan aplikasi LKD, litabdimas, siacad dan lain-lain i. Ketersediaan buku pedoman/panduan j. Penampilan karyawan/staf
---	------------------	----------	---

## 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 617 dosen yang terdaftar sebagai dosen UIN STS Jambi. Ukuran sampel dari populasi sebesar 617 dengan margin of error 5% (0.05), maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{617}{1+617 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{617}{2.5425} \approx 242.64$$

Karena ukuran sampel harus berupa bilangan bulat, kita bulatkan ke atas menjadi 243.

### 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  $\geq 0.7$ , dan dikatakan reliable jika nilai Alpha Cronbach  $> 0.7$ .

### D. ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan statistik kuantitatif deskriptif persentase yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai persentase dihitung menggunakan rumus:  $P = \frac{F}{N}$

dimana P= Persentase, F= Frekuensi Responden, N= Ukuran Sampel/Jumlah Sampel. Sementara itu, guna menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan 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: 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:  $\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$

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 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei**

Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan Dosen terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi:

<b>Dimensi</b>	<b>Item</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Cronchbach Alpa</b>	<b>Keterangan</b>
Reliability	R1	0.827	Valid	0.923	Reliabel
	R2	0.897	Valid		
	R3	0.901	Valid		
	R4	0.735	Valid		
	R5	0.831	Valid		
Responsiveness	RS1	0.792	Valid	0.872	Reliabel
	RS2	0.755	Valid		
	RS3	0.843	Valid		
	RS4	0.767	Valid		
	RS5	0.785	Valid		
Assurance	AS1	0.731	Valid	0.812	Reliabel
	AS2	0.875	Valid		
	AS3	0.884	Valid		
	AS4	0.772	Valid		
	AS5	0.839	Valid		
	AS6	0.856	Valid		
	AS7	0.891	Valid		
	AS8	0.785	Valid		
	AS9	0.621	Tidak Valid		
Empathy	EM1	0.776	Valid	0.796	Reliabel
	EM2	0.864	Valid		
	EM3	0.798	Valid		
	EM4	0.764	Valid		
	EM5	0.751	Valid		
	EM6	0.781	Valid		
	EM7	0.863	Valid		
Tangible	TG1	0.731	Valid	0.892	Reliabel

TG2	0.875	Valid
TG3	0.784	Valid
TG4	0.772	Valid
TG5	0.839	Valid
TG6	0.723	Valid
TG7	0.801	Valid
TG8	0.751	Valid
TG9	0.781	Valid
TG10	0.863	Valid

Berdasarkan tabel di atas, terdapat satu item pernyataan survey yang tidak valid karena memiliki nilai loading factor  $< 0.7$ . Item tersebut adalah AS 9 (Kebebasan berserikat dalam organisasi profesi atau organisasi keilmuan). Item pernyataan ini tidak dimasukkan dalam analisis data selanjutnya. Sedangkan nilai reliabilitas untuk kelima dimensi survey kepuasan dosen adalah reliabel, dengan nilai Alpha Cronbach  $> 0.7$ .

## B. HASIL EVALUASI

Berikut ini adalah hasil persentase kepuasan layanan dosen di UIN STS Jambi:

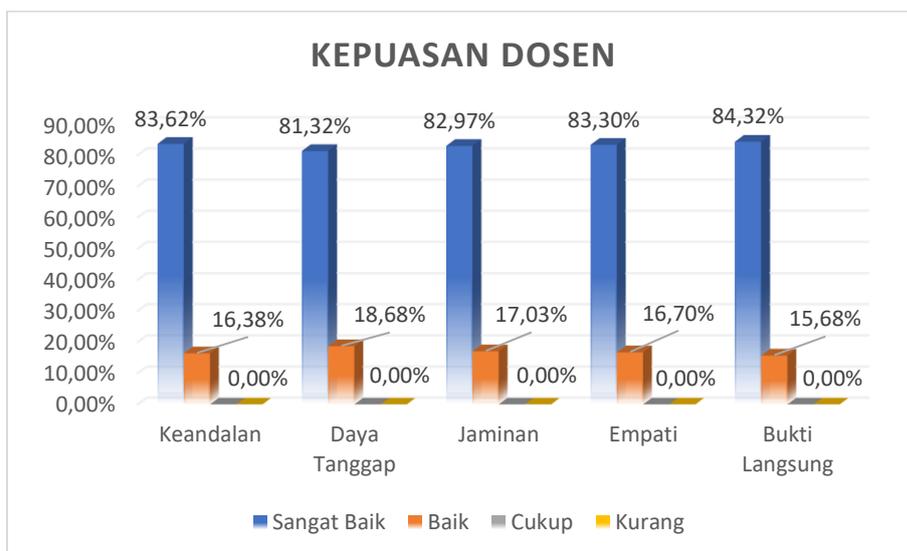
Dimensi	Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang
<b>Keandalan</b>	1. Kesesuaian layanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan	82,72%	17,28%	0%	0%
	2. Ketepatan layanan sejak pertama kali	83,13%	16,87%	0%	0%
	3. Keakuratan pencatatan data dosen	84,36%	15,64%	0%	0%
	4. Konsistensi penegakan aturan/kode etik	84,36%	15,64%	0%	0%
	5. Objektivitas penilaian kinerja	83,54%	16,46%	0%	0%
<b>Daya Tanggap</b>	1. Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan	80,25%	19,75%	0%	0%
	2. Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, dll	81,48%	18,52%	0%	0%
	3. Kesigapan merespon permasalahan dosen	81,48%	18,52%	0%	0%
	4. Kecepatan membagikan informasi terkini terkait dosen	82,30%	17,70%	0%	0%
	5. Kesigapan dalam menangani komplain dosen	81,07%	18,93%	0%	0%
<b>Jaminan</b>	1. Kompetensi karyawan yang melayani dosen	81,89%	18,11%	0%	0%
	2. Keakuratan layanan dan informasi Akademik	82,30%	17,69%	0%	0%
	3. Keramahan/kesopanan dalam Layanan	81,89%	18,11%	0%	0%

	4. Legalitas dan kredibilitas Kampus	83,13%	16,87%	0%	0%
	5. Keamanan dari tindakan diskriminasi, pelecehan, nepotisme, dll	82,72%	17,28%	0%	0%
	6. Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja	83,13%	16,87%	0%	0%
	7. Kebebasan mimbar akademik dan otonomi keilmuan	84,36%	15,64%	0%	0%
	8. Kepastian pembayaran gaji/tunjangan	84,36%	15,64%	0%	0%
<b>Empati</b>	1. Kemudahan menemui pimpinan/pejabat	84,36%	15,64%	0%	0%
	2. Kemudahan menggunakan fasilitas kampus	84,36%	15,64%	0%	0%
	3. Pendampingan laporan dosen (LKD,LKH, dll)	83,13%	16,87%	0%	0%
	4. Pendampingan pengurusan kepangkatan	83,13%	16,87%	0%	0%
	5. Pelayanan kesejahteraan dosen	82,72%	17,28%	0%	0%
	6. Penghargaan terhadap dosen	83,13%	16,87%	0%	0%
	7. Afirmasi permasalahan dosen	82,30%	17,70%	0%	0%
<b>Bukti Langsung</b>	1. Ketersediaan ruang kuliah standar dan atau aplikasi pembelajaran daring	85,60%	14,40%	0%	0%
	2. Ketersediaan perpustakaan yang memadai	85,18%	14,81%	0%	0%
	3. Kenyamanan ruang dosen	85,18%	14,81%	0%	0%
	4. Ketersediaan laboratorium	84,36%	15,64%	0%	0%
	5. Prasarana pendukung (Masjid, klinik, parkir, toilet, jalan, dll)	83,95%	16,05%	0%	0%
	6. Ketersediaan akses internet (hotspot)	83,13%	16,87%	0%	0%
	7. Ketersediaan media informasi daring (online: WA, Web, dll)	83,95%	16,05%	0%	0%
	8. Ketersediaan aplikasi LKD, litabdimas, siacad dll	83,95%	16,05%	0%	0%
	9. Ketersediaan buku pedoman/panduan	84,36%	15,64%	0%	0%
	10. Penampilan karyawan/staf	83,54%	16,46%	0%	0%
<b>Rata-rata</b>		83,11%	16,89%	0%	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 83,11% responden merasa sangat puas terhadap layanan kepuasan dosen, 16,89% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.



Tingkat kepuasan dosen 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 dosen tertinggi adalah pada dimensi bukti langsung dengan jumlah 84,32% menjawab sangat baik. Rerata persentase kepuasan dosen UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 83,11% menjawab sangat puas, 16,89% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.

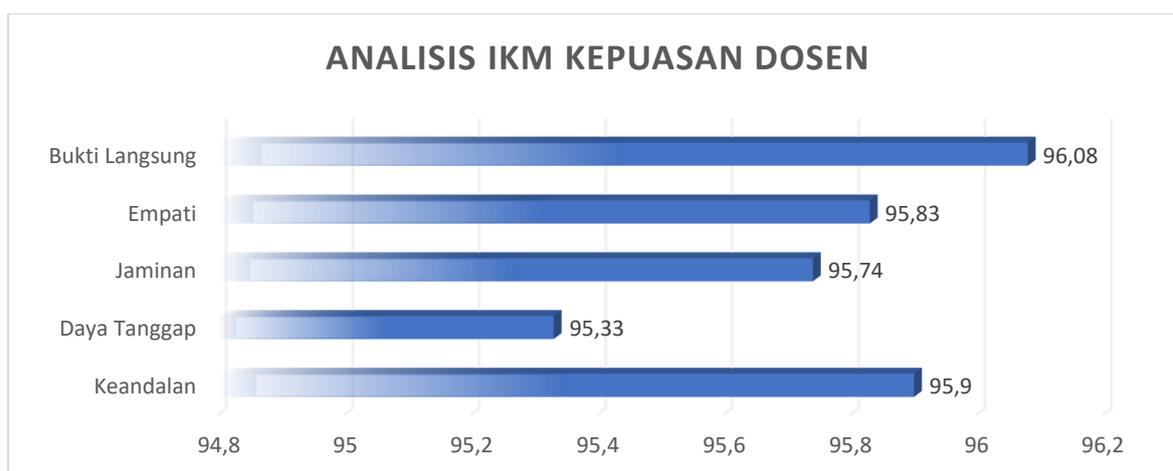
Sementara itu, untuk menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Dimensi	Indikator	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
Keandalan	1. Kesesuaian layanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan	3.83	95.90	Sangat Baik
	2. Ketepatan layanan sejak pertama kali	3.83		

	3. Keakuratan pencatatan data dosen	3.84		
	4. Konsistensi penegakan aturan/kode etik	3.84		
	5. Objektivitas penilaian kinerja	3.83		
<b>Daya Tanggap</b>	1. Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan	3.80	95.33	Sangat Baik
	2. Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, dll	3.81		
	3. Kesigapan merespon permasalahan dosen	3.81		
	4. Kecepatan membagikan informasi terkini terkait dosen	3.82		
	5. Kesigapan dalam menangani komplain dosen	3.81		
<b>Jaminan</b>	1. Kompetensi karyawan yang melayani dosen	3.82	95.74	Sangat Baik
	2. Keakuratan layanan dan informasi Akademik	3.82		
	3. Keramahan/kesopanan dalam Layanan	3.82		
	4. Legalitas dan kredibilitas Kampus	3.83		
	5. Keamanan dari tindakan diskriminasi, pelecehan, nepotisme, dll	3.83		
	6. Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja	3.83		
	7. Kebebasan mimbar akademik dan otonomi keilmuan	3.84		
	8. Kepastian pembayaran gaji/tunjangan	3.84		
<b>Empati</b>	1. Kemudahan menemui pimpinan/pejabat	3.84	95.83	Sangat Baik
	2. Kemudahan menggunakan fasilitas kampus	3.84		
	3. Pendampingan laporan dosen (LKD, LKH, dll)	3.83		
	4. Pendampingan pengurusan kepangkatan	3.83		
	5. Pelayanan kesejahteraan dosen	3.83		
	6. Penghargaan terhadap dosen	3.83		
	7. Afirmasi permasalahan dosen	3.82		
<b>Bukti Langsung</b>	1. Ketersediaan ruang kuliah standar dan atau aplikasi pembelajaran daring	3.86	96.08	Sangat Baik
	2. Ketersediaan perpustakaan yang memadai	3.85		
	3. Kenyamanan ruang dosen	3.85		
	4. Ketersediaan laboratorium	3.84		

	5. Prasarana pendukung (Masjid, klinik, parkir, toilet, jalan, dll)	3.84		
	6. Ketersediaan akses internet (hotspot)	3.83		
	7. Ketersediaan media informasi daring (online: WA, Web, dll)	3.84		
	8. Ketersediaan aplikasi LKD, litabdimas, siacad dll	3.84		
	9. Ketersediaan buku pedoman/panduan	3.84		
	10. Penampilan karyawan/staf	3.83		
<b>Rata-rata</b>		3.83	95,78	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan dosen terhadap layanan sudah dalam kategori “Sangat Baik”. Meskipun demikian, peningkatan indeks kepuasan tentu harus dilakukan sebagai bahan evaluasi kinerja tahun berikutnya. Dari beberapa aspek kepuasan layanan, kelemahan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi ada pada aspek layanan daya tanggap terhadap dosen dengan nilai 95.33. Berikut grafik IKM Kepuasan Dosen:



## **BAB V**

### **REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. Rekomendasi**

Rekomendasi dari hasil analisis survei kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan responsivitas staf terutama dalam memberikan respon yang baik.
2. Melakukan pelatihan peningkatan kompetensi staf dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan fasilitas fisik dan sistem informasi untuk mendukung pembelajaran dan administrasi.
4. Melakukan survei kepuasan dosen secara berkala untuk mengidentifikasi area-area spesifik yang membutuhkan perbaikan dalam setiap dimensi layanan.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

1. Melaksanakan workshop penyusunan SOP untuk meningkatkan kompetensi staf dalam mengembangkan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi SOP yang efektif dan efisien. Hal ini bertujuan memastikan konsistensi dan standarisasi pemberian layanan di seluruh unit kerja di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Mengembangkan berbagai aplikasi yang membantu dosen dalam mengakses berbagai layanan akademik dengan lebih mudah.
3. Memaksimalkan penggunaan berbagai saluran komunikasi (email, portal akademik, papan pengumuman) untuk menyebarkan berbagai informasi penting terkait dengan penanganan komplain.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Secara umum hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkategori sangat baik.
2. Nilai terendah dari hasil kepuasan dosen adalah aspek daya tanggap dengan nilai IKM 95.33 yang masih tergolong kategori Sangat Baik.
3. Berdasarkan aspek yang dinilai, nilai terendah pada aspek daya tanggap dan tertinggi pada aspek bukti langsung.
4. Rerata persentase kepuasan dosen UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 83,11% menjawab sangat puas, 16,89% 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 baik.
2. Lakukan sosialisasi dan monitoring terhadap pengintegrasian nilai-nilai daya tanggap dalam peningkatan layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.