



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN TENDIK
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 TENAGA KEPENDIDIKAN
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 Gunawan, 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 tenaga kependidikan 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.....	6
C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	7
D. ANALISIS DATA.....	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. HASIL EVALUASI	9
B. RENCANA TINDAK LANJUT	10
BAB V REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	15
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN.....	15
BAB VI PENUTUP	16
A. KESIMPULAN	16
B. SARAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan dengan respondennya adalah tenaga kependidikan, dosen, dan mahasiswa, tergantung kebutuhan survey dalam menentukan instrument survey ditujukan untuk kebutuhan evaluasi apa. Survey kepuasan tendik merupakan salah satu survey yang dilakukan secara online, pengisian berkas kuesioner dilakukan oleh tenaga kependidikan aktif berbasis Google Form.

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

C. SASARAN

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

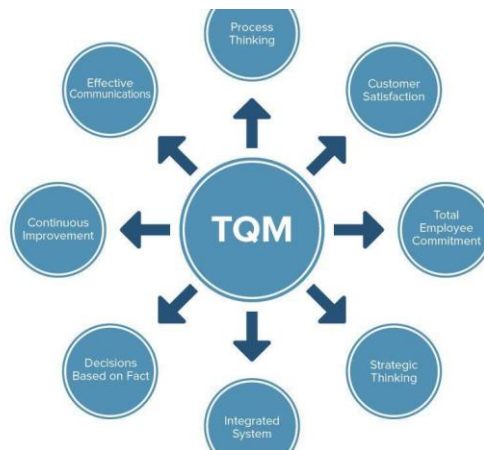
Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

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

kependidikan 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 tenaga kependidikan untuk mempermudah tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan 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/Istrument_Kpuasan_Tendik

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:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan yang dapat diterima (Margin of error)

Responden atau populasi dalam survey ini adalah sebanyak 225 Mitra yang terdaftar sebagai Mitra UIN STS Jambi. Ukuran sampel dari populasi sebesar 225 dengan margin of error 5% (0.05), maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{225}{1+225 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{225}{1,5625} = 144.$$

Dari hasil hitung dengan metode Slovin diperoleh jumlah responden sebanyak 144.

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 Croncbach. Item pernyataan dikatakan valid jika nilai loading factor ≥ 0.7 , dan dikatakan reliable jika nilai Alpha Croncbach > 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: $IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$

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 Tendik terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi:

Dimensi	Item	Factor Loading	Keterangan	Cronchbach Alpa	Keterangan
Reliability	R1	0.727	Valid	0.823	Reliabel
	R2	0.856	Valid		
	R3	0.801	Valid		
	R4	0.785	Valid		
	R5	0.741	Valid		
Responsiveness	RS1	0.772	Valid	0.882	Reliabel
	RS2	0.749	Valid		
	RS3	0.821	Valid		
	RS4	0.857	Valid		
	RS5	0.795	Valid		
Assurance	AS1	0.881	Valid	0.849	Reliabel
	AS2	0.874	Valid		
	AS3	0.871	Valid		
	AS4	0.762	Valid		
	AS5	0.793	Valid		
	AS6	0.862	Valid		
	AS7	0.885	Valid		
	AS8	0.795	Valid		
Empathy	EM1	0.786	Valid	0.799	Reliabel
	EM2	0.852	Valid		
	EM3	0.783	Valid		
	EM4	0.652	Tidak Valid		
	EM5	0.761	Valid		
	EM6	0.871	Valid		
	EM7	0.856	Valid		
Tangible	TG1	0.822	Valid	0.859	Reliabel
	TG2	0.859	Valid		

TG3	0.826	Valid
TG4	0.631	Tidak Valid
TG5	0.892	Valid
TG6	0.773	Valid
TG7	0.718	Valid
TG8	0.762	Valid
TG9	0.659	Tidak Valid
TG10	0.786	Valid

Berdasarkan tabel di atas, terdapat tiga item pernyataan survey yang tidak valid karena memiliki nilai loading factor < 0.7 . Ketiga item tersebut adalah EM 4 (Penghargaan/reward kinerja karyawan), TG 4 (Ketersediaan fasilitas keselamatan kerja) dan TG 9 (Ketersediaan petugas keamanan). Ketiga item pernyataan ini tidak dimasukkan dalam analisis data selanjutnya. Sedangkan nilai reliabilitas untuk kelima dimensi survey kepuasan tendik adalah reliabel, dengan nilai Alpha Cronbach > 0.7 .

B. HASIL EVALUASI

Hasil analisis kepuasan tendik terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

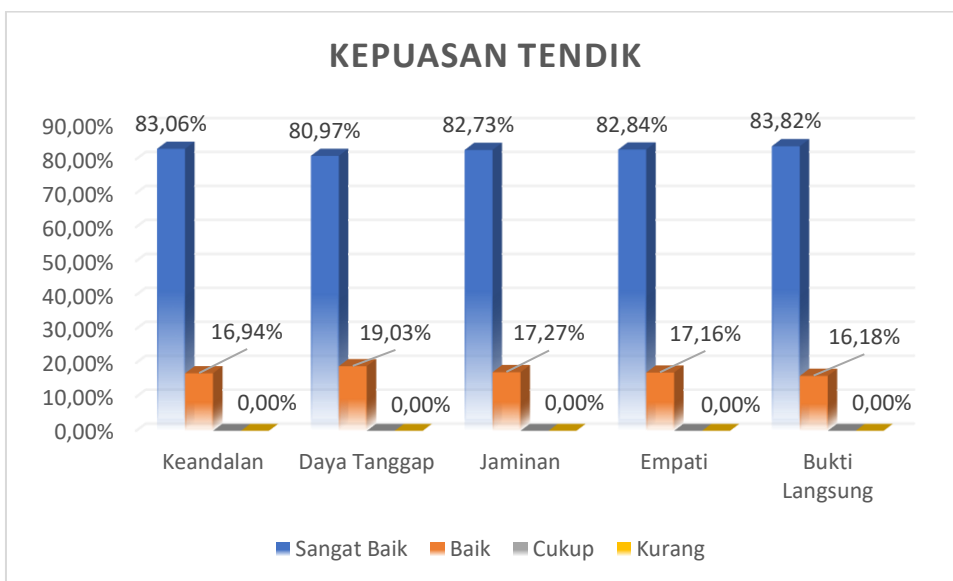
Dimensi	Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang
Keandalan	Kesesuaian layanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan	81,94%	18,06%	0%	0%
	Ketepatan layanan sejak pertama kali	83,33%	16,67%	0%	0%
	Keakuratan pencatatan data karyawan	82,64%	17,36%	0%	0%
	Konsistensi penegakan aturan/kode etik	84,03%	15,97%	0%	0%
	Konsistensi penilaian kinerja dengan pedoman	83,33%	16,67%	0%	0%
Daya Tanggap	Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan	79,86%	20,14%	0%	0%
	Kesiapan menjawab pertanyaan karyawan	81,25%	18,75%	0%	0%
	Kesigapan merespon permasalahan karyawan	81,25%	18,75%	0%	0%
	Kecepatan membagikan informasi terkini terkait karyawan	81,94%	18,06%	0%	0%
	Kesigapan dalam menangani komplain karyawan	80,56%	19,44%	0%	0%

Jaminan	Keramahan/kesopanan dalam layanan	81,25%	18,75%	0%	0%
	Kompetensi pegawai yang menangani karyawan	81,94%	18,06%	0%	0%
	Legalitas dan kredibilitas Kampus	81,25%	18,75%	0%	0%
	Kepastian pembayaran gaji/tunjangan/honor	83,33%	16,67%	0%	0%
	Kepastian karir	82,64%	17,36%	0%	0%
	Kesesuaian gaji/tunjangan	83,33%	16,67%	0%	0%
	Keamanan dari tindakan diskriminasi, pelecehan, nepotisme, dan lain-lain	84,03%	15,97%	0%	0%
	Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja	84,03%	15,97%	0%	0%
Empati	Kemudahan menemui pimpinan/pejabat	84,03%	15,97%	0%	0%
	Kemudahan menggunakan fasilitas kampus	84,03%	15,97%	0%	0%
	Peningkatan mutu dan karir Karyawan	82,64%	17,36%	0%	0%
	Penghargaan/reward kinerja karyawan	82,64%	17,36%	0%	0%
	Penanganan masalah-masalah Karyawan	81,94%	18,06%	0%	0%
	Penghargaan karyawan (insentif, lembur, dan lain-lain)	82,64%	17,36%	0%	0%
	Pelayanan kesejahteraan karyawan (asuransi, rekreasi, fasilitas, dan lain-lain)	81,94%	18,06%	0%	0%
Bukti Langsung	Ketersediaan ruang kerja yang nyaman dan modern	85,42%	14,58%	0%	0%
	Ketersediaan area hotspot (wifi)	84,72%	15,28%	0%	0%
	Ketersediaan fasilitas ibadah	84,72%	15,28%	0%	0%
	Ketersediaan fasilitas keselamatan kerja	84,03%	15,97%	0%	0%
	Ketersediaan kantin yang sehat	83,33%	16,67%	0%	0%
	Ketersediaan angkutan karyawan	82,64%	17,36%	0%	0%
	Ketersediaan fasilitas toilet	83,33%	16,67%	0%	0%
	Ketersediaan klinik Kesehatan	83,33%	16,67%	0%	0%
	Ketersediaan petugas keamanan	84,03%	15,97%	0%	0%
	Penampilan pegawai yang melayani	82,64%	17,36%	0%	0%
Rata-rata		82,68%	17,32%	0%	0%

Dari tabel di atas diketahui bahwa rerata persentase kepuasan tenaga kependidikan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,68% menjawab sangat puas, 17,32% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.



Tingkat kepuasan tenaga kependidikan dilihat dari persentase berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dapat dilihat pada grafik berikut:



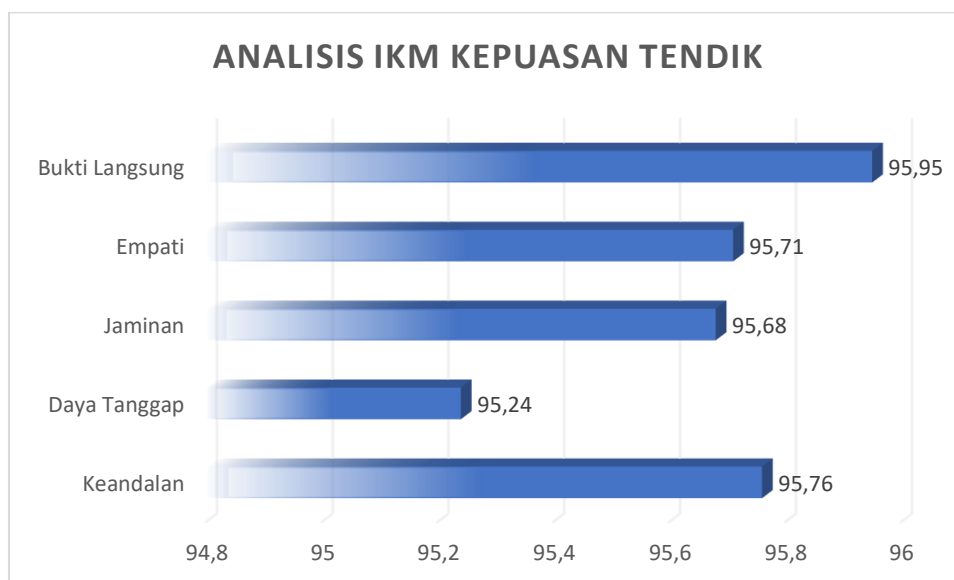
Berdasarkan grafik di atas terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan tertinggi adalah pada dimensi bukti langsung dengan jumlah 83,82% menjawab sangat baik. Sementara itu, rerata persentase kepuasan tenaga kependidikan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,68% menjawab sangat puas, 17,32% 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	Kesesuaian layanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan	3.82	95.76	Sangat Baik
	Ketepatan layanan sejak pertama kali	3.83		
	Keakuratan pencatatan data karyawan	3.83		
	Konsistensi penegakan aturan/kode etik	3.84		
	Konsistensi penilaian kinerja dengan pedoman	3.83		
Daya Tanggap	Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan	3.80	95.24	Sangat Baik
	Kesiapan menjawab pertanyaan karyawan	3.81		
	Kesigapan merespon permasalahan karyawan	3.81		
	Kecepatan membagikan informasi terkini terkait karyawan	3.82		
	Kesigapan dalam menangani komplain karyawan	3.81		
Jaminan	Keramahan/kesopanan dalam layanan	3.81	95.68	Sangat Baik
	Kompetensi pegawai yang menangani karyawan	3.82		
	Legalitas dan kredibilitas Kampus	3.81		
	Kepastian pembayaran gaji/tunjangan/honor	3.83		
	Kepastian karir	3.83		
	Kesesuaian gaji/tunjangan	3.83		
	Keamanan dari tindakan diskriminasi, pelecehan, nepotisme, dan lain-lain	3.84		
	Jaminan keselamatan dan kesehatan kerja	3.84		
Empati	Kemudahan menemui pimpinan/pejabat	3.84	95.71	Sangat Baik
	Kemudahan menggunakan fasilitas kampus	3.84		
	Peningkatan mutu dan karir Karyawan	3.83		
	Penghargaan/reward kinerja karyawan	3.83		
	Penanganan masalah-masalah Karyawan	3.82		
	Penghargaan karyawan(insentif, lembur, dan lain-lain)	3.83		

	Pelayanan kesejahteraan karyawan (asuransi, rekreasi, fasilitas, dan lain-lain)	3.82		
Bukti Langsung	Ketersediaan ruang kerja yang nyaman dan modern	3.85	95.95	Sangat Baik
	Ketersediaan area hotspot (wifi)	3.85		
	Ketersediaan fasilitas ibadah	3.85		
	Ketersediaan fasilitas keselamatan kerja	3.84		
	Ketersediaan kantin yang sehat	3.83		
	Ketersediaan angkutan karyawan	3.83		
	Ketersediaan fasilitas toilet	3.83		
	Ketersediaan klinik Kesehatan	3.83		
	Ketersediaan petugas keamanan	3.84		
	Penampilan pegawai yang melayani	3.83		
Rata-rata		3.83	95.67	Sangat Baik

Berdasarkan table di atas, indeks kepuasan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan adalah aspek daya tanggap dengan nilai IKM 95.24 yang sudah tergolong kategori Sangat Baik. Berikut grafik analisis IKM Kepuasan Tendik:



BAB V

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi

Rekomendasi dari hasil analisis survei kepuasan tendik adalah sebagai berikut:

1. Membangun sistem komunikasi yang baik antara pimpinan dan tendik.
2. Meningkatkan frekuensi pertemuan dan diskusi antara pimpinan dan tendik.
3. Mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan fasilitas fisik dan sistem informasi untuk mendukung kualitas pelayanan.
4. Melakukan survei kepuasan tendik secara berkala untuk mengidentifikasi area-area spesifik yang membutuhkan perbaikan dalam setiap dimensi layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Ada beberapa catatan kekurangan terkait kepuasan tenaga kependidikan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, sehingga penting diadakannya rencana tindak lanjut sebagai evaluasi menjadikan UIN STS Jambi lebih baik lagi. Dengan rencana tindak lanjut ini, perguruan tinggi berkomitmen untuk meningkatkan kesigapan dalam merespon permasalahan karyawan dan menangani keluhan mereka secara efektif. Melalui sistem pelaporan yang baik, tim penanganan khusus, komunikasi transparan, pendekatan proaktif, dukungan kesejahteraan, dan evaluasi berkelanjutan, diharapkan lingkungan kerja yang sehat dan produktif dapat tercipta, mendukung keberhasilan bersama karyawan dan institusi.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkategori sangat baik.
2. Nilai terendah dari hasil kepuasan tenaga kependidikan adalah aspek daya tanggap dengan nilai IKM 95.24 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 tenaga kependidikan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,68% menjawab sangat puas, 17,32% 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.