



# LAPORAN SURVEI

KEPUASAN DOSEN TETAP  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

SURVEI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

2022





**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN DOSEN TETAP  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

**MUARO JAMBI  
TAHUN 2022**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Dalam rangka mengukur kinerja dan Kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, menyelenggarakan survei terhadap Dosen aktif sebagai target utama Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Hasil dari Survei kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi layanan diharapkan dapat menjadikan acuan untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Survei kepuasan Kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen di UIN Sulthan Thaha, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, pada tahun 2022 diikuti oleh 349 Dosen Aktif yang terdiri dari 169 Dosen perempuan, 180 Dosen laki-laki, dengan jabatan akademik 4 Guru Besar, 46 Lektor Kepala, 60 Lektor, 108 Asisten Ahli, 6 CPNS, 125 Calon Dosen/Belum Asisten Ahli dimana responden merupakan Dosen Tetap dari 42 Program Studi di Lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Obyek utama pengukuran Kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan Manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dapat di evaluasi melalui 5 aspek layanan yang meliputi : (1) Keandalan, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Bukti Langsung. Berdasarkan hasil Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yang dilakukan, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN STS Jambi, dinilai melalui beberapa aspek penilaian, yakni aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati, aspek bukti langsung. Berdasarkan hasil tanggapan dan penilaian yang dilakukan responden dapat diperoleh Skor yang menyatakan sangat baik 3376 dengan persentase 31.20%, perolehan skor responden yang menyatakan baik 5844 dengan persentase 54.02%, perolehan skor responden yang menyatakan kurang 1398 dengan persentase 12.92%, perolehan responden yang menyatakan kurang 201 dengan persentase 1.86% Dengan Jumlah Total perolehan skor seluruh responden adalah 10819. Hasil ini menjadi dasar perbaikan terutama berkaitan dengan Kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan Manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Langsung (Tangible). Demikian evaluasi ini sangat penting dilakukan secara kontinue untuk perbaikan kualitas kepuasan Kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen di UIN STS Jambi agar lebih baik dimas mendatang.

## **PRAKATA**

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan LPM UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk mengetahui seberapa jauh Kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan Manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari Dosen Tetap sebagai responden menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Bagi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, umpan balik dari Survei kepuasan ini sangat berguna untuk pengembangan program kerja dan peningkatan mutu dari setiap unit yang berada di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi .

Meskipun responden dosen dalam survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi ini masih tergolong sedikit namun tetap menjadi bahan evaluasi agar lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang dilaksanakan LPM UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2022 ini dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>PRAKATA</b> .....  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....   | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>vii</b> |
| <b>1. PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>A. LATAR BELAKANG</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>B. TUJUAN</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>2. METODE SURVEI</b> .....   | <b>2</b>   |
| <b>A. POPULASI DAN SAMPEL</b> .....   | <b>2</b>   |
| <b>B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b> .....   | <b>2</b>   |
| <b>C. TEKNIK ANALISIS DATA</b> .....  | <b>3</b>   |
| <b>3. HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN</b> .....  | <b>3</b>   |
| <b>A. DATA DEMOGRAFI</b> .....  | <b>4</b>   |
| <b>B. EVALUASI KEPUASAN DOSEN TETAP TERHADAP LAYANAN<br/>        MANAJEMEN DI UIN STS JAMBI</b> ..... | <b>5</b>   |
| 1. Keandalan .....  | <b>5</b>   |
| 2. Daya Tanggap.....  | <b>7</b>   |
| 3. Jaminan.....   | <b>9</b>   |
| 4. Empati .....   | <b>11</b>  |
| 5. Bukti Langsung .....   | <b>13</b>  |
| <b>4. HASIL ANALISIS TABULASI DAN PERSENTASE</b> .....  | <b>15</b>  |
| <b>5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | <b>16</b>  |

## DAFTAR DIAGRAM

|   |     |
|---|-----|
| Diagram 1 Persentase Nilai Keandalan.....       | i   |
| Diagram 2 Persentase Nilai Daya Tanggap.....    | ii  |
| Diagram 3 Persentase Nilai Jaminan .....        | iii |
| Diagram 4 Persentase Nilai Empati.....          | iv  |
| Diagram 5 Persentase Nilai Bukti Langsung ..... | v   |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Table 1 Data hasil jumlah responden keandalan .....      | i   |
| Table 2 Data hasil jumlah responden daya tanggap.....    | ii  |
| Table 3 Data hasil jumlah responden jaminan .....        | iii |
| Table 4 Data hasil jumlah responden empati .....         | iv  |
| Table 5 Data hasil jumlah responden bukti langsung ..... | v   |

# 1. PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Universitas secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholders* yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. Universitas melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sarasannya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi di lingkungan UIN STS Jambi, kami mengadakan survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari survei kepuasan layanan yang diadakan tahun 2022. Hal yang akan dibahas dalam laporan survei meliputi keandalan, sikap tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung.

Hasil dari survei ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, selain itu Survei ini berguna bagi LPM UIN STS Jambi sebagai *feedback* untuk mengetahui pendekatan yang paling sesuai agar fungsi pelayanan dan manajemen di lingkungan UIN STS Jambi berjalan secara maksimal.

## B. TUJUAN

Tujuan diadakannya Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana Dosen mengetahui fungsi layanan dan manajemen di UIN STS Jambi yang semestinya didapatkan dan mengevaluasi pelayanan yang kurang maksimal yang mesti diperbaiki dimasa mendatang.
2. *Monitoring* kualitas layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Sebagai bahan evaluasi bagi untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dimasa yang akan datang.



## **2. METODE SURVEI**

### **A. POPULASI DAN SAMPEL**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam Survei ini merupakan Dosen tetap aktif Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, seluruh prodi dengan jumlah 42 program studi di UIN STS Jambi.

#### **2. Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan metode *purposive sampling*. Artinya responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian yang sesuai dengan tujuan / fokus penelitian ini. Tujuan survei ini yakni menggali data dan informasi terkait dengan kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dengan melakukan survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sangat berguna terhadap peningkatan kualitas Pelayanan dan manajemen di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

survei ini melibatkan Dosen Aktif Dosen Aktif 349 yang terdiri dari 169 Dosen perempuan, 180 Dosen laki-laki, dengan jabatan akademik Lektor 60, 108 Asisten Ahli, 46 Lektor Kepala, 4 Guru Besar, 6 CPNS, 125 Calon Dosen/Belum Asisten Ahli dimana responden merupakan Dosen Tetap dari 42 Program Studi di Lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, sebagai responden yang merasakan secara langsung kualitas layanan dan manajemen di UIN STS Jambi, atas pertimbangan tersebut LPM UIN STS Jambi menjadikan Dosen Tetap aktif sebagai sampel penelitian.

### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah Rumus Slovin, rumus slovin merupakan sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk

mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

Margin of error yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

Perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

untuk dosen

$$N = 608$$

$$n = 608 / (1 + (608 \times 0,05^2))$$

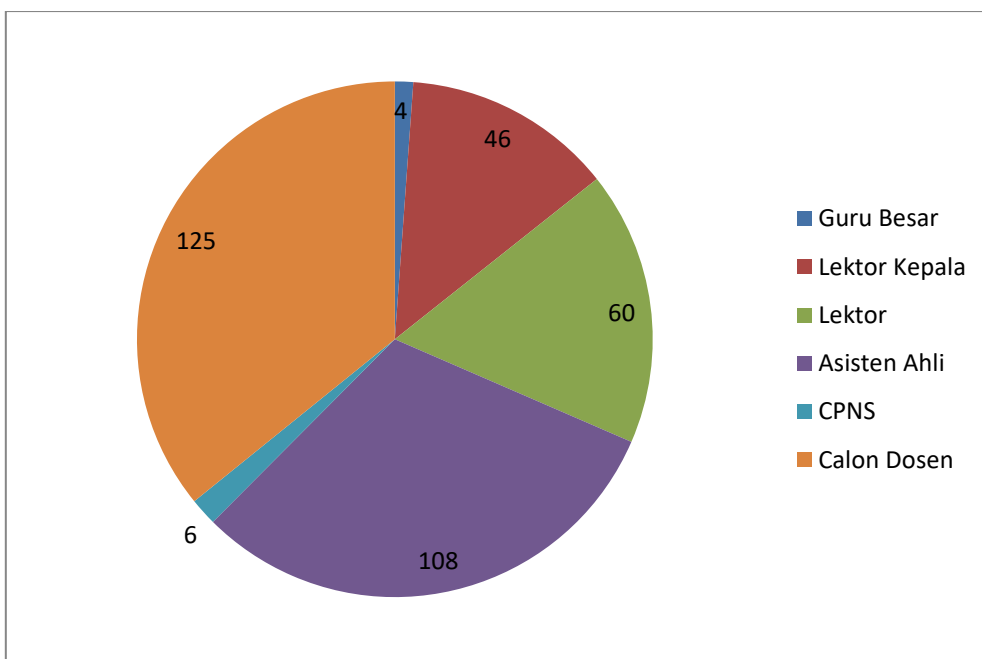
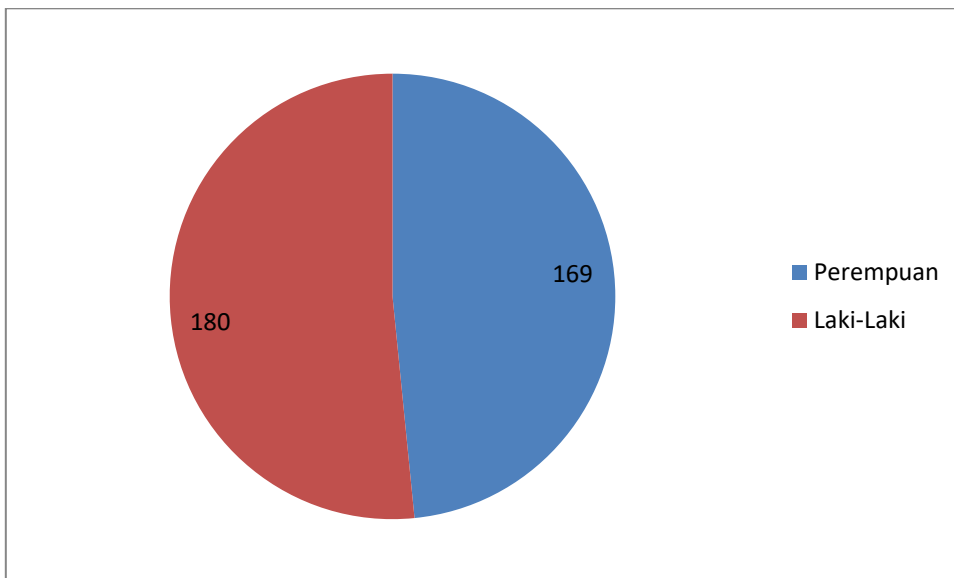
$$n = 241,25$$

### **C. TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis data merupakan sebuah teknik olah data yang bertujuan untuk memperoleh kesimpulan yang tepat. Dalam penelitian survei ini peneliti menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian secara primer menggunakan paradigma post positivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variable, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN

#### A. DATA DEMOGRAFI



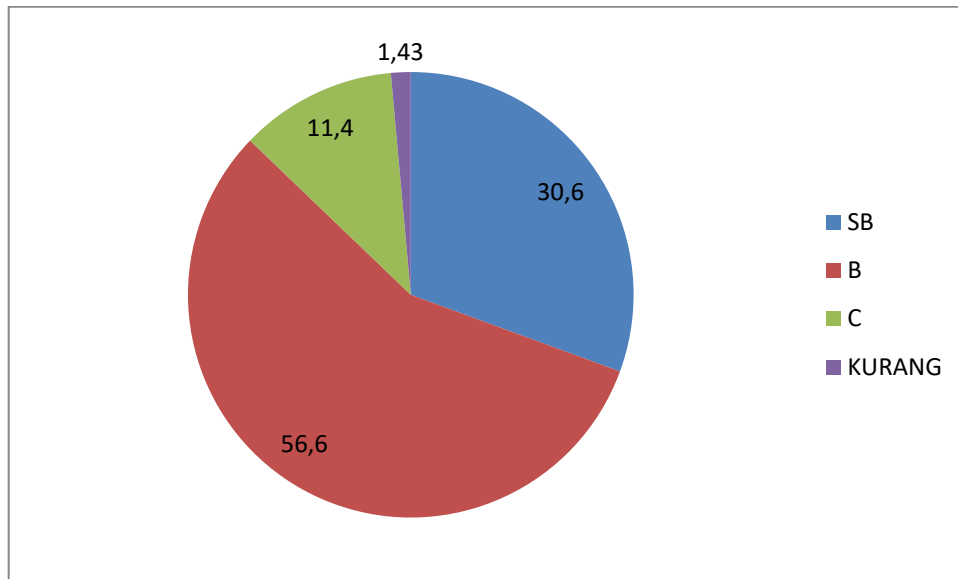
Survei kepuasan layanan yang dilakukan, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN STS Jambi, pada tahun 2022 diikuti oleh 349 Dosen Aktif yang terdiri dari 169 Dosen perempuan, 180 Dosen laki-laki, dengan jabatan akademik 4 Guru Besar, 60 Lektor, 46 Lektor Kepala 108 Asisten Ahli, 6 CPNS, 125 Calon Dosen/Belum Asisten Ahli dimana responden merupakan Dosen Tetap dari 42 Program Studi di Lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

## B. EVALUASI LAYANAN MANAJEMEN UIN STS JAMBI

### a. Keandalan

Data yang dihasilkan melalui survei yang dilakukan secara online melalui google form data yang didapatkan kemudian dibuat dalam tabulasi sebagai berikut:

| No | Indikator  | Penilaian Responden |      |       |       |
|----|--|---------------------|------|-------|-------|
|    |  | Sangat baik         | baik | cukup | Buruk |
| 1  | Kesesuaian layanan dengan aturan yang telah ditetapkan | 116                 | 198  | 31    | 4     |
| 2  | Keakuratan pencatatan data dosen                       | 106                 | 189  | 47    | 7     |
| 3  | Konsistensi penegakanaturan/pedoman                    | 98                  | 201  | 47    | 3     |
| 4  | Kemampuan menilai kinerja dosen secara objektif        | 111                 | 199  | 36    | 3     |
| 5  | Kompetensi staf layanan dosen                          | 103                 | 200  | 38    | 8     |
|    | Jumlah   | 534                 | 987  | 199   | 25    |
|    | Persentase   | 30.6                | 56.6 | 11.4  | 1.43  |

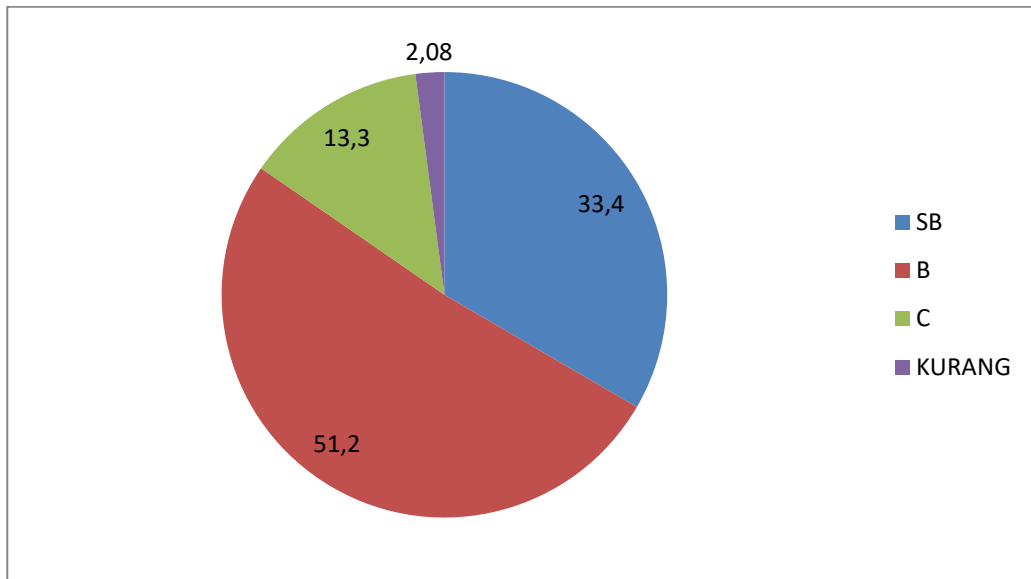


Survei pada poin Keandalan (Reliability) Kesesuaian layanan dengan aturan yang sudah ditetapkan, Keakuratan pencatatan data dosen, Konsistensi penegakan aturan/pedoman, Kemampuan menilai kinerja dosen secara objektif, Kompetensi staf layanan dosen, hasil Survei didapatkan bahwa 30.6% responden berpendapat Sangat Baik, 56.6% responden berpendapat Baik sedangkan 11.4% responden berpendapat Cukup dan 1.43% berpendapat kurang. Demikian dapat disimpulkan bahwa Keandalan (Reliability) Kesesuaian layanan dengan aturan yang sudah ditetapkan, Keakuratan pencatatan data dosen, Konsistensi penegakan aturan/pedoman, Kemampuan menilai kinerja dosen secara objektif, Kompetensi staf layanan dosen adalah baik.

## b. Daya Tanggap

Data yang dihasilkan melalui survei yang dilakukan secara online melalui google form data yang didapatkan kemudian dibuat dalam tabulasi sebagai berikut:

| No | Indikator  | Penilaian Responden |       |       |       |
|----|--|---------------------|-------|-------|-------|
|    |  | Sangat baik         | baik  | cukup | buruk |
| 1  | Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan  | 111                 | 181   | 50    | 7     |
| 2  | Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, pedoman, dan lainnya | 112                 | 190   | 40    | 7     |
| 3  | Kesigapan merespon permasalahan dosen  | 100                 | 188   | 53    | 8     |
| 4  | Kesigapan menangani komplain dosen   | 92                  | 190   | 59    | 8     |
| 5  | Kecepatan membagikan informasi terkini   | 143                 | 164   | 40    | 2     |
| 6  | Kesigapan pembayaran gaji dan tunjangan lainnya  | 197                 | 139   | 13    | 0     |
| 7  | Kesigapan pengurusan kepangkatan   | 85                  | 182   | 66    | 16    |
| 8  | Kesigapan memenuhi kebutuhan pelatihan dan pengembangan dosen                                  | 92                  | 196   | 51    | 10    |
|    | Jumlah   | 932                 | 1.430 | 372   | 58    |
|    | Persentase   | 33.4                | 51.2  | 13.3  | 2.08  |



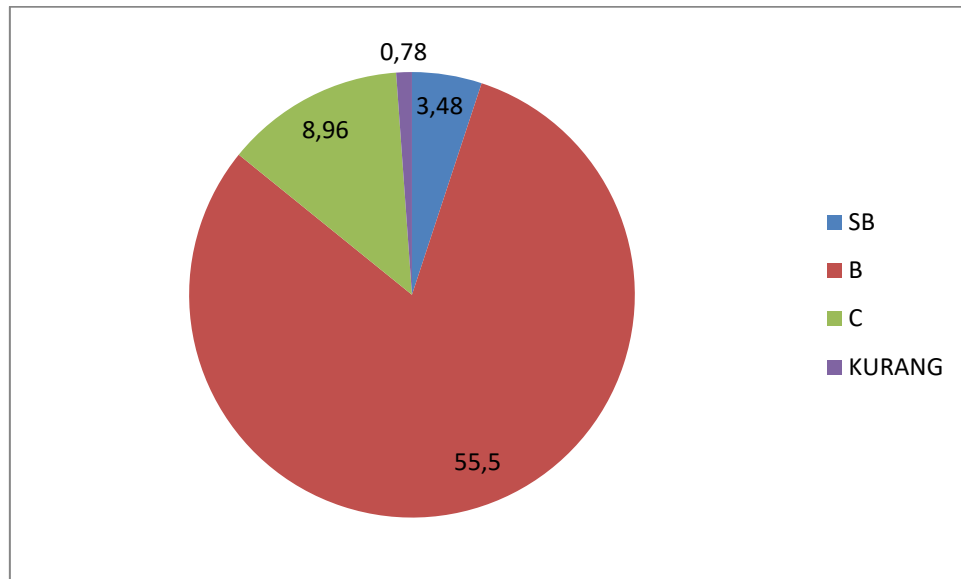
Hasil Survei pada poin Daya Tanggap (Responsiveness) Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan, Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, pedoman, dan lainnya, Kesigapan merespon permasalahan dosen, Kesigapan menangani komplain dosen, Kecepatan membagikan informasi terkini, Kesigapan pembayaran gaji dan tunjangan lainnya, Kesigapan pengurusan kepangkatan, Kesigapan memenuhi kebutuhan pelatihan dan pengembangan dosen. berdasarkan hasil survei didapatkan bahwa 33.4% dari responden menyatakan sangat baik, 51.2% responden menyatakan baik, sedangkan 13.3% responden menyatakan cukup dan 2.08% menyatakan kurang. Berdasarkan atas hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Daya Tanggap (Responsiveness) Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan, Kesiapan menjawab pertanyaan dosen terkait informasi akademik, peraturan, pedoman, dan lainnya, Kesigapan merespon permasalahan dosen, Kesigapan menangani komplain dosen, Kecepatan membagikan informasi terkini, Kesigapan pembayaran gaji dan tunjangan lainnya, Kesigapan pengurusan kepangkatan, Kesigapan memenuhi kebutuhan pelatihan dan pengembangan adalah Baik.

### c. Jaminan

Data yang dihasilkan melalui survei yang dilakukan secara online melalui google form data yang didapatkan kemudian dibuat dalam tabulasi sebagai berikut:

| No | Indikator  | Penilaian Responden |       |       |       |
|----|--|---------------------|-------|-------|-------|
|    |  | Sangat baik         | Baik  | cukup | buruk |
| 1  | Keahlian /kompetensi staf pengelola dosen  | 96                  | 205   | 46    | 2     |
| 2  | Kredibilitas bagian/unit pengelola dosen   | 99                  | 207   | 39    | 4     |
| 3  | Kesopan dan keramahan staf pengelola dosen   | 132                 | 176   | 37    | 4     |
| 4  | Kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan   | 122                 | 200   | 25    | 2     |
| 5  | Kebebasan berserikat dalam organisasi profesi atau organisasi profesi keilmuan                                   | 143                 | 186   | 18    | 2     |
| 6  | Perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja   | 138                 | 188   | 21    | 2     |
| 7  | Perlindungan hukum dari tindak kekerasan, ancaman, perlakuan diskriminatif, intimidasi, dan perlakuan tidak adil | 119                 | 194   | 33    | 3     |
|    | Jumlah   | 849                 | 1.356 | 219   | 19    |
|    | Persentase   | 34.8                | 55.5  | 8.96  | 0.78  |



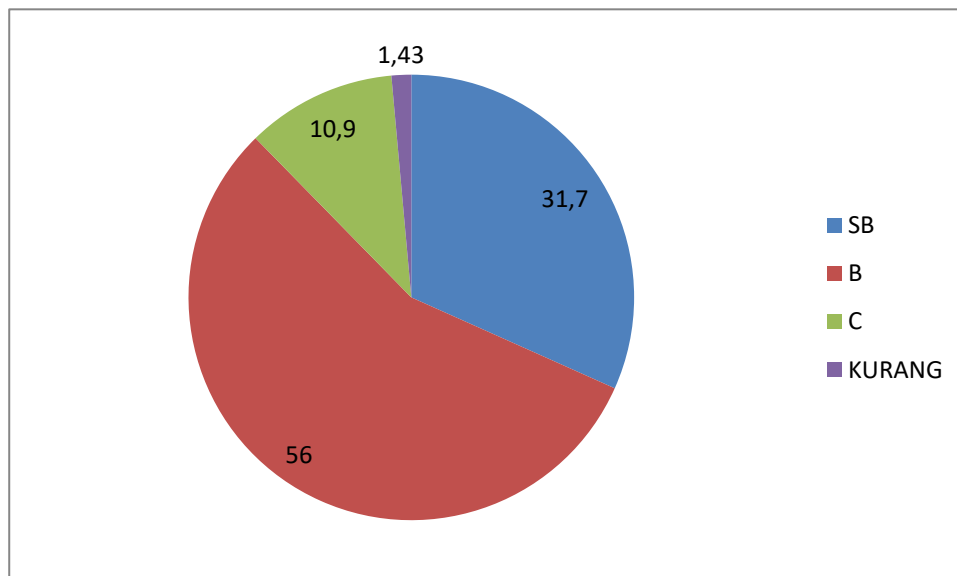


Hasil Survei pada poin Jaminan (Assurance) Keahlian /kompetensi staf pengelola dosen, Kredibilitas bagian/unit pengelola dosen, Kesopan dan keramahan staf pengelola dosen, Kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan, Kebebasan berserikat dalam organisasi profesi atau organisasi profesi keilmuan, Perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja, Perlindungan hukum dari tindak kekerasan, ancaman, perlakuan diskriminatif, intimidasi, dan perlakuan tidak adil. berdasarkan hasil survei didapatkan bahwa 34.8% dari responden menyatakan sangat baik, dan 55.5% responden menyatakan baik, sedangkan 8.96% responden menyatakan cukup, dan 0.78% responden menyatakan kurang. Berdasarkan atas hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Jaminan (Assurance) Keahlian / kompetensi staf pengelola dosen, Kredibilitas bagian/unit pengelola dosen, Kesopan dan keramahan staf pengelola dosen, Kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan, Kebebasan berserikat dalam organisasi profesi atau organisasi profesi keilmuan, Perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja, Perlindungan hukum dari tindak kekerasan, ancaman, perlakuan diskriminatif, intimidasi, dan perlakuan tidak adil adalah Baik.

#### d. Empati

Data yang dihasilkan melalui survei yang dilakukan secara online melalui google form data yang didapatkan kemudian dibuat dalam tabulasi sebagai berikut:

| No | Indikator   | Penilaian Responden |      |       |       |
|----|---|---------------------|------|-------|-------|
|    |   | Sangat baik         | baik | cukup | Buruk |
| 1  | Kemampuan komunikasi pengelola/staf layanan               | 117                 | 196  | 32    | 4     |
| 2  | Kemudahan akses informasi kampus                          | 117                 | 186  | 42    | 4     |
| 3  | Pendampingan pemenuhan darma penelitian                   | 106                 | 200  | 38    | 5     |
| 4  | Pendampingan pemenuhan darma pengabdian kepada masyarakat | 108                 | 197  | 38    | 6     |
| 5  | Pendampingan pemenuhan Unsur Penunjang tridarma           | 105                 | 198  | 40    | 6     |
|    | Jumlah  | 553                 | 977  | 190   | 25    |
|    | Persentase  | 31.7                | 56.0 | 10.9  | 1.43  |

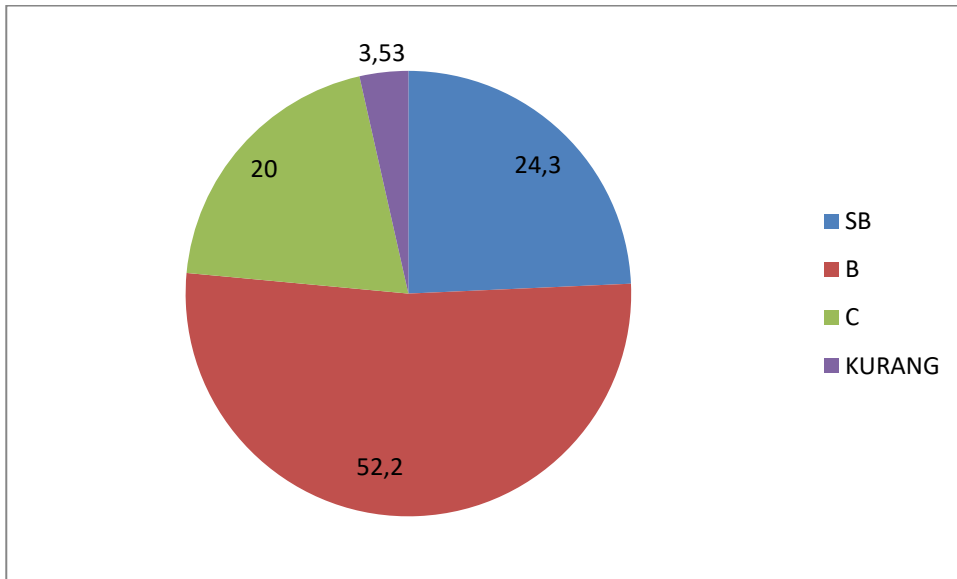


Pada poin ini, hasil Empati (Empathy) Kemampuan komunikasi pengelola/staf layanan, Kemudahan akses informasi kampus, Pendampingan pemenuhan darma penelitian, Pendampingan pemenuhan darma pengabdian kepada masyarakat, Pendampingan pemenuhan Unsur Penunjang tridarma bahwa 34.8% responden berpendapat menyatakan sangat baik, dan 55.5% responden berpendapat menyatakan baik. Sedangkan 8.96% responden menyatakan cukup dan 0.78 menyatakan kurang. Berdasarkan atas hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa (Empathy) Kemampuan komunikasi pengelola/staf layanan, Kemudahan akses informasi kampus, Pendampingan pemenuhan darma penelitian, Pendampingan pemenuhan darma pengabdian kepada masyarakat, Pendampingan pemenuhan Unsur Penunjang tridarma adalah Baik.

### e. Bukti Langsung

Data yang dihasilkan melalui survei yang dilakukan secara online melalui google form data yang didapatkan kemudian dibuat dalam tabulasi sebagai berikut:

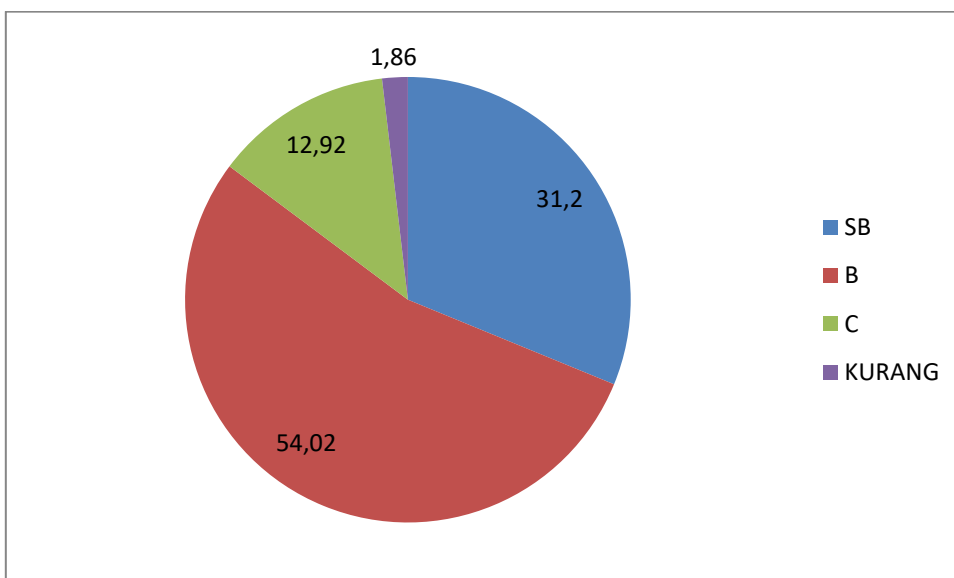
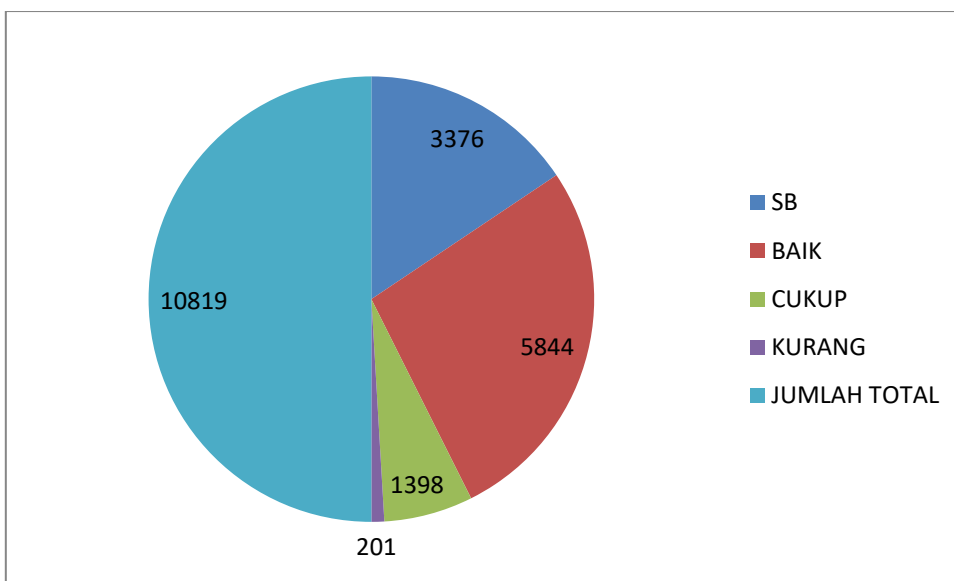
| No | Indikator  | Penilaian Responden |       |       |       |
|----|--|---------------------|-------|-------|-------|
|    |  | Sangat baik         | Baik  | cukup | buruk |
| 1  | Ketersediaan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas umum/prasarana penunjang pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. | 88                  | 187   | 59    | 15    |
| 2  | Ketersediaan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat             | 84                  | 187   | 67    | 11    |
| 3  | Ketersediaan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan teknologi informasi dan komunikasi                                     | 80                  | 181   | 79    | 9     |
| 4  | Ketersediaan internet kampus dengan bandwidth memadai  | 80                  | 160   | 86    | 23    |
| 5  | Ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan kerja yang modern dan valid   | 80                  | 178   | 79    | 12    |
| 6  | Ketersediaan staf layanan dengan tampilan yang menarik   | 96                  | 201   | 48    | 4     |
|    | Jumlah   | 508                 | 1.094 | 418   | 74    |
|    | Persentase   | 24.3                | 52.2  | 20.0  | 3.53  |



Pada poin ini, hasil Survei Bukti Langsung (Tangible) Ketersediaan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, Ketersediaan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, Ketersediaan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan teknologi informasi dan komunikasi, Ketersediaan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan pralatan teknologi informasi dan komunikasi, Ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan kerja yang modern dan valid, Ketersediaan staf layanan dengan tampilan yang menarik, Berdasarkan survei ini bahwa 24.3% responden menyatakan sangat baik, dan 52.2% responden menyatakan baik. Sedangkan 20% responden menyatakan cukup dan 3.53% responden menyatakan kurang.

#### 4. Hasil Analisis Tabulasi dan Persentase

| No | Aspek Penilaian | Skor  |
|----|-----------------|-------|
| 1  | SB              | 3376  |
| 2  | BAIK            | 5844  |
| 3  | CUKUP           | 1398  |
| 4  | KURANG          | 201   |
|    | Jumlah Total    | 10819 |



Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yang dilakukan, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN STS Jambi, dinilai melalui beberapa aspek penilaian, yakni aspek keandalan, aspek jaminan aspek empati aspek bukti langsung. Berdasarkan hasil tanggapan dan penilaian yang dilakukana respon dapat diperoleh Skor yang menyatakan sangat baik, perolehan skor Baik 3376 dengan persentase 31.20%, perolehan skor responden yang menyatakan baik 5844 dengan persentase 54.02%, perolehan skor responden yang menyatakan kurang 1398 dengan persentase 12.92%, perolehan responden yang menyatakan kurang 201 dengan persentase 1.86% persen Dengan Jumlah Total perolehan skor seluruh responden adalah 10819. Dengan demikian dapat di simpulkan seluruh aspek yang dijadikan indikator penilain yang dilakukan oleh LPM UIN STS Jambi terhadap Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah Baik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan poin utama Obyek utama pengukuran Kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan Manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dapat di evaluasi melalui 5 aspek layanan yang meliputi : (1) Keandalan, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Bukti Langsung. Berdasarkan hasil Survei kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan manajemen Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yang dilakukan, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN STS Jambi, dinilai melalui beberapa aspek penilaian, yakni aspek keandalan, aspek jaminan aspek empati aspek bukti langsung. Berdasarkan hasil tanggapan dan penilaian yang dilakukan responden dapat diperoleh Skor yang menyatakan sangat baik, perolehan skor Baik 3376 dengan persentase 31.20 persen, perolehan skor responden yang menyatakan baik 5844 dengan persentase 54.02, perolehan skor responden yang menyatakan kurang 1398 dengan persentase 12.92, perolehan responden yang menyatakan kurang 201 dengan persentase 1.86 persen Dengan Jumlah Total perolehan skor seluruh responden adalah 10819. Hasil ini menjadi dasar perbaikan terutama berkaitan dengan Kepuasan Dosen Tetap terhadap layanan Manajemen di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan Keandalan (Reliability) Kesesuaian layanan dengan aturan yang sudah ditetapkan, Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Langsung (Tangible). Demikian evaluasi ini sangat penting dilakukan secara kontinue untuk perbaikan kualitas kepuasan Kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen di UIN STS Jambi agar lebih baik dimas mendatang.

LPM UIN STS Jambi selalu berupaya melakukan evaluasi untuk menjadi bahan pertimbangan guna meningkatkan layanan manajemen di lingkungan UIN STS Jambi dengan memantau, memfasilitasi kebutuhan Dosen Tetap agar sesuai dengan kebutuhannya agar terus aktif dan berprestasi. Adapun upaya peningkatan yang akan dilakukan untuk mensukseskan hal tersebut adalah :

1. Membuat form penilaian via Google form untuk menilai tingkat kepuasan Dosen Tetap Terhadap Layanan Manajemen di UIN STS Jambi sebagai bahan evaluasi.
2. Memberikan edukasi personil/ pembina /pelatih/staf dan stake holder terkait agar dapat memberikan pelayanan yang baik agar layanan Manajemen di UIN STS Jambi dapat berjalan secara efektif dan tetap produktif.
3. Bekerjasama dengan stakeholder terkait di UIN STS Jambi Memberikan edukasi kepada mahasiswa agar mampu beradaptasi dengan perubahan kondisi saat ini agar mampu mengoperasikan, memanfaatkan, secara efektif dan produktif untuk tetap maksimal dalam memberikan layanan dan manajemen yang maksimal.
4. Meninlanjuti hasil evaluasi survei untuk dilanjutkan lebih lanjut dan memaksimalkan pencapaian lebih baik dan menimalisir kekurangan dan mencari langkah-langkah konkrit untuk mengatasi berbagai aspek yang dianggap masih kurang efektif untuk dimaksimalkan dimasa mendatang.



