



LAPORAN

Survei Kepuasan

MITRA

Terhadap Layanan Manajemen

Semester Genap
Tahun Akademik 2024/2025

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik Ganjil 2023-2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi pimpinan serta seluruh civitas akademika di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen yang mencakup aspek administratif, pelayanan akademik, serta dukungan layanan lainnya pada Tahun Akademik Ganjil 2023-2024. Survei ini juga dimaksudkan untuk mengukur efektivitas layanan serta menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan ke depan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak, baik internal maupun eksternal, yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, sehingga penyusunan laporan dapat berjalan dengan lancar. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jambi, Agustus 2025

Gugus Jaminan Mutu (GJM)
Fakultas Sains dan Teknologi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei.....	1
1.3 Manfaat Survei.....	2
BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN.....	3
2.1 Waktu Pelaksanaan Survei.....	3
2.2 Instrumen Survei.....	3
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	4
3.1 Responden Penelitian.....	6
3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan	6
3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	8
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, layanan manajemen yang efektif dan efisien tidak hanya berdampak pada internal institusi, tetapi juga sangat penting dalam membangun hubungan kemitraan yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal. Kepuasan mitra, baik mitra penelitian, pengabdian, dunia usaha, dunia industri, maupun instansi pemerintah dan swasta terhadap layanan manajemen fakultas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan kelembagaan secara menyeluruh.

Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkomitmen untuk terus memperkuat tata kelola dan kualitas layanan manajemen, guna menjawab ekspektasi dan kebutuhan para mitra strategis. Untuk itu, diperlukan evaluasi dan monitoring secara sistematis melalui survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh fakultas.

Sejalan dengan amanat PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan survei kepuasan ini mengacu pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1. Transparansi:** hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses.
- 2. Partisipasi:** pelibatan aktif mitra sebagai pengguna layanan.
- 3. Akuntabilitas:** proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan.
- 4. Berkesinambungan:** dilakukan secara periodik untuk memantau kemajuan layanan.
- 5. Keadilan:** mencakup seluruh mitra tanpa diskriminasi.
- 6. Netralitas:** dilaksanakan tanpa konflik kepentingan.

Melalui pelaksanaan survei ini, Fakultas Sains dan Teknologi diharapkan memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dan pengalaman mitra terhadap layanan manajemen yang telah diberikan, serta mengenali aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki untuk membangun kemitraan yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan Survei

Secara umum, survei ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang sudah memenuhi harapan serta area yang memerlukan peningkatan.

3. Menyediakan data objektif sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam tata kelola layanan mitra.
4. Memperkuat budaya pelayanan prima yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan mitra.

1.3 Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mitra ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Fakultas:

1. Sebagai alat evaluasi terhadap efektivitas layanan manajemen kepada mitra eksternal.
2. Sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas kemitraan dan layanan publik.
3. Untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan daya saing institusi di mata mitra strategis.

b) Bagi Mitra:

1. Memberikan ruang bagi mitra untuk menyampaikan umpan balik dan ekspektasi terhadap layanan fakultas.
2. Mendorong terciptanya hubungan kerja sama yang lebih sinergis, profesional, dan saling menguntungkan.

c) Bagi Institusi:

1. Mendukung pencapaian indikator kinerja institusi terkait penguatan kolaborasi eksternal.
2. Menumbuhkan budaya pelayanan prima berbasis kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan eksternal.

BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Semester Genap 2024-2025 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus tahun 2025, yang mencakup proses perencanaan, penyusunan instrumen survei, serta distribusi kuesioner melalui platform digital. Adapun penyusunan laporan hasil survei dilakukan pada bulan Agustus 2025 untuk merangkum dan menganalisis hasil yang diperoleh.

2.2 Instrumen Survei

Instrumen pengukuran kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<https://forms.gle/zoRQfh8TqxbwxZYTA>) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Instrumen Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
1	<i>Reliability</i>	1. Layanan manajemen di Fakultas dan Prodi dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan
		2. Informasi yang diberikan oleh Fakultas dan Prodi akurat dan dapat dipercaya
		3. Keluhan/pengajuan diproses dengan cepat dan tepat oleh Fakultas dan Prodi
		4. Dokumen/surat-menyerurat disediakan tepat waktu oleh Fakultas dan Prodi
2	<i>Responsiveness</i>	5. Staf Fakultas dan Prodi cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan pengguna
		6. Mudah menghubungi staf Fakultas dan Prodi saat perlu bantuan

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		7. Respons terhadap keluhan diberikan dalam waktu wajar
		8. Tersedia layanan digital/online yang responsif dan memadai
3	<i>Assurance</i>	9. Staf Fakultas dan Prodi menunjukkan profesionalisme saat melayani
		10. Staf Fakultas dan Prodi memahami peraturan dan prosedur layanan dengan baik
		11. Komunikasi dari staf Fakultas dan Prodi bersifat jujur dan transparan
4	<i>Empathy</i>	12. Staf Fakultas dan Prodi memahami kondisi dan kebutuhan pengguna
		13. Staf Fakultas dan Prodi melayani dengan sopan dan ramah
		14. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam pelayanan terhadap jenis pengguna
5	<i>Tangible</i>	15. Sarana/fasilitas layanan bersih, rapi, dan nyaman
		16. Fasilitas Teknologi Informasi memadai dan selalu diperbarui
		17. Informasi layanan tersedia secara jelas pada media online maupun offline

2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Jawaban dari responden selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan statistis deskriptif yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan mitra (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:

$$\text{Konversi IKM} = \frac{\text{Nilai IKM}}{25}$$

Dibawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

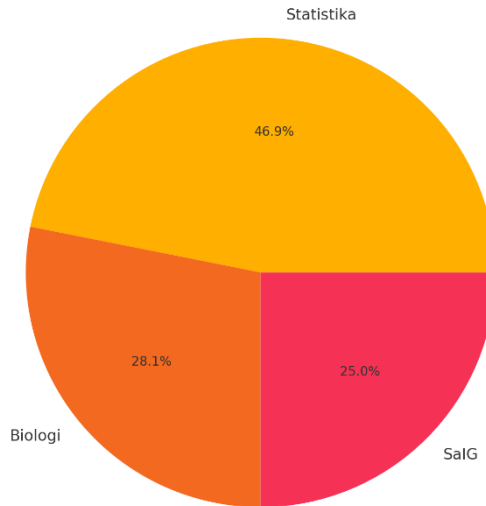
Tabel 3. Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51- 81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN

3.1 Responden Penelitian

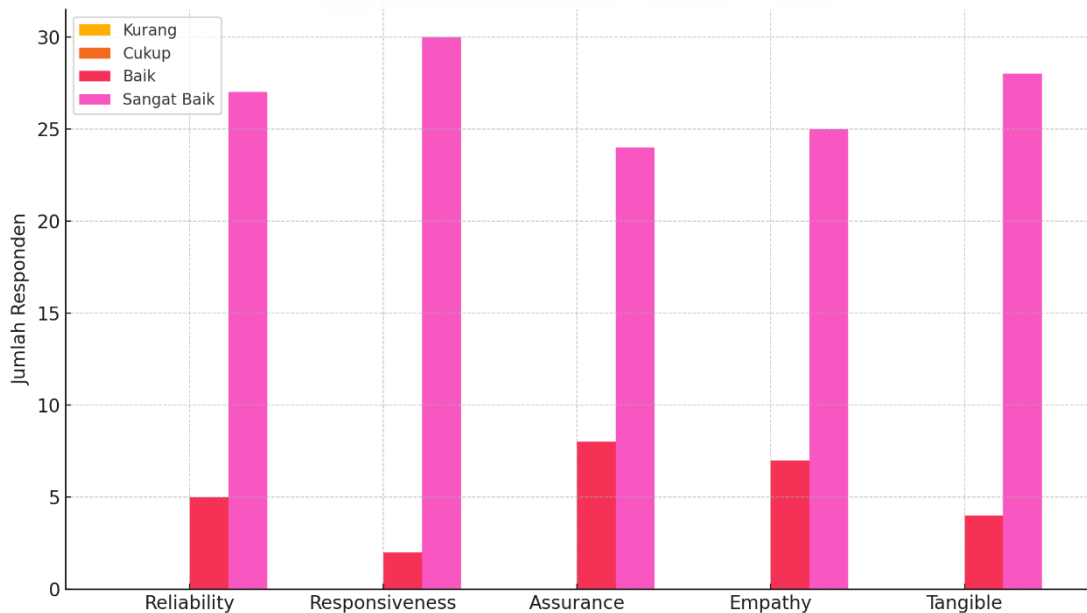
Survei diberikan kepada responden yang merupakan mitra Program Studi Biologi, Sains Informasi Geografi, dan Statistika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025 yang berjumlah 32 mitra.



Gambar 1. Distribusi Mitra Berdasarkan Program Studi

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen

Tabel 2. Rata – Rata Skor per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Skor (1-4)
<i>Reliability</i>	3,66
<i>Responsiveness</i>	3,70
<i>Assurance</i>	3,67
<i>Empathy</i>	3,69
<i>Tangible</i>	3,75

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi menunjukkan hasil yang secara umum sangat positif. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai 4.

Secara umum, grafik menunjukkan bahwa **kategori “Sangat Baik” mendominasi seluruh dimensi**, dengan jumlah responden berada pada rentang 24–30 orang untuk setiap dimensi. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas mitra memberikan apresiasi tinggi terhadap kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi.

Pada dimensi **Reliability**, sebagian besar responden menilai bahwa layanan berjalan sesuai prosedur, informasi yang diberikan akurat, serta penyediaan dokumen maupun penanganan keluhan dilakukan dengan tepat waktu. Dominasi kategori “Sangat Baik” pada dimensi ini menegaskan bahwa konsistensi prosedural fakultas telah berjalan efektif.

Dimensi **Responsiveness** juga menunjukkan dominasi kategori “Sangat Baik”, meskipun terdapat sedikit responden yang memberikan penilaian “Baik”. Hal ini menggambarkan bahwa staf fakultas dan program studi dinilai responsif dalam memberikan layanan, namun masih terdapat ruang penyempurnaan khususnya dalam kelancaran komunikasi dan akses layanan.

Pada dimensi **Assurance**, sebagian besar responden kembali memberikan penilaian “Sangat Baik”, yang mencerminkan profesionalisme, kompetensi staf, serta komunikasi yang jujur dan transparan. Kehadiran responden pada kategori “Baik” menunjukkan adanya beberapa aspek teknis yang masih dapat ditingkatkan.

Dimensi **Empathy** menunjukkan pola yang serupa, dengan jumlah penilaian “Sangat Baik” yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa staf dinilai cukup peduli, sopan, memahami kebutuhan pengguna, serta memberikan layanan tanpa adanya perbedaan perlakuan. Meskipun demikian, sejumlah kecil penilaian

“Baik” mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek pendekatan interpersonal.

Dimensi **Tangible** merupakan salah satu dimensi dengan penilaian tertinggi, menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang layanan, serta ketersediaan informasi dinilai sangat memadai oleh para mitra. Grafik menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menempatkan dimensi ini pada kategori “Sangat Baik”.

Secara keseluruhan, grafik ini memperlihatkan bahwa layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dominasi kategori “Sangat Baik” pada semua dimensi menjadi indikator bahwa kualitas layanan berjalan dengan sangat baik, konsisten, dan sesuai harapan para mitra. Namun demikian, beberapa penilaian pada kategori “Baik” menunjukkan adanya ruang penyempurnaan untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini mitra.

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap sejumlah aspek layanan yang dikategorikan ke dalam lima dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Tabel 2. Mean dan IKM Kepuasan Mitra Program Studi Arsitektur

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Layanan manajemen di Fakultas dan Prodi dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan	3.75	93.75	Sangat Baik
		2. Informasi yang diberikan oleh Fakultas dan Prodi	3.66	91.41	

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		akurat dan dapat dipercaya			
		3. Keluhan/pengajuan diproses dengan cepat dan tepat oleh Fakultas dan Prodi	3.75	93.75	
		4. Dokumen/surat-surat menyurat disediakan tepat waktu oleh Fakultas dan Prodi	3.47	86.72	
2	<i>Responsiveness</i>	5. Staf Fakultas dan Prodi cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan pengguna	3.72	92.97	Sangat Baik
		6. Mudah menghubungi staf Fakultas dan Prodi saat perlu bantuan	3.81	95.31	
		7. Respons terhadap keluhan diberikan dalam waktu wajar	3.56	89.06	
		8. Tersedia layanan digital/online yang responsif dan memadai	3.72	92.97	
3	<i>Assurance</i>	9. Staf Fakultas dan Prodi menunjukkan profesionalisme saat melayani	3.56	89.06	Sangat Baik
		10. Staf Fakultas dan Prodi memahami peraturan dan prosedur layanan dengan baik	3.69	92.19	
		11. Komunikasi dari staf Fakultas dan Prodi	3.75	93.75	

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		bersifat jujur dan transparan			
4	<i>Empathy</i>	12. Staf Fakultas dan Prodi memahami kondisi dan kebutuhan pengguna	3.69	92.19	Sangat Baik
		13. Staf Fakultas dan Prodi melayani dengan sopan dan ramah	3.56	89.06	
		14. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam pelayanan terhadap jenis pengguna	3.81	95.31	
5	<i>Tangible</i>	15. Sarana/fasilitas layanan bersih, rapi, dan nyaman	3.75	93.75	Sangat Baik
		16. Fasilitas Teknologi Informasi memadai dan selalu diperbarui	3.75	93.75	
		17. Informasi layanan tersedia secara jelas pada media online maupun offline	3.75	93.75	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi menunjukkan nilai 92,28, yang berada dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai ini mencerminkan bahwa pengguna layanan, dalam hal ini mitra fakultas, menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat yang sangat memuaskan.

Analisis per butir menunjukkan bahwa seluruh komponen survei berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai IKM per butir berkisar antara 86,72 hingga 95,31. Butir dengan capaian tertinggi terkait dengan kemudahan menghubungi staf serta kesetaraan perlakuan dalam pelayanan, sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu penyediaan dokumen, meskipun tetap berada dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa Fakultas Sains dan Teknologi telah berhasil menyediakan layanan manajemen yang responsif, profesional, empatik, serta didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Meskipun demikian, beberapa aspek teknis seperti ketepatan penyediaan dokumen tetap dapat ditingkatkan untuk menjaga dan memperkuat mutu pelayanan secara berkelanjutan.

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

- **Kesimpulan**

Hasil survei kepuasan mitra menunjukkan bahwa kualitas layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi berada pada kategori sangat baik. Seluruh dimensi SERVQUAL—Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible—menunjukkan nilai rata-rata di atas 3,65, menandakan bahwa layanan dinilai konsisten, responsif, profesional, empatik, serta didukung fasilitas yang memadai.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM = 92,28) memperkuat temuan tersebut, menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas terhadap kinerja fakultas. Tidak terdapat dimensi atau butir yang masuk kategori rendah, sehingga mutu layanan secara keseluruhan dapat dinyatakan stabil dan optimal.

- **Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut dari hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi yaitu:

- Peningkatan Ketepatan Waktu Penyediaan Dokumen
- Penguatan Responsivitas dan Komunikasi Layanan
- Pemeliharaan dan Pengembangan Layanan Digital
- Penguatan Kompetensi Layanan Berbasis Empati
- Pemeliharaan Sarana Prasarana