

2020



LAPORAN HASIL SURVEY

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

DAFTAR ISI

A. Pengantar	3
B. Metode	3
C. Temuan Survey	3
1. Temuan Survey Kepuasan Dosen	3
2. Temuan Survey Kepuasan Karyawan	10
3. Temuan Survey Kepuasan Pengabdian (Pengabdian Pada Masyarakat)	16
4. Temuan Survey Kepuasan Peneliti	25
5. Temuan Survey Kepuasan Mahasiswa	30
6. Temuan Survey Kepuasan Mitra	38
D. Analisis	39
1. Analisis Hasil Survey Kepuasan Dosen	39
2. Analisis Hasil Survey Kepuasan Karyawan	40
3. Analisis Hasil Survey Kepuasan Pengabdian (Pengabdian Pada Masyarakat)	41
4. Analisis Hasil Survey Kepuasan Peneliti	41
5. Analisis Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa	42
6. Analisis Hasil Survey Kepuasan Mitra	44
E. Penutup	45

LAPORAN HASIL SURVEY
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

A. Pengantar

Survey ini merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang berkaitan dengan penjaminan mutu yang harus terus ditingkatkan. Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen, karyawan dan mahasiswa terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan akademik yang diselenggarakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi. Survey ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

B. Metode

Metode pengumpulan data pada survey ini adalah menggunakan google formulir. Kisi-kisi yang digunakan terbagi menjadi 5 aspek yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Skala diisi menggunakan skala likert yaitu 1 (kurang), 2 (cukup), 3 (Baik), 4 (Sangat baik). Angket survey diisi oleh dosen, karyawan dan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi secara acak. Dosen, karyawan dan mahasiswa mengisi formulir survey dengan keinginan sendiri tanpa paksaan oleh pihak manapun. Hasil survey dianalisis menggunakan analisis statistik sederhana yaitu secara deskriptif yang ditampilkan dalam bentuk tabel dan chart.

C. Temuan Survey

1. Temuan Survey Kepuasan Dosen

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 16 orang yang bergelar magister dan 2 orang bergelar doktor. Data jenis kelamin terdiri dari 7 orang laki-laki dan 11 orang perempuan, tersebar dalam 3 program studi dengan rincian pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Sebaran Dosen di 3 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Sistem Informasi	5 Responden
2	Fisika	7 Responden
3	Kimia	6 Responden

1.1. Keandalan (*Reability*)

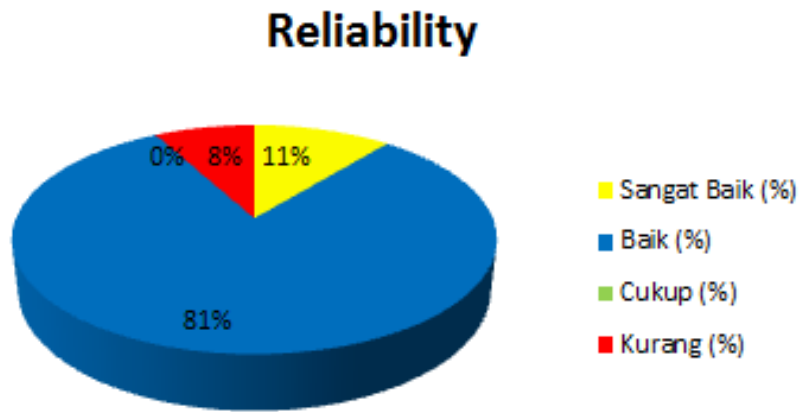
Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin jambi, meliputi aspek kesesuaian layanan dengan prosedur yang diterapkan, konsistensi penegakan aturan/kode etik, objektivitas penilaian kinerja

dan kompetensi pegawai/karyawan dalam memberikan layanan terhadap dosen. Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 1.1.**

Tabel 1.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kepuasan Dosen terhadap layanan terkait kebutuhan Dosen di FST	1	0	16	1	5.5	0	89	5.5
2	Kepuasan Dosen dalam memperoleh Informasi yang transparan dan dapat dipercaya	0	0	16	2	0	0	89	11
3	Kepuasan Dosen tentang sosialisai kode etik Dosen di FST	6	0	11	1	33	0	61	6
4	Kepuasan Dosen tentang kebebasan berpendapat di FST	0	0	13	5	0	0	72	28
5	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM	0	0	17	1	0	0	94	6
Total		7	0	73	10	8	0	81	11

Gambar 1.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)



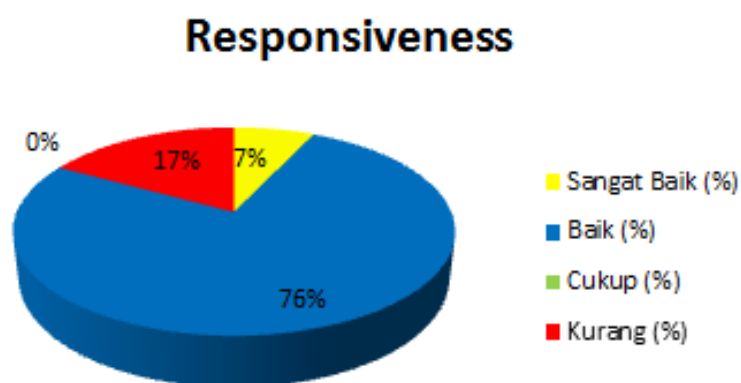
1.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan pegawai Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan kepada dosen. Aspek ini juga mengukur kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menilai kejelasan SOP layanan. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 1.2.**

Tabel 1.2. Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait waktu tunggu layanan akademik dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dosen	2	0	12	4	11	0	67	22
2	Kepuasan Dosen terhadap layanan di FST	1	0	17	0	6	0	94	0
3	Kepuasan Dosen terkait sosialisasi SOP layanan di FST	6		12		33		67	
Total		9	0	41	4	17	0	76	7

Gambar 1.2. Diagram hasil survey aspek Responsiveness



1.3. Kepastian (*Assurance*)

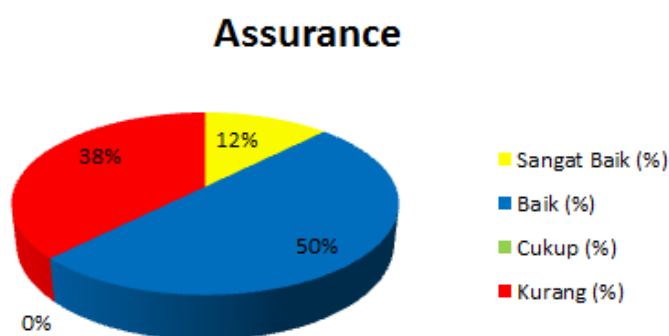
Aspek ini mengukur kepastian dalam perlindungan hukum, kenaikan pangkat, gaji, tunjangan, karir dan jaminan hari tua di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 1.3.**

Tabel 1.3. Hasil survey aspek kepastian (*Assurance*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait kenaikan gaji berkala	5	0	12	1	28	0	67	5
2	Kepuasan Dosen terkait Kenaikan pangkat	8	0	9	1	44	0	50	6
3	Kepuasan Dosen terkait proses pengurusan/ Tugas belajar	8	0	8	2	44.5	0	44.5	11
4	Kepuasan Dosen terkait proses penilaian remunerasi	6	0	10	2	33	0	56	11
5	Kepuasan Dosen terkait pelaporan LKD tiap semester	7	0	7	4	39	0	39	22
6	Kepuasan Dosen terkait ketersediaan beasiswa lanjut studi	11	0	4	3	61	0	22	17

7	Kepuasan Dosen terkait konsistensi penegakan aturan dan sanksi	7	0	9	2	39	0	50	11
8	Kepuasan Dosen terkait reward/penghargaan yang diberikan	2	0	13	3	11	0	72	17
Total		54	0	72	18	37.5	0	50	12.5

Gambar 1.3. Diagram hasil survey aspek Assurance



1.4. Empati (*Empathy*)

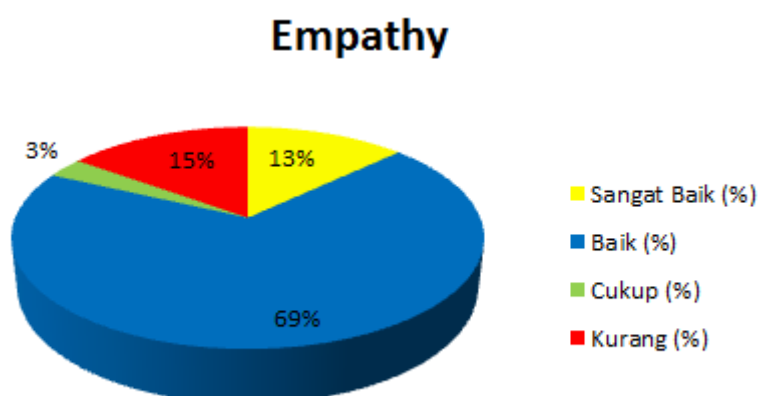
Penilaian aspek ini terdiri dari kemudahan dalam komunikasi, penggunaan fasilitas kampus, an berbagai aplikasi layanan di kampus. Kepedulian dan kebersamaan civitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 1.4.**

Tabel 1.4. Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait kepedulian Fakultas terhadap musibah yang dihadapi Dosen	2	0	12	4	11	0	67	22
2	Kepuasan Dosen terkait monitoring dan	2	0	15	1	11	0	83	6

	evaluasi yang dilakukan Fakultas								
3	Kepuasan Dosen terkait kemudahan staf layanan akademik untuk ditemui	3	0	13	2	17	0	72	11
4	Kepuasan Dosen terkait sistem informasi dalam menunjang kinerja Dosen	4	2	10	2	22	11	55	11
Total		11	2	50	9	15	3	69	13

Gambar 1.4. Diagram hasil survey aspek Empathy



1.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

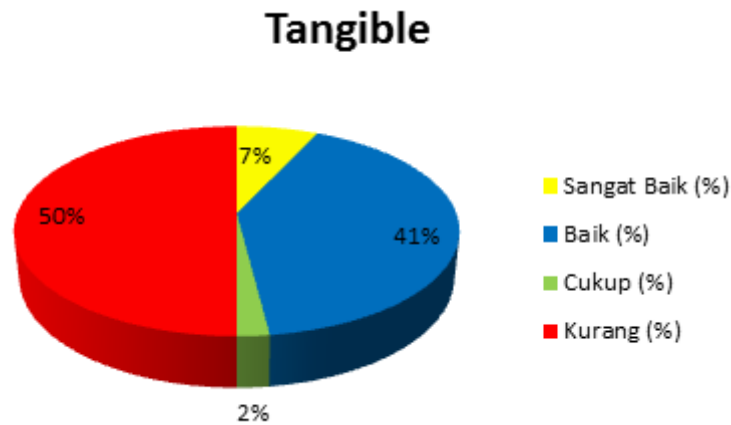
Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung tersedianya fasilitas penunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran daring, ketersediaan wifi, fasilitas keselamatan dan Kesehatan kerja, ketersediaan klinik, fasilitas sarana ibadah, sarana umum, dan adanya karyawan/petugas keamanan. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 1.5.**

Tabel 1.5. Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Dosen terkait ruang kerja yang nyaman	12	0	6	0	67	0	33	0

2	Kepuasan Dosen terkait kelas yang nyaman dan memadai	10	0	5	3	56	0	27	17
3	Kepuasan Dosen terkait fasilitas perpustakaan yang lengkap	15	0	3	0	83	0	17	0
4	Kepuasan Dosen terkait laboratorium untuk menunjang Tridarma Perguruan Tinggi	16	0	2	0	89	0	11	0
5	Kepuasan Dosen terkait kamar kecil	6	0	11	1	33	0	61	6
6	Kepuasan Dosen terkait AC dan penerangan di ruang kerja/kelas	11	0	6	1	61	0	33	6
7	Kepuasan Dosen terkait lahan parkir yang memadai	1	0	15	2	6	0	83	11
8	Kepuasan Dosen terkait sanitasi dan lingkungan yang asri	8	0	9	1	44	0	50	6
9	Kepuasan Dosen terkait jaringan internet yang memadai	4	3	9	2	22	17	50	11
Total		81	3	66	11	50	2	41	7

Gambar 1.5. Diagram hasil survey aspek Tangible



2. Temuan Survey Kepuasan Karyawan

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa Karyawan yang mengisi angket survey terdiri dari 3 orang yang bergelar magister dan 2 orang bergelar sarjana. Data jenis kelamin terdiri dari 2 orang laki-laki dan 3 orang perempuan.

2.1. Keandalan (*Reability*)

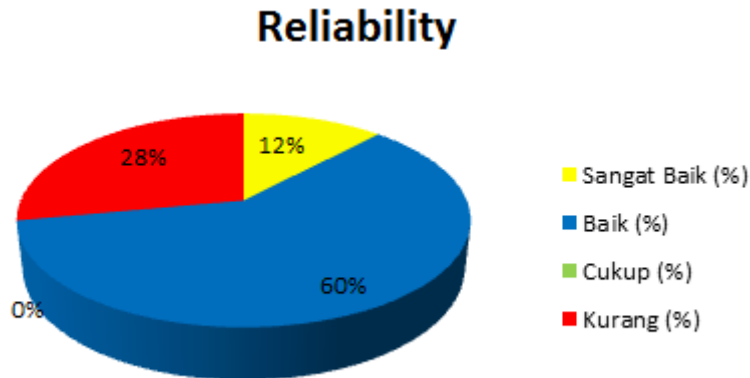
Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin jambi, meliputi aspek kesesuaian layanan dengan prosedur yang diterapkan, konsistensi penegakan aturan/kode etik, objektivitas penilaian kinerja dan kompetensi pegawai/karyawan dalam memberikan layanan terhadap Karyawan. Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 2.1.**

Tabel 2.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Karyawan terhadap layanan diskusi terkait kebutuhan karyawan di FST	1	0	4	0	20	0	80	0
2	Kepuasan karyawan dalam mendapatkan Informasi yang transparan dan dapat dipercaya	2	0	3	0	40	0	60	0

3	Kepuasan Karyawan terkait kejelasan SOP dan kode etik karyawan di FST	2	0	2	1	40	0	40	20
4	Kepuasan karyawan tentang kebebasan berpendapat di FST	1	0	3	1	20	0	60	20
5	Kepuasan karyawan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM	1	0	3	1	20	0	60	20
Total		7	0	15	3	28	0	60	12

Gambar 2.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)



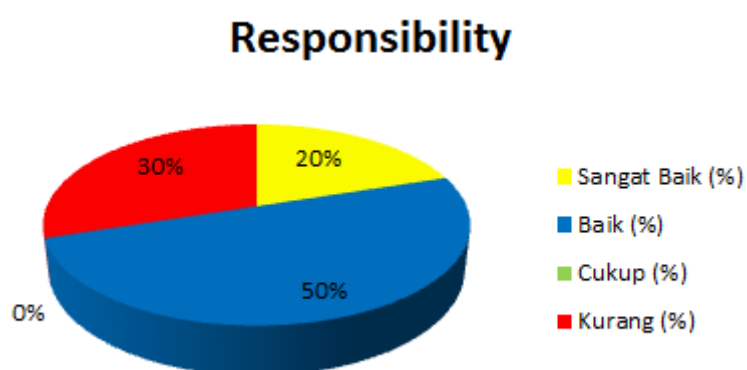
2.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan pegawai Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan kepada Karyawan. Aspek ini juga mengukur kesempatan yang diberikan kepada Karyawan untuk menilai kejelasan SOP layanan. Hasil survey tingkat kepuasan Karyawan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 2.2.**

Tabel 2.2. Hasil survey aspek daya tanggap (Responsiveness)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan karyawan terkait waktu tunggu tanggapan pimpinan di FST	1	0	3	1	20	0	60	20
2	Kepuasan karyawan terhadap kepatuhan civitas akademik menerapkan SOP	2	0	2	1	40	0	40	20
Total		3	0	5	2	30	0	50	20

Gambar 2.2. Diagram hasil survey aspek Responsiveness



2.3. Kepastian (*Assurance*)

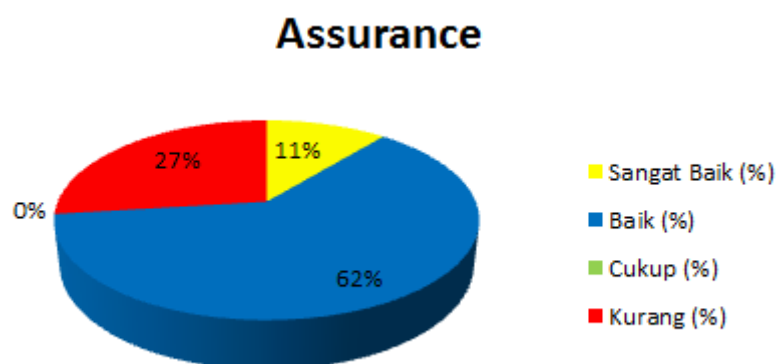
Aspek ini mengukur kepastian dalam perlindungan hukum, kenaikan pangkat, gaji, tunjangan, karir dan jaminan hari tua di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Hasil survey tingkat kepuasan Karyawan pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 2.3.**

Tabel 2.3. Hasil survey aspek kepastian (Assurance)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kepuasan karyawan terkait kenaikan gaji berkala yang dikelola	2	0	2	1	40	0	40	20
2	Kepuasan karyawan terkait Kenaikan pangkat yang dikelola	2	0	3	0	40	0	60	0
3	Kepuasan karyawan terkait pengembangan skill SDM	1	0	4	0	20	0	80	0
4	Kepuasan karyawan terkait proses penilaian remunerasi	3	0	1	1	60	0	20	20
5	Kepuasan karyawan terkait pelaporan LKH tiap semester	1	0	4	0	20	0	80	0
6	Kepuasan karyawan terkait konsistensi penegakan aturan dan sanksi	1	0	3	1	20	0	60	20
7	Kepuasan karyawan terkait reward/penghargaan yang diberikan Fakultas	1	0	3	1	20	0	60	20
8	Kepuasan karyawan terkait perilaku teman sejawat	1	0	4	0	20	0	80	0

9	Kepuasan karyawan terkait kedisiplinan pembayaran honor/gaji	0	0	4	1	0	0	80	20
Total		12	0	28	5	27	0	62	11

Gambar 2.3. Diagram hasil survey aspek Assurance



2.4. Empati (*Empathy*)

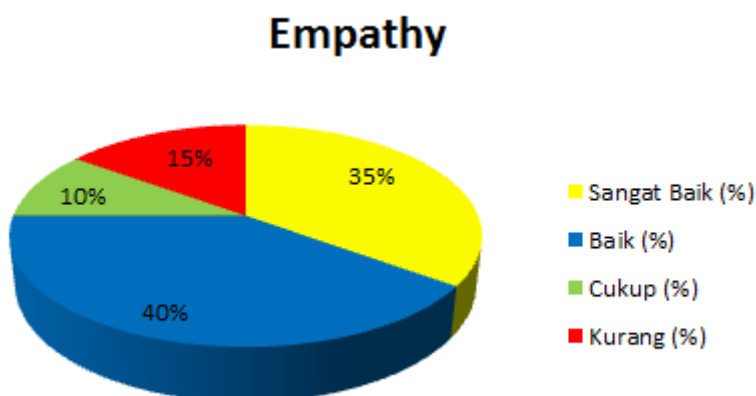
Penilaian aspek ini terdiri dari kemudahan dalam komunikasi, penggunaan fasilitas kampus, an berbagai aplikasi layanan di kampus. Kepedulian dan kebersamaan civitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 2.4.**

Tabel 2.4. Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan karyawan terkait kepedulian Fakultas terhadap musibah yang dihadapi karyawan	1	0	3	1	20	0	60	20
2	Kepuasan karyawan terkait monitoring dan evaluasi yang dilakukan Fakultas	2	0	1	2	40	0	20	40

3	Kepuasan karyawan terkait kemudahan menemui pimpinan	0	1	2	2	0	20	40	40
4	Kepuasan karyawan terkait sistem informasi dalam menunjang kinerja karyawan	0	1	2	2	0	20	40	40
Total		3	2	8	7	15	10	40	35

Gambar 2.4. Diagram hasil survey aspek Empathy



2.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

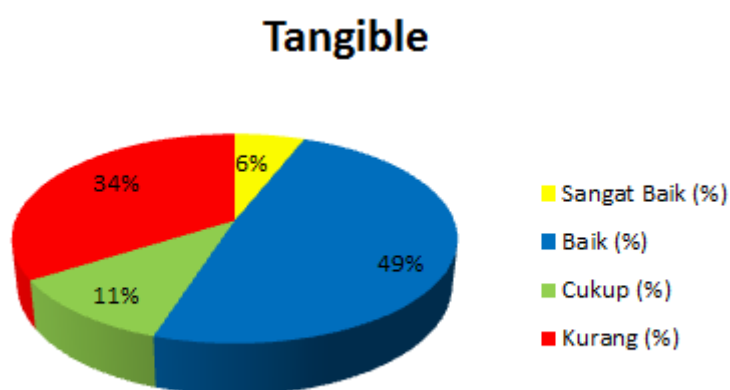
Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung tersedianya fasilitas penunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran daring, ketersediaan wifi, fasilitas keselamatan dan Kesehatan kerja, ketersediaan klinik, fasilitas sarana ibadah, sarana umum, dan adanya karyawan/petugas keamanan. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 2.5**.

Tabel 2.5. Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Karyawan							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kepuasan Karyawan terkait ruang kerja yang nyaman	2	0	2	1	40	0	40	20
2	Kepuasan karyawan terkait akses internet	4	0	1	0	80	0	20	0

3	Kepuasan karyawan terkait fasilitas kamar kecil yang bersih dan memadai	3	0	2	0	60	0	40	0
4	Kepuasan karyawan terkait AC dan penerangan di ruang kerja	1	2	2	0	20	40	40	0
5	Kepuasan karyawan terkait lahan parkir khusus karyawan dan dosen	1	0	4	0	20	0	80	0
6	Kepuasan karyawan terkait sanitasi dan lingkungan yang asri	1	2	2	0	20	40	40	0
7	Kepuasan karyawan terkait arus listrik yang memadai	0	0	4	1	0	0	80	20
Total		12	4	17	2	34	11	49	6

Gambar 2.5. Diagram hasil survey aspek Tangible



3. Temuan Survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 17 orang yang tersebar dalam 3 program studi dengan rincian pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Sebaran Dosen di 3 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Sistem Informasi	4 Responden
2	Fisika	7 Responden
3	Kimia	6 Responden

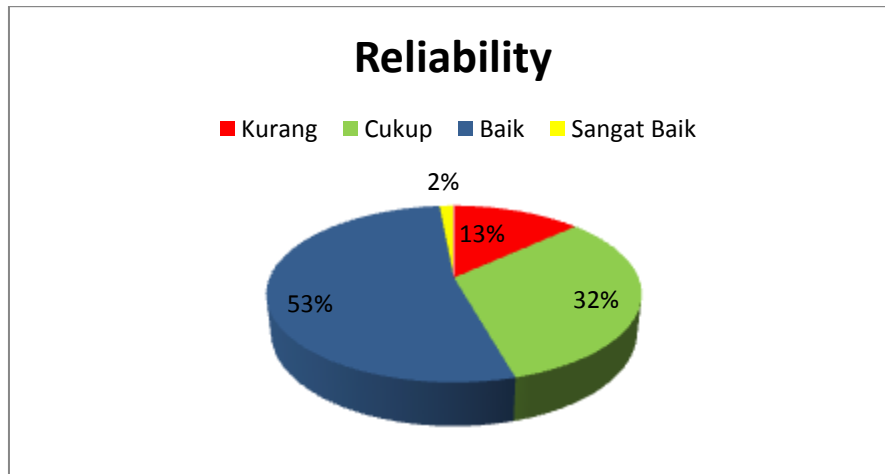
3.1. Keandalan (*Reability*)

Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin jambi, meliputi aspek kesesuaian layanan tenaga kependidikan terhadap informasi pengabdian, pemahaman teknis pembuatan RAB, tanggapan setiap saran pengabdian, serta sikap tenaga pendidik terhadap dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat saat melakukan konsultasi yang berkaitan dengan pengabdian . Hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 3.1.**

Tabel 3.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>	<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>
1	Tenaga kependidikan (Tendik) FST UIN STS Jambi bersinergi dengan LP2M melayani informasi pengabdian	3	4	8	1	17,65	29,41	47,06	5,88
2	Tendik FST UIN STS Jambi bersinergi dengan LP2M memahami teknis pembuatan RAB	3	7	7	0	17,65	41,18	41,18	0
3	Tendik menanggapi setiap saran dari pengabdian	2	5	10	0	11,76	29,41	58,82	0
4	Tendik bersikap sangat ramah dan terbuka terhadap pengabdian yang melakukan konsultasi yang berkaitan dengan pengabdian.	1	5	11	0	5,88	29,41	64,71	0
Total						13,24	32,35	52,94	1,47

Gambar 3.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)



3.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

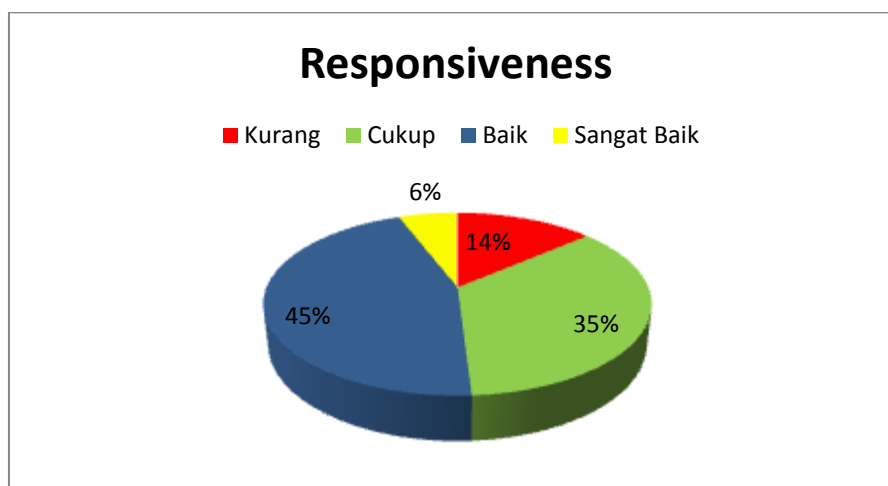
Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan terhadap dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat. Hasil survey tingkat kepuasan dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 3.2.**

Tabel 3.2. Hasil survey aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>	<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>
1	FST UIN STS Jambi menyediakan bantuan yang cepat bagi pengabdian yang membutuhkan bantuan terkait kelancaran proses pengabdian	2	6	8	1	11,76	35,29	47,06	5,88
2	FST UIN STS Jambi memiliki profil resiko pada unsur	3	7	6	1	17,65	41,18	35,29	5,88

	pengabdian yang ada.								
3	FST UIN STS Jambi menyediakan waktu khusus yang digunakan untuk jejak pendapat terhadap kendala-kendala pada pengabdian kepada masyarakat.	2	5	9	1	11,75	29,41	52,94	5,88
	Total					13,73	35,29	45,10	5,88

Gambar 3.2. Diagram hasil survey aspek Responsiveness



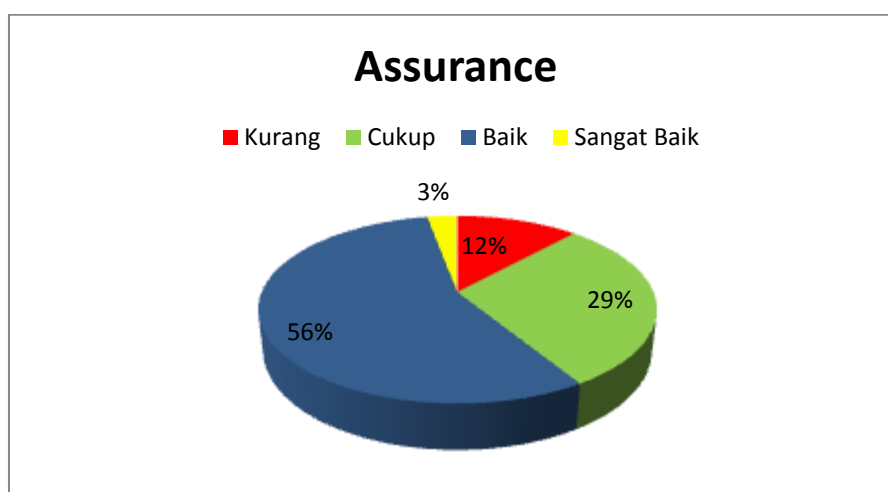
3.3. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam mendampingi dan membantu dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat terhadap kendala dalam penyelesaian administrasi yang berkaitan dengan program pengabdian kepada masyarakat. Hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 3.3.**

Tabel 3.3. Hasil survey aspek kepastian (Assurance)

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>	<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>
1	FST UIN STS Jambi mendampingi dosen dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat	2	4	10	1	11,76	23,53	58,82	5,88
2	FST UIN STS Jambi membantu dosen jika mengalami kendala dalam penyelesaian administrasi pengabdian kepada masyarakat yang diurus di LP2M	2	6	9	0	11,76	35,29	52,94	0
Total						11,76	29,41	55,88	2,94

Gambar 3.3. Diagram hasil survey aspek Assurance



3.4. Empati (*Empathy*)

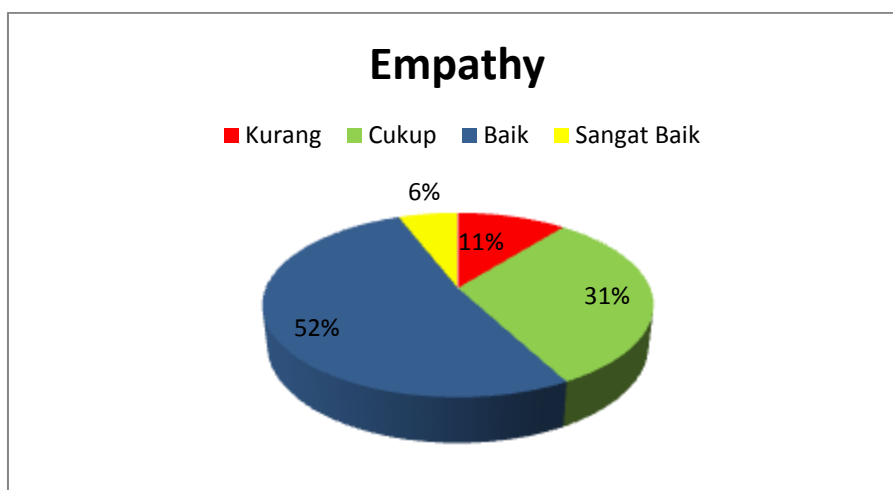
Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana penghargaan Fakultas Sains dan Teknologi terhadap dosen yang menerbitkan hasil PkM di jurnal, kesediaan dalam mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi dosen, kemudahan dalam komunikasi, penyediaan akses serta dana pengabdian. Hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 3.4.**

Tabel 3.4. Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Penghargaan yang sangat baik kepada pengabdian yang berhasil menerbitkan hasil PkM di Jurnal terakreditasi dan bereputasi.	3	7	6	1	17,65	41,18	35,29	5,88
2	Adanya kesediaan FST UIN STS Jambi untuk mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi pengabdian.	1	5	11	0	5,88	29,41	64,71	0
3	Adanya perhatian secara komprehensif kepada pengabdian.	1	6	9	1	5,88	35,29	52,94	5,88
4	FST UIN STS Jambi berupaya melakukan pendataan kendala	1	4	11	1	5,88	23,53	64,71	5,88

	pengabdian secara berkala.								
5	FST UIN STS Jambi memberi kemudahan akses komunikasi setiap jam kerja.	1	4	10	2	5,88	23,53	58,82	11,76
6	Besarnya nominal setiap kluster PKM sangat memadai.	4	6	6	1	23,53	35,29	35,29	5,88
	Total					10,78	31,37	51,96	5,88

Gambar 3.4. Diagram hasil survey aspek Empathy



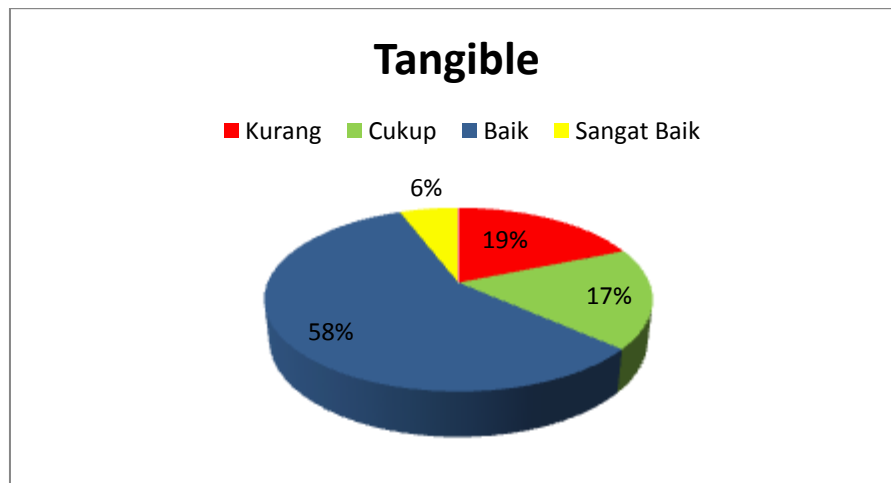
3.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung adanya kerjasama antara Fakultas dengan LP2M dalam sosialisasi juknis PkM, Panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB), MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang PKM di FST UIN STS Jambi, serta melakukan inventarisasi hasil PKM dosen. Hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 3.5**.

Tabel 3.5. Hasil survey aspek Tangible

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengabdian							
		Jumlah				Persentase %			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	FST UIN STS Jambi bekerjasama dengan LP2M dalam sosialisasi juknis PKM	3	4	9	1	17,65	23,53	52,94	5,88
2	Panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB) sangat jelas.	3	4	10	0	17,65	23,53	58,82	0
3	Tenaga kependidikan yang memiliki tupoksi mengkoordinir PKM sangat memadai di tingkat FST UIN STS Jambi	4	5	7	1	23,53	29,41	41,18	5,88
4	MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang PKM di FST UIN STS Jambi	3	2	11	1	17,65	11,76	64,71	5,88
5	FST UIN STS Jambi melakukan inventarisasi hasil PKM dosen	3	0	12	2	17,65	0	70,59	11,76
Total						18,82	17,65	57,65	5,88

Gambar 3.5. Diagram hasil survey aspek Tangible



4. Temuan Survey Kepuasan Peneliti

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa dosen yang mengisi angket survey terdiri dari 16 orang yang tersebar dalam 3 program studi dengan rincian pada **Tabel 4.**

Tabel 4. Sebaran Dosen di 3 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Sistem Informasi	4 Responden
2	Fisika	6 Responden
3	Kimia	6 Responden

4.1. Keandalan (*Reability*)

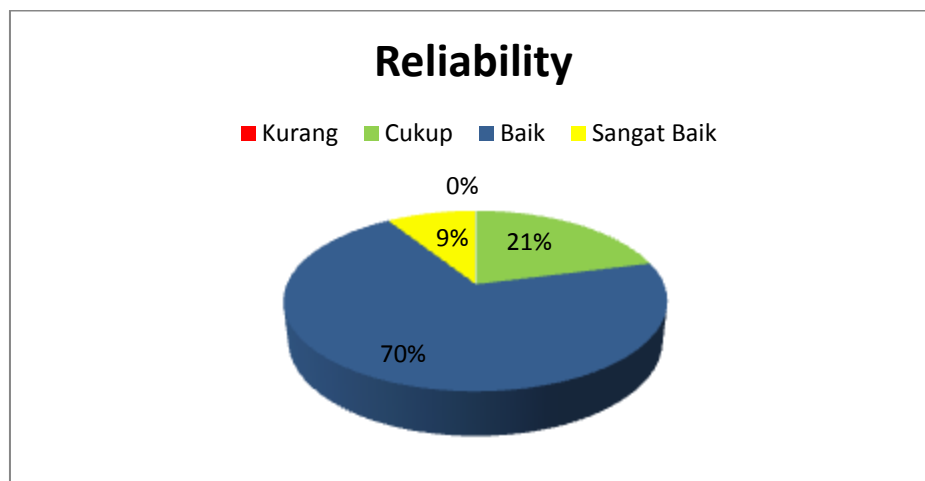
Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin jambi terhadap peneliti. Aspek yang diukur dan hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 4.1.**

Tabel 4.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	FST yang melayani informasi penelitian dengan sangat baik.	0	3	13	0	0	19	81	0
2	FST sangat memahami teknis pembuatan RAB dan memberi pengarahan	0	7	8	1	0	44	50	6

	ke para dosen								
3	FST sangat memahami isi Juknis Penelitian dan membantu dosen dalam sosialisasi	0	4	10	2	0	25	63	13
4	FST menanggapi setiap saran dari peneliti dengan sangat baik	0	1	13	2	0	6	81	13
5	FST bersikap sangat ramah dan terbuka terhadap peneliti yang melakukan konsultasi yang berkaitan dengan penelitian.	0	2	12	2	0	13	75	13
	Total					0	21	70	9

Gambar 4.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)



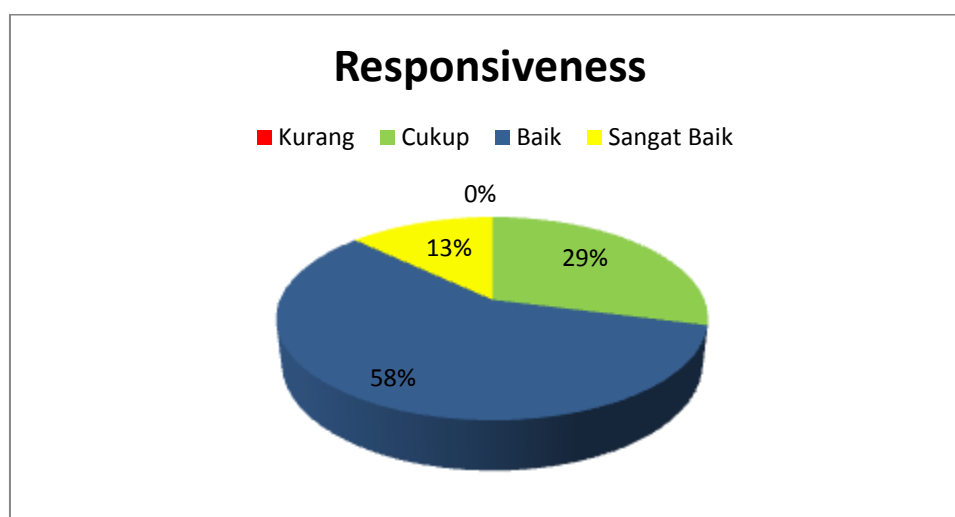
4.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan terhadap dosen yang melakukan penelitian. Hasil survey tingkat kepuasan dosen yang melakukan penelitian pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 4.2.**

Tabel 4.2. Hasil survey aspek daya tanggap (Responsiveness)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	FST segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi pada saat penelitian yang terjadi.	0	3	11	2	0	19	69	13
2	FST mensosialisasikan profil resiko bidang penelitian sebagai tindakan preventif	0	5	9	2	0	31	56	13
3	FST menerima saran dan kritik dari peneliti kemudian menganalisis dan menindaklanjuti.	0	5	9	2	0	31	56	13
4	FST menyediakan waktu khusus yang digunakan untuk jejak pendapat terhadap kendala-kendala pada penelitian.	0	6	8	2	0	38	50	13
Total						0	30	58	13

Gambar 4.2. Diagram hasil survey aspek Responsiveness



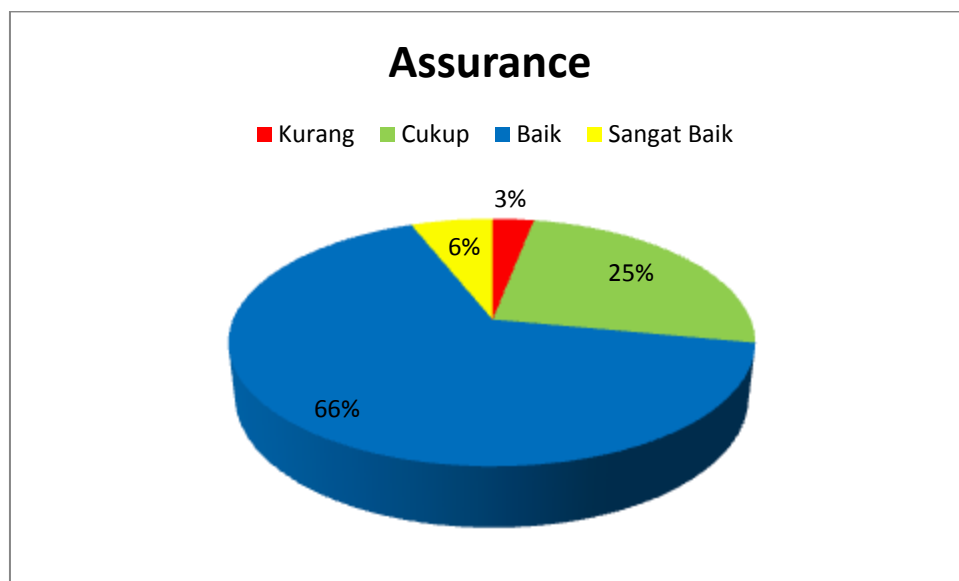
4.3. Kepastian (*Assurance*)

Aspek ini mengukur kepastian dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 4.3.**

Tabel 4.3. Hasil survey aspek kepastian (Assurance)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	FST mendampingi dosen dalam melakukan penelitian	0	3	12	1	0	19	75	6
2	FST membantu dosen Prodi jika mengalami kendala dalam penyelesaian administrasi penelitian yang dikordinir di LP2M	1	5	9	1	6	31	56	6
Total						3	25	66	6

Gambar 4.3. Diagram hasil survey aspek Assurance



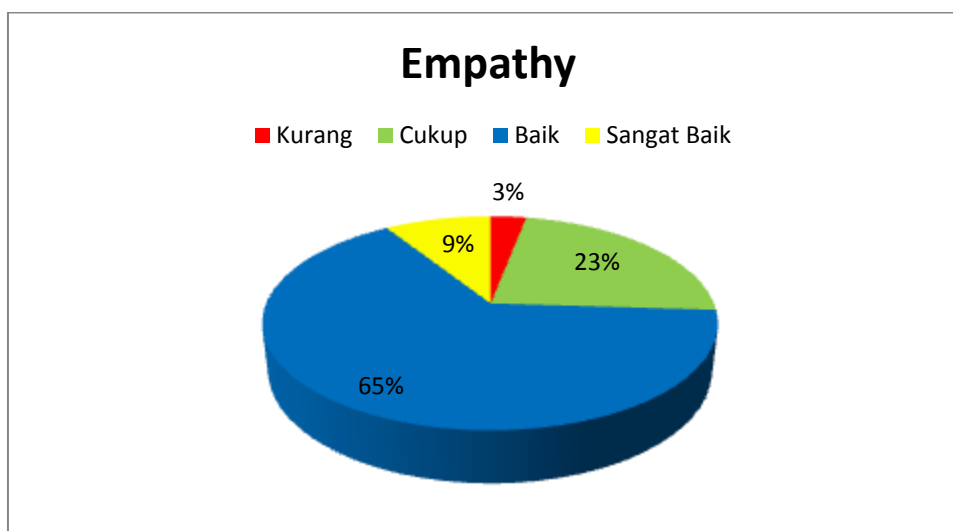
4.4. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana empati Fakultas Sains dan Teknologi dalam pelayanan terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 4.4.**

Tabel 4.4. Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Penghargaan yang sangat baik kepada peneliti yang berhasil menerbitkan hasil penelitian di Jurnal terakreditasi dan bereputasi.	0	4	11	1	0	25	69	6
2	Adanya kesediaan FST untuk mendengar keluhan dan kendala yang dihadapi peneliti.	0	3	12	1	0	19	75	6
3	FST berupaya melakukan pendataan kendala peneliti secara berkala	0	2	14	0	0	13	88	0
4	FST memberi kemudahan akses komunikasi setiap jam kerja.	0	3	10	3	0	19	63	19
5	FST menyediakan dana penelitian tingkat Fakultas	2	6	6	2	13	38	38	13
Total						3	23	65	9

Gambar 4.4. Diagram hasil survey aspek Empathy



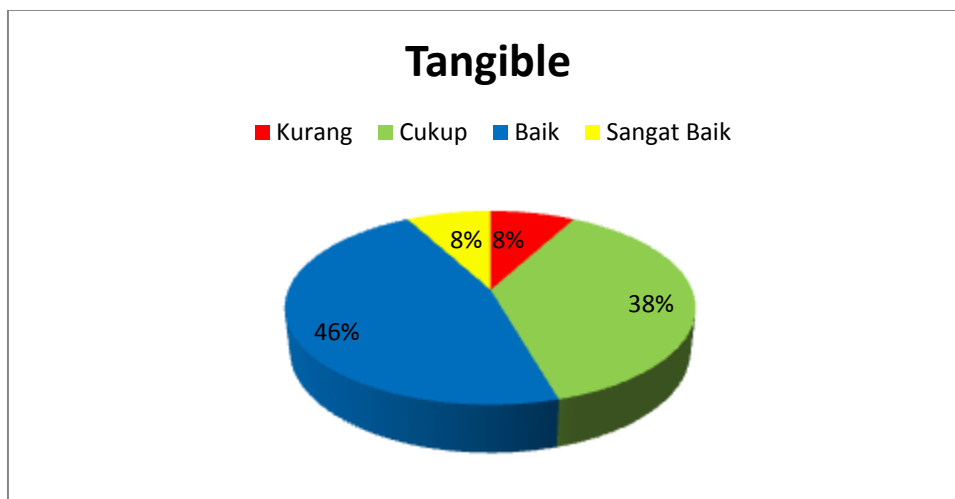
4.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung pelayanan FST UIN STS Jambi terhadap dosen yang melakukan penelitian. Aspek yang diukur dan hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 4.5.**

Tabel 4.5. Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	FST bekerjasama dengan LP2M dalam sosialisasi juknis penelitian	0	8	7	1	0	50	44	6
2	FST memiliki turunan dalam bentuk flowchat panduan pembuatan Rencana Anggaran Belanja (RAB) sehingga memudahkan dosen	1	9	5	1	6	56	31	6
3	MoU antar lembaga terakomodasi dengan baik dan menunjang penelitian di FST	1	3	10	2	6	19	63	13
4	FST melakukan inventarisasi hasil penelitian dosen secara digital	3	4	8	1	19	25	50	6
	Total					8	38	47	8

Gambar 4.5. Diagram hasil survey aspek Tangible



5. Temuan Survey Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan angket yang telah diberikan diketahui bahwa mahasiswa yang mengisi angket survey terdiri dari 68 orang yang tersebar dalam 3 program studi dengan rincian pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Sebaran Dosen di 3 Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden (Dosen)
1	Sistem Informasi	43 Responden
2	Fisika	9 Responden
3	Kimia	16 Responden

5.1. Keandalan (*Reability*)

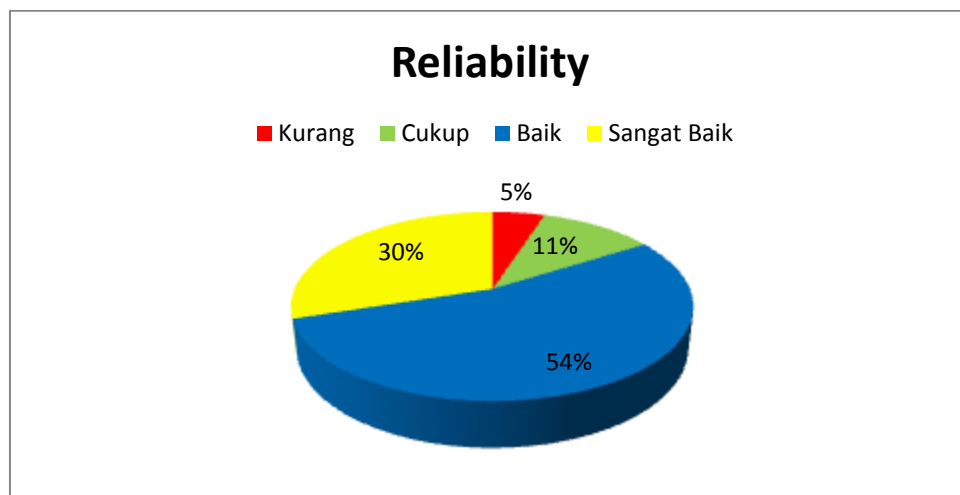
Aspek ini mengukur keandalan layanan yang diberikan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin jambi terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil pengukuran dapat dilihat pada **Tabel 5.1.**

Tabel 5.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)

No.	Aspek yang diatur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Jumlah				Persentase			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Dosen selalu menyediakan waktu untuk diskusi dan konsultasi	18	41	7	2	26	60,3	10,3	2,9
2	Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif.	26	31	8	3	38	45,6	11,8	4,4
3	Dosen selalu memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di kelas.	20	42	4	2	29	61,8	5,9	2,9
4	Dosen dan karyawan bebas dari kesalahan pencatatan terhadap prestasi mahasiswa.	14	38	12	4	21	55,9	17,6	5,9

5	Dosen memberikan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa yang bermasalah .	24	30	9	5	35	44,1	13,2	7,4
6	Dosen patuh terhadap class rule atau kontrak belajar.	19	39	5	5	28	57,4	7,4	7,4
Total						30	54	11	5

Gambar 5.1. Hasil survey aspek keandalan (Reliability)



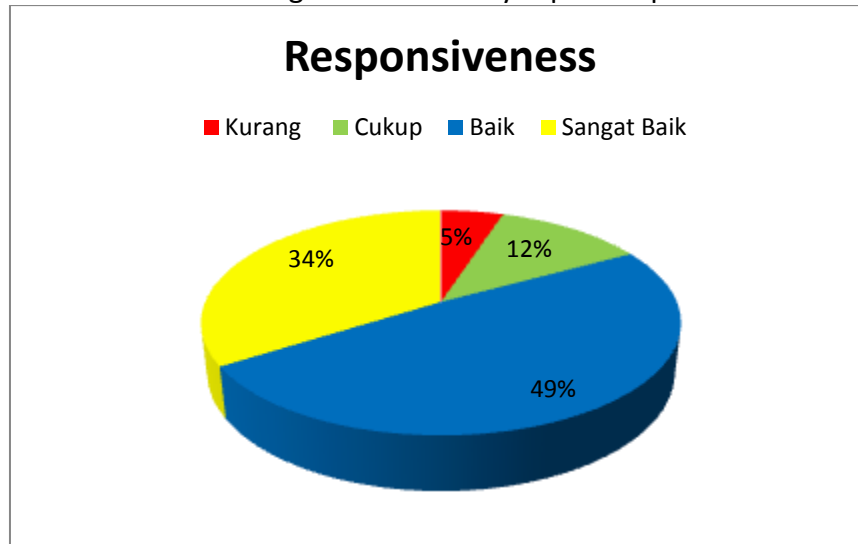
5.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini mengukur kesiapan dan kesigapan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa yang melakukan penelitian pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada **Tabel 5.2**.

Tabel 5.2. Hasil survey aspek daya tanggap (Responsiveness)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Prodi menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.	15	37	10	6	22	54,4	14,7	8,8
2	Tenaga Kependidikan/dosen siap menjawab pertanyaan mahasiswa terhadap persoalan akademik.	23	36	7	2	34	52,9	10,3	2,9
3	Tenaga Kependidikan/dosen memberikan informasi yang benar.	30	29	6	3	44	42,6	8,8	4,4
4	Tenaga Kependidikan/dosen memberikan layanan akademik secara cepat dan benar.	23	35	8	2	34	51,5	11,8	2,9
5	Dosen memberikan bimbingan karya tulis dan akademik lainnya secara empati	24	32	9	3	35	47,1	13,2	4,4
6	Dosen membantu mahasiswa keluar dari kesulitan terkait dengan aktivitas pembelajaran	25	31	7	5	37	45,6	10,3	7,4
Total						34	49	12	5

Gambar 5.2. Diagram hasil survey aspek Responsiveness



5.3. Kepastian (*Assurance*)

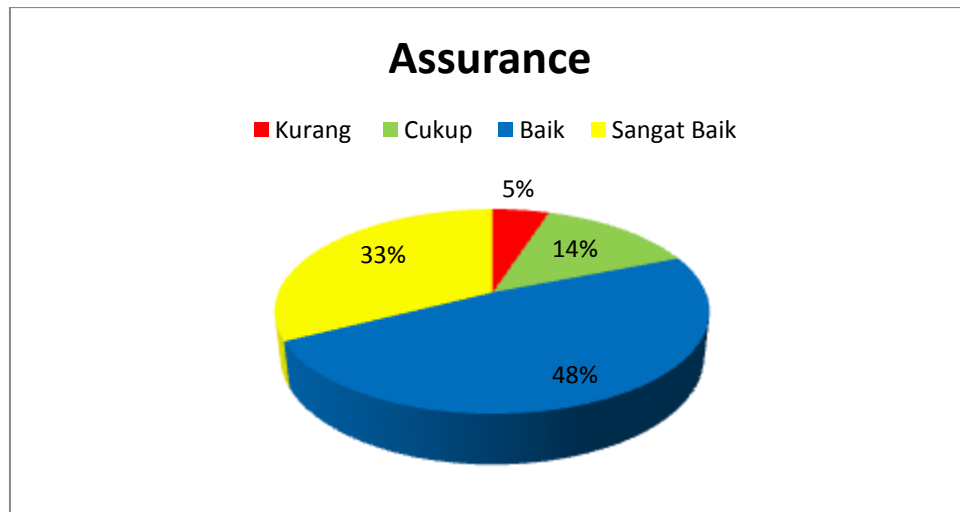
Aspek ini mengukur kepastian dari pelayanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian dapat dilihat pada **Tabel 5.3.**

Tabel 5.3. Hasil survey aspek kepastian (*Assurance*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Sistem penilaian yang adil dan transparan	23	33	8	4	34	48,5	11,8	5,9
2	Jumlah beasiswa yang disediakan sudah mencukupi	23	33	8	4	34	48,5	11,8	5,9
3	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	21	36	9	2	31	52,9	13,2	2,9
4	Adanya komunikasi dua arah dalam pembelajaran]	18	38	9	3	26	55,9	13,2	4,4
5	Informasi tentang buku-buku terbaru selalu di update	18	28	17	5	26	41,2	25,0	7,4

6	Karyawan / dosen ramah dan sopan dalam memberikan layanan/mengajar mahasiwa	27	29	11	1	40	42,6	16,2	1,5
7	Fasilitas laboratorium (bahasa, exact, dan multimedia) aman dari digunakan oleh mahasiswa dan bersertifikasi	17	30	13	8	25	44,1	19,1	11,8
8	Mahasiswa aman dari tindak kejahatan , pelecehan, diskriminatif, dan bullying akademik dosen	27	35	4	2	40	51,5	5,9	2,9
9	Karyawan / dosen memiliki keterampilan/kompetensi mengenai layanan akademik yang diberikan]	25	35	6	2	37	51,5	8,8	2,9
Total						32,5	48,5	14	5

Gambar 5.3. Diagram hasil survey aspek Assurance



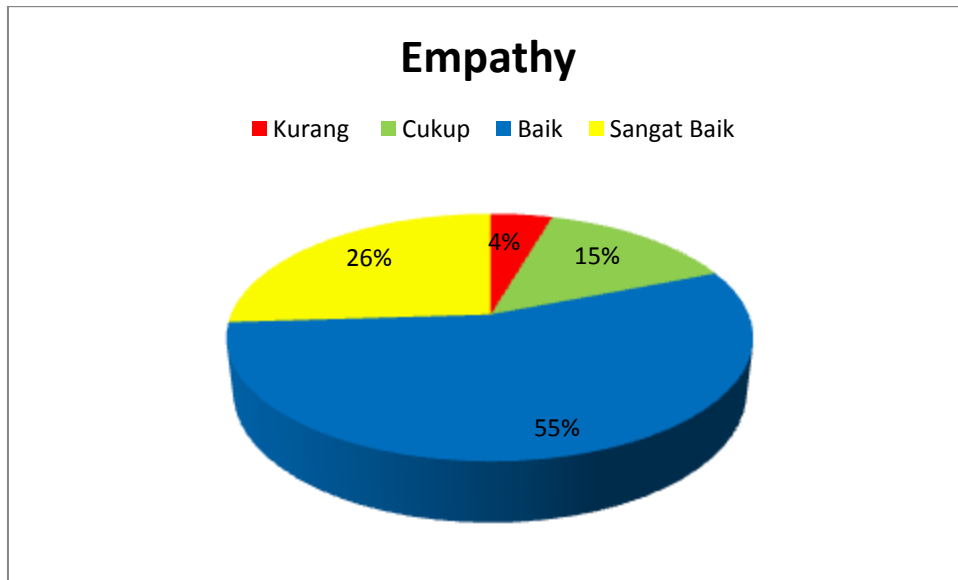
5.4. Empati (*Empathy*)

Penilaian aspek ini berkaitan dengan bagaimana empati Fakultas Sains dan Teknologi dalam pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey aspek empathy dapat dilihat pada **Tabel 5.4.**

Tabel 5.4. Hasil survey aspek Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Besarnya kontribusi biaya (SPP dan Praktikum) sudah memadai	12	38	15	3	18	55,9	22,1	4,4
2	Dosen Penasihat Akademik selalu membantu permasalahan akademis	18	42	4	4	26	61,8	5,9	5,9
3	Adanya kesediaan UIN STS Jambi untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan setiap mahasiswa	19	36	10	3	28	52,9	14,7	4,4
4	Adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi (mis :Juara Olahraga, MTQ dll)	19	35	12	2	28	51,5	17,6	2,9
5	PT memahami kebutuhan utama mahasiswa	13	38	13	4	19	55,9	19,1	5,9
6	Dosen mampu memahami tingkat kecerdasan mahasiswa	21	38	7	2	31	55,9	10,3	2,9
7	Dosen mampu menyampaikan materi secara bervariasi sesuai dengan kemampuan mahasiswa	20	37	8	3	29	54,4	11,8	4,4
8	Dosen mampu membimbing mahasiswa yang memiliki tingkat kecerdasan rendah	21	33	10	4	31	48,5	14,7	5,9
Total						26	55	14,5	4,5

Gambar 5.4. Diagram hasil survey aspek Empathy



5.5. Bukti Langsung (*Tangible*)

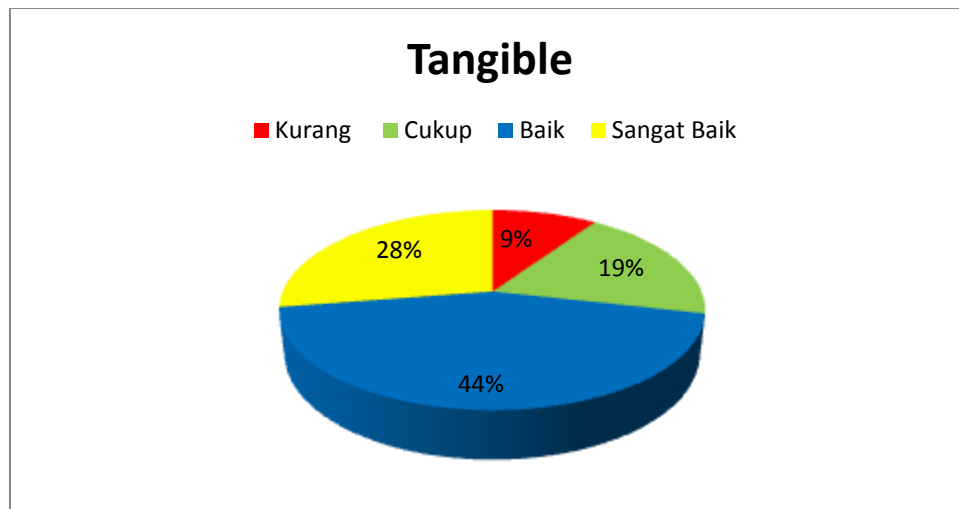
Penilaian aspek ini terdiri dari bukti langsung pelayanan FST UIN STS Jambi terhadap mahasiswa. Aspek yang diukur dan hasil survey dapat dilihat pada **Tabel 4.5**.

Tabel 5.5. Hasil survey aspek Tangible

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Peneliti							
		Jumlah				Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Ruangan kelas yang bersih dan rapi	24	32	8	4	35	47,1	11,8	5,9
2	Kelengkapan kelas (meja, kursi, whiteboard, dll) dlm kondisi yg baik.	19	29	16	4	28	42,6	23,5	5,9
3	Kamar mandi bersih dan jumlahnya cukup.	19	29	14	6	28	42,6	20,6	8,8
4	Fasilitas internet memadai	11	18	21	18	16	26,5	30,9	26,5
5	Kelengkapan buku untuk kebutuhan kuliah di perpustakaan	15	25	13	15	22	36,8	19,1	22,1
6	Kemudahan dan kenyamanan akses Siakad dan SI Kukerta dalam membantu proses akademik.	25	32	9	2	37	47,1	13,2	2,9

7	Kelengkapan laboratorium berfungsi dengan baik	16	27	16	9	24	39,7	23,5	13,2
8	Tempat ibadah yang memadai	21	32	10	5	31	47,1	14,7	7,4
9	Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman	20	34	13	1	29	50,0	19,1	1,5
10	Penataan Lingkungan Kampus yang baik	18	39	10	1	26	57,4	14,7	1,5
Total						27,5	44	19	9,5

Gambar 5.5. Diagram hasil survey aspek Tangible



6. Temuan Survey Kepuasan Mitra

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, didapatkan rekapitulasi hasil survey sebagai berikut:

Tabel 6.1. Rekapitulasi hasil survey berdasarkan tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	0	40	60
Responsibility	0	0	50	50
Assurance	0	16,67	25	58,33
Empathy	0	4,17	58,33	37,50
Tangible	0	0	55,56	44,44

D. Analisa

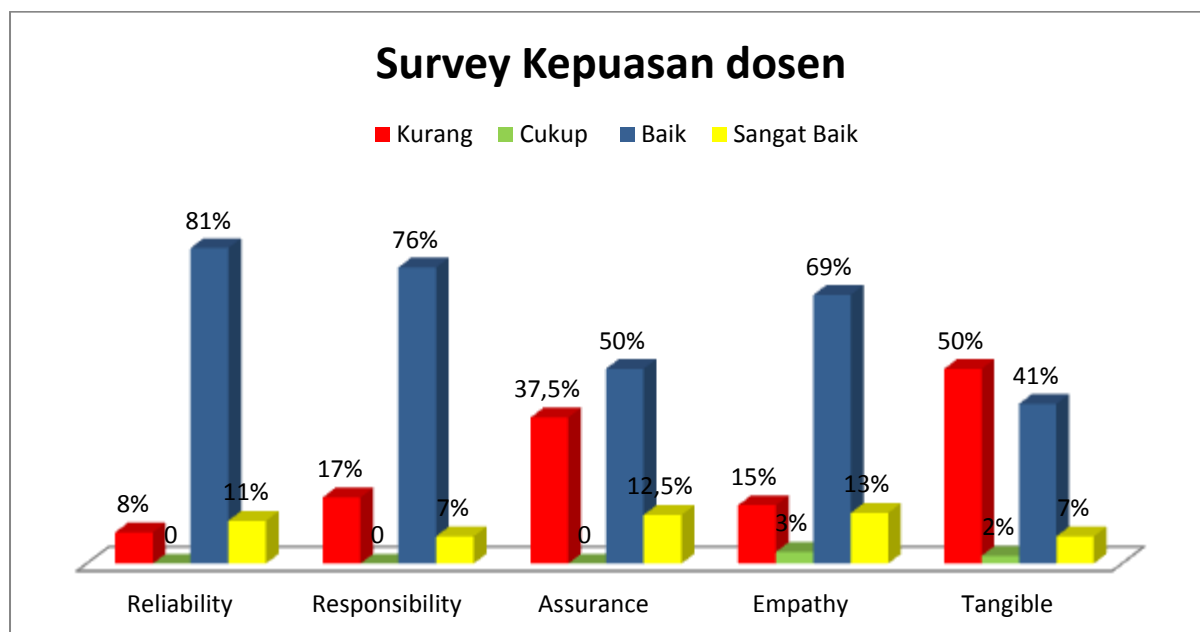
1. Analisa Hasil survey Kepuasan dosen

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 6.1. Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Aspek	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	8	0	81	11
Responsibility	17	0	76	7
Assurance	37.5	0	50	12.5
Empathy	15	3	69	13
Tangible	50	2	41	7

Gambar 6.1 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek



Bedasarkan Tabel 6.1. didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan dosen terhadap Fakultas tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik”, namun ada beberapa hal menarik dari hasil survey, yaitu mayoritas responden menilai bahwa aspek yang masih menjadi kekurangan terbesar ialah bukti langsung (Tangible) yakni sebesar 50% sedangkan aspek yang menjadi kelebihan terbesar ialah aspek keandalan (Reliability) yakni sebesar 81%. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang tri dharma perguruan tinggi, sarana umum, dan sarana lainnya seperti ruang dosen, kelas, kamar mandi, wifi, proyektor, dsb.
2. Kesejahteraan, kemudahan izin tugas belajar dan jenjang karir dosen perlu ditingkatkan pengelolaannya.
3. Kejelasan SOP pelayanan dan waktu tunggu perlu diperhatikan

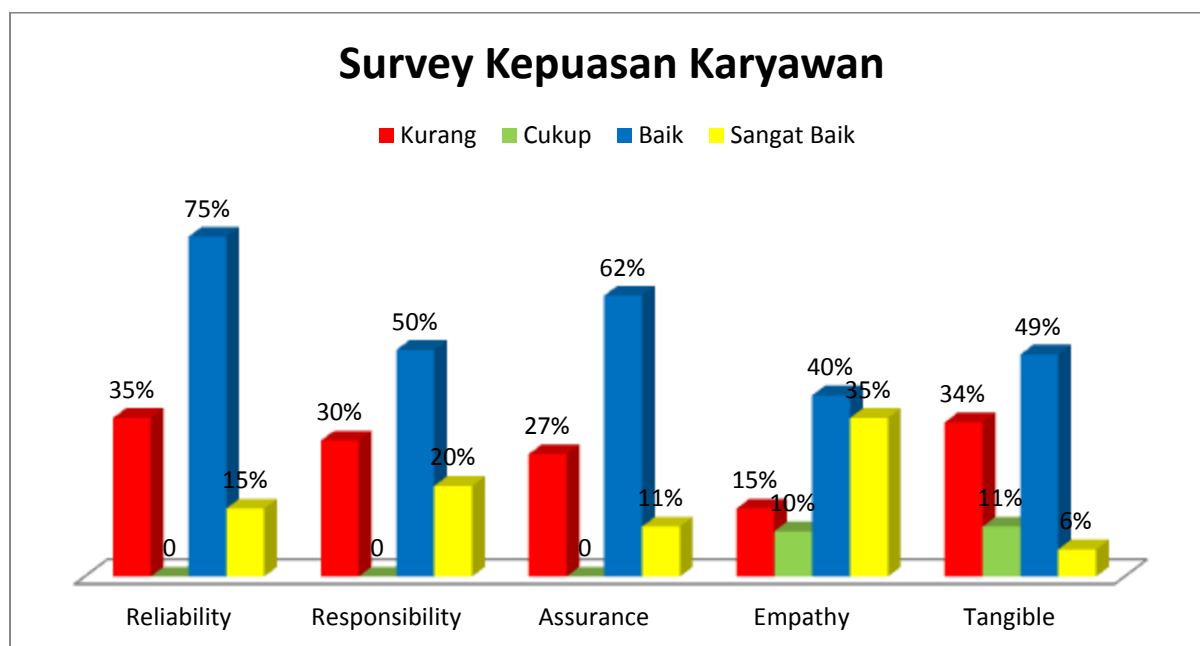
2. Analisa Hasil survey Kepuasan Karyawan

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 6.2 Rekapitulasi hasil survey bedasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	35	0	75	15
Responsibility	30	0	50	20
Assurance	27	0	62	11
Empathy	15	10	40	35
Tangible	34	11	49	6

Gambar 6.2 Rekapitulasi hasil survey bedasarkan persentase tiap aspek



Bedasarkan Tabel 6.2 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Karyawan terhadap pelayanan akademik di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan Karyawan terhadap Fakultas tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik” terutama pada aspek keandalan (Reliability). Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang seperti, sarana umum, dan sarana lainnya seperti ruang Karyawan, kelas, kamar mandi, jaringan internet, proyektor, dsb.
2. Kesejahteraan dan jenjang karir Karyawan perlu ditingkatkan pengelolaannya.

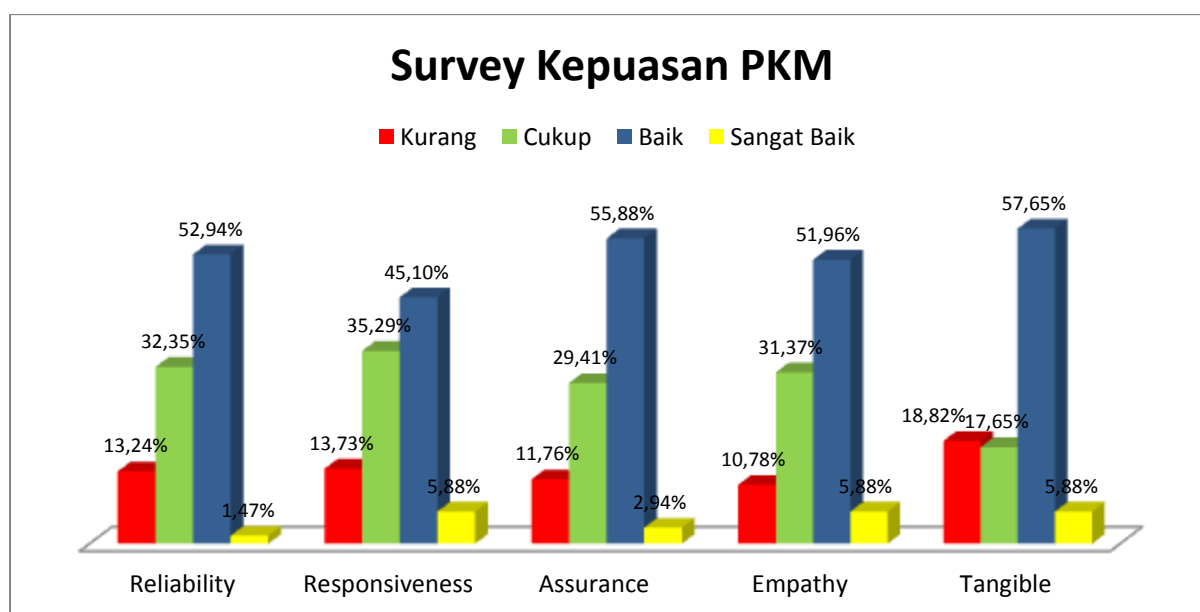
3. Analisa Hasil survey Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 6.3 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	13,24	32,35	52,94	1,47
Responsibility	13,73	35,29	45,10	5,88
Assurance	11,76	29,41	55,88	2,94
Empathy	10,78	31,37	51,96	5,88
Tangible	18,82	17,65	57,65	5,88

Gambar 6.3 Diagram Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek



Bedasarkan Tabel 6.3 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan dosen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat terhadap pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan dosen terhadap Fakultas tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik”. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Besarnya nominal setiap kluster PKM
2. Tenaga kependidikan yang memiliki tupoksi mengkoordinir PKM

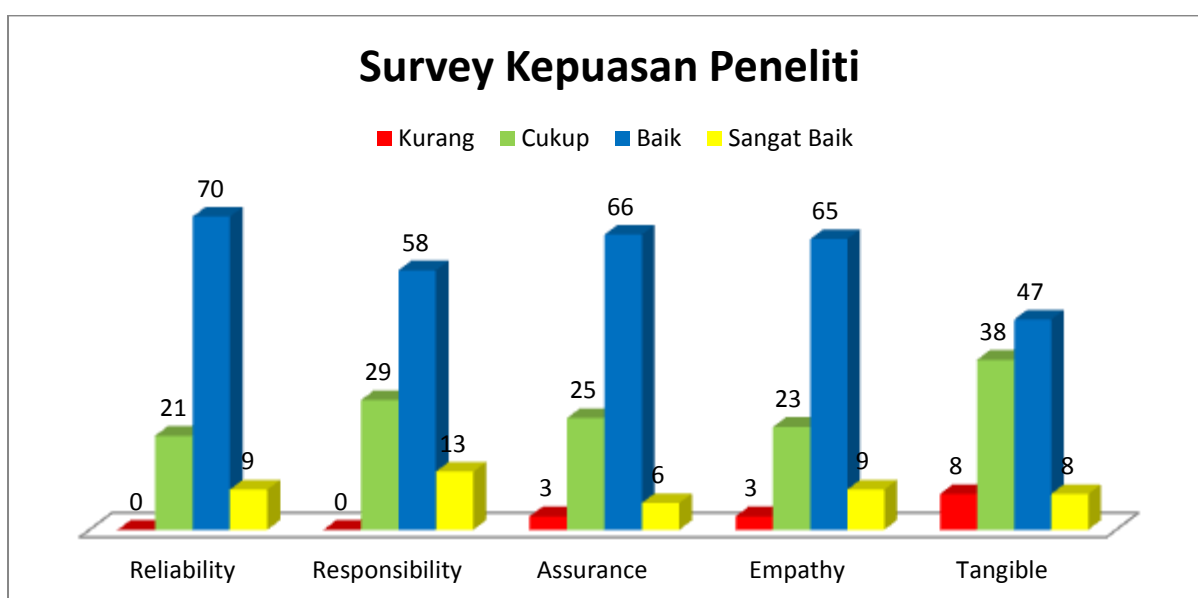
4. Analisa Hasil survey Kepuasan Peneliti

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 6.4 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	21	70	9
Responsibility	0	29	58	13
Assurance	3	25	66	6
Empathy	3	23	65	9
Tangible	8	38	47	8

Gambar 6.4 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek



Bedasarkan Tabel 6.4 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Peneliti terhadap pelayanan akademik di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan Peneliti terhadap Fakultas tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik” terutama pada aspek keandalan (Reliability). Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya:

1. Peningkatan sarana penunjang penelitian seperti laboratorium.
2. Penyediaan dana penelitian
3. Peningkatan dalam inventarisasi hasil penelitian dosen secara digital

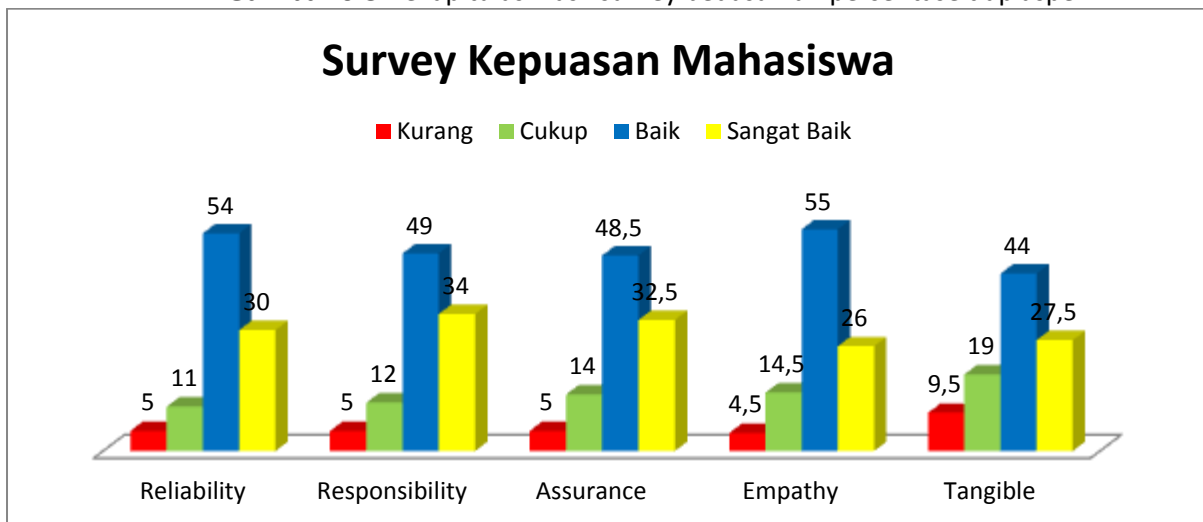
5. Analisa Hasil survey Kepuasan Mahasiswa

Bedasarkan hasil survey yang telah dikemukakan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 6.5 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek

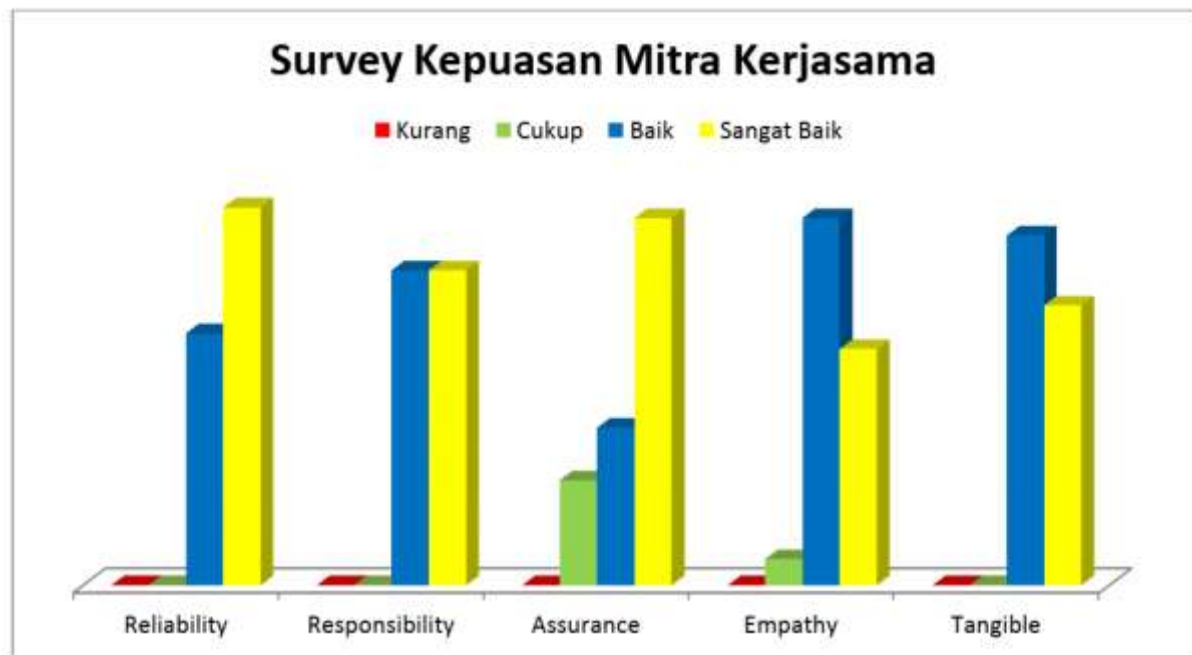
Aspek Monitoring	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	5	11	54	30
Responsibility	5	12	49	34
Assurance	5	14	48,5	32,5
Empathy	4,5	14,5	55	26
Tangible	9,5	19	44	27,5

Gambar 6.5 Rekapitulasi hasil survey berdasarkan persentase tiap aspek



Bedasarkan Tabel 6.5 didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas tergolong baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “Baik”. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Terdapat beberapa poin yang menjadi perhatian diantaranya Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran dan penelitian seperti ruang kelas, wifi, Kipas angin, LCD, perpustakaan, komputer, laboratorium dan lain-lain.

6. Analisa Hasil Survey Kepuasan Mitra



Gambar 6.1. Hasil Survey Kepuasan Mitra

Berdasarkan Gambar 6.1. di atas didapatkan beberapa informasi terkait kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan kerjasama di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi. Secara umum kepuasan mitra terhadap Fakultas tergolong mendekati sangat baik, hal ini terlihat dari mayoritas responden menilai “baik dan sangat baik”, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari hasil survey, yaitu ada responden menilai bahwa aspek yang masih menjadi kekurangan ialah aspek Kepastian (assurance) yakni sebesar 16,67% menilai cukup, namun mayoritas mitra menilai aspek ini baik bahkan persentase terbesar berada pada posisi sangat baik. Sedangkan aspek yang menjadi kelebihan terbesar ialah aspek keandalan (Reliability) yakni sebesar 60%. Hasil survey ini akan dijadikan landasan awal terhadap proses evaluasi dan monitoring. Hal yang menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan kerjasama yaitu meningkatkan lagi aspek Kepastian (assurance) khususnya pada mitra kerjasama yang menilai aspek ini perlu perbaikan, diantaranya:

1. Meningkatkan kompetensi karyawan yang mengelola kerjasama
2. Keakuratan layanan dan informasi kerjasama
3. Keramahan/kesopanan dalam layanan
4. Legalitas dan kredibilitas Fakultas Sains dan Teknologi

5. Keamanan dan keselamatan dalam proses kerjasama
6. Kejelasan tindak lanjut dan manfaat kerjasama

E. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan ini dibuat, semoga hasil survey ini dapat memberikan informasi dan pertimbangan untuk peningkatan kualitas layanan di Fakultas Sains dan Teknologi dan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.