LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK IAIN JEMBER

IAIN JEMBER

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

2019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Pelaksanaan Survey

Bertambahnya jumlah perguruan tinggi beserta jumlah Dosen dan Tenaga Kependidikannya pada masa kini membuat persaingan antar kampus menjadi semakin ketat. Situasi tersebut menuntut perguruan tinggi memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenangkan persaingan yang dihadapi. Tidak terkecuali pada layanan akademik. Bagian akademik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang akan meningkatkan kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas yang tinggi.

Menurut Sallis (2012) peningkatan kualitas atau mutu menjadi penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui dirinya sendiri. Sementara keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan dan kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen, dalam hal ini adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan (Syamsi, 2008).

Kualitas pelayanan perguruan tinggi saat ini terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Jember Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan IAIN Jember di masa selanjutnya.

B. Tinjauan Teoritis

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan Dosen dan Tenaga Kependidikan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan Dosen dan Tenaga Kependidikan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan

sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan administrasi IAIN Jember sesungguhnya wajib menjadi perhatian institut. Hal ini dikarenakan (1) IAIN Jember sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (Dosen dan Tenaga Kependidikan), sehingga Dosen dan Tenaga Kependidikan yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga Dosen dan Tenaga Kependidikan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi diberdasarkan pada *member relationship*, dimana Dosen dan Tenaga Kependidikan menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan .
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan Dosen dan Tenaga Kependidikan terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan Dosen dan Tenaga Kependidikan secara akurat dan spesifik.[1]

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan.

C. Metode Survey

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalian data umumnya menggunakan kuesioner[2] sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Jember sebanyak 488 orang yang tersebar dalam 5 fakulltas dan 1 program pascasarjana di IAIN Jember. Dalam penelitian survey, ukuran minimum sampel adalah 100, namun untuk menjaring informasi yang lebih banyak survey ini mengambil sampel sebanyak 50 sampel untuk setiap fakultas, sehingga total sampel berjumlah 300 orang. Dari 300 sampel, jumlah angket yang dikembalikan sebanyak 291 orang, sehingga sampel akhir yang dipergunakan adalah 291 orang dengan ukuran tingkat kesalahan 5% (0,05).

Tabel 1: Jumlah Sampel

NO	FAKULTAS	SAMPEL
1	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)	50
2	Fakultas Syariah	50
3	Fakultas Ushuluddin, Adab dan Humaniora (FUAH)	50
4	Fakultas Dakwah	50
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	50
6	Program Pascasarjana (PPS)	41
Jumlah Sampel		291

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 5, dimana 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = kurang puas, 4 = puas dan 5 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruk sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan administrasi.

---

[1] A. Parasuraman, et.al "SERVQUAL: A. Multiple-Item Scale for. Measuring Consumer. Perceptions of. Service Quality." *Journal of Retailing,* Volume 64 Number 1 Spring 1988, h. 12-28

[2] Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*,. (Depok: FISIP UI, 2006), h.101

Tabel 3: Angket Survey Layanan Akademik

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	1	2	3	4	5
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.					
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.					
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.					
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.					
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.					
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.					
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.					
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.					
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.					
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.					
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.					
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.					
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).					
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.					
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.					
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.					

Angket yang disebar kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan kemudian diolah secara deskriptif, dengan membuat skala 1 – 5 yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 4: Skala Penilaian

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
4.00 - 5,00	A	Sangat Puas
3.60 - 3,99	B	Puas
3.00 - 3,59	C	Cukup Puas
2.00 - 2,99	D	Tidak Puas
1.00 - 1,99	E	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan rentang tersebut akan tergambar tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan akademi IAIN Jember

D. Hasil Survey

Berdasarkan angket yang disebar kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Jember, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FTIK

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FTIK terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FTIK

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	4,04	Sangat Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,68	Puas
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,66	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,72	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,69	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,74	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,81	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,21	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,73	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,86	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,89	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,88	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,84	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,81	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,75	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,77	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,79	Puas
	Rerata	3,82	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan FTIK menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

2. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam table berikut :

Tabel 6: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,81	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,76	Puas
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,82	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,83	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,91	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,88	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,87	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,01	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,98	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,81	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,74	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,84	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,85	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,70	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,82	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,80	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,86	Puas
	Rerata	3,84	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

3. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FUAH

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FUAH terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam table berikut:

Tabel 7: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FUAH

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,75	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,81	Puas
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,85	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,70	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,73	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,91	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,88	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,06	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,81	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,84	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,74	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,77	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,79	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,81	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,69	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,65	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,94	Puas
	Rerata	3,81	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan FUAH menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

4. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam table berikut :

Tabel 8: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,94	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,81	Puas

3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,87	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,74	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,76	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,91	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,88	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,03	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,79	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,75	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,72	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,84	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,67	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,76	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,82	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,89	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,90	Puas
	Rerata	3,83	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

5. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FEBI

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FEBI terhadap layanan akademik di IAIN jember akan disajikan dalam table berikut :

Tabel 9: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan FEBI

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,91	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,94	Puas
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,94	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,88	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,82	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,87	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,79	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,05	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,90	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,91	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,71	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,75	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,79	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,85	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,83	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,86	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,93	Puas
	Rerata	3,87	Puas

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan FEBI menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember.

6. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pascasarjana (PPS)

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan PPS terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam table berikut :

Tabel 13: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan PPS

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,81	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,84	Puas

3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,86	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,88	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,90	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,91	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan menabung.	3,87	Puas
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,11	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,82	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,84	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,85	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,93	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,79	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,75	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,83	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,88	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,98	Puas
	Rerata	3,87	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan PPS menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

10. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Jember

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Jember terhadap layanan akademik di IAIN Jember disajikan dalam table berikut:

Tabel 14: Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Jember

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Institut memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir.	3,88	Puas
2	Pimpinan Institut melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting.	3,81	Puas
3	Institut mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi.	3,83	Puas
4	Institut memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar IAIN Jember.	3,79	Puas
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	3,80	Puas
6	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop.	3,87	Puas
7	Institut memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari- hari dan	3,85	Puas

	menabung.		
8	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.	4,08	Sangat Puas
9	Institut menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani.	3,84	Puas
10	Institut telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	3,84	Puas
11	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	3,78	Puas
12	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.	3,84	Puas
13	Saya merasa berharga di mata teman sejawat.	3,79	Puas
14	Institut memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans).	3,78	Puas
15	Pimpinan institut menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	3,79	Puas
16	Pimpinan institut menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	3,81	Puas
17	Pimpinan institut menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya.	3,90	Puas
	Rerata	3,84	

Hasil survey terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa secara rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan akademik IAIN Jember

E. Penutup

Survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan akademik secara keseluruhan survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan tahun akademik tahun 2019 di IAIN Jember dipandang sudah memuaskan. Hanya terdapat beberapa penilaian yang masih harus ditingkatkan lagi. Dalam survey kepuasan ini aspek layanan akademik hampir setiap indikatornya memperoleh skor yang baik. Hal tersebut dapat terjadi juga karena berkaitan dengan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan secara prima. Hal ini penting bagi pengembangan IAIN Jember yang akan bertrasformasi menjadi Universitas.