



LAPORAN

Survei Kepuasan

PELAKSANA & MITRA PENGABDIAN

**Terhadap Layanan dan
Proses Pengabdian**

Semester Genap

Tahun Akademik 2024/2025

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga *Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana dan mitra pengabdian terhadap Layanan dan proses pengabdian* pada Tahun Akademik Genap 2024–2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, kerja sama, dan kontribusi dari pimpinan serta seluruh civitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan, khususnya dalam aspek administratif, pelayanan akademik, serta dukungan teknis dan fasilitas dalam penyelenggaraan kegiatan pengabdian.

Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelaksana dan mitra eksternal terhadap layanan dan proses pengabdian, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden, baik dari lingkungan internal maupun mitra eksternal, atas partisipasi dan kontribusinya dalam pelaksanaan survei ini. Kami juga menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai keterbatasan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

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	2
1.3 Manfaat Survei	2
BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN	4
2.1 Waktu Pelaksanaan Survei	4
2.2 Instrumen Survei	4
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	5
3.1 Responden Pengabdian	7
3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Biologi	9
3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi SaIG	13
3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	15
3.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Statistika	19
3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	21
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	26
4.1 Kesimpulan	26
4.2 Rencana Tindak Lanjut	26

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan dan proses pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Keberhasilan dalam penyelenggaraan kegiatan pengabdian tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas tata kelola internal institusi, tetapi juga memiliki kontribusi strategis dalam membangun hubungan kemitraan yang produktif, kolaboratif, dan berkelanjutan dengan berbagai pihak eksternal.

Tingkat kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan pengabdian di tingkat fakultas. Tingkat kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan dan proses pengabdian telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para pemangku kepentingan.

Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Komitmen tersebut diwujudkan melalui upaya perbaikan berkelanjutan yang berbasis pada hasil evaluasi empiris, termasuk melalui pelaksanaan survei kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian. Survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi dan pengalaman para pelaksana serta mitra terhadap layanan dan proses pengabdian, sehingga dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan penguatan mutu layanan ke depan. 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 pelaksana dan mitra pengabdian sebagai pengguna layanan.
3. **Akuntabilitas:** proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan.
4. **Berkesinambungan:** dilakukan secara periodik untuk memantau kemajuan layanan.
5. **Keadilan:** mencakup seluruh pelaksana dan mitra pengabdian tanpa diskriminasi.
6. **Netralitas:** dilaksanakan tanpa konflik kepentingan.

Melalui pelaksanaan survei ini, Fakultas Sains dan Teknologi diharapkan memperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi dan pengalaman pelaksana serta mitra eksternal terhadap layanan dan proses pengabdian yang

telah diselenggarakan. Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan perumusan strategi peningkatan layanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Tujuan Survei

Secara umum, survei ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian terhadap layanan dan proses pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Mengidentifikasi aspek layanan pengabdian yang telah memenuhi harapan pengguna, serta aspek yang masih perlu ditingkatkan.
3. Menyediakan data dan informasi objektif sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan pengabdian kepada masyarakat.
4. Mendorong terciptanya tata kelola pengabdian yang profesional, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan mitra strategis.

1.3 Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Fakultas:

1. Sebagai alat evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan serta proses pengabdian kepada masyarakat.
2. Menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan dan pengembangan kerja sama pengabdian.
3. Mendukung transparansi dan akuntabilitas institusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian berbasis kebutuhan riil mitra.

b) Bagi Pelaksana dan mitra pengabdian:

1. Memberikan ruang partisipatif bagi pelaksana dan mitra untuk menyampaikan umpan balik dan ekspektasi terhadap layanan yang diberikan.
2. Mendorong terwujudnya kerja sama pengabdian yang lebih sinergis, relevan, dan berkelanjutan.

c) Bagi Institusi:

1. Mendukung pencapaian indikator kinerja institusional dalam aspek pengabdian kepada masyarakat dan kemitraan strategis.
2. Menumbuhkan budaya layanan prima yang responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan eksternal.

BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian terhadap layanan dan proses pengabdian 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 pelaksana dan mitra pengabdian terhadap layanan dan proses pengabdian di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<https://forms.gle/CEKaombsjYgRmgYX8>) 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 Pelaksana dan mitra pengabdian terhadap Layanan dan proses pengabdian

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
1	<i>Reliability</i>	1. Topik pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra.
		2. Perencanaan kegiatan pengabdian disusun dengan jelas dan rinci.
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian pengabdian.
		4. Layanan administrasi pengabdian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.
		5. Hasil kegiatan pengabdian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan pengabdian.

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		<p>7. Pelaksana/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.</p> <p>8. Permasalahan yang dihadapi selama kegiatan ditanggapi dengan cepat.</p> <p>9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.</p> <p>10. Fakultas terbuka terhadap masukan pelaksana dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.</p>
3	<i>Assurance</i>	<p>11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.</p> <p>12. Pelaksana/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.</p> <p>13. Pelaksana/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.</p> <p>14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.</p> <p>15. Pelaksana/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.</p>
4	<i>Empathy</i>	<p>16. Kegiatan pengabdian disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik mitra/masyarakat.</p> <p>17. Pelaksana menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.</p> <p>18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan pelaksana dan mitra.</p> <p>19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.</p> <p>20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.</p>
5	<i>Tangible</i>	<p>21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.</p> <p>22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.</p>

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.

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 pelaksana dan mitra pengabdian (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 katgoeri 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

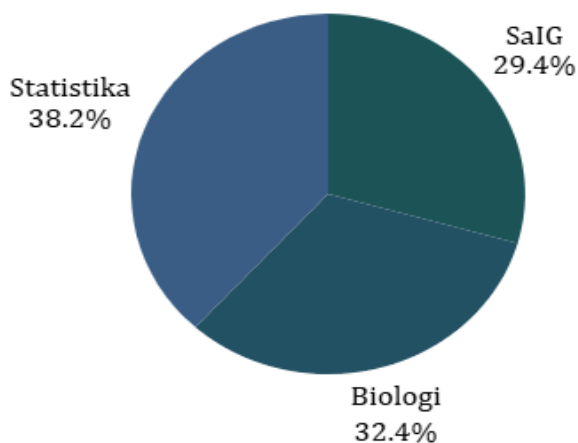
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan

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 Pengabdian

Survei diberikan kepada responden yang merupakan pelaksana dan mitra pengabdian Program Studi Biologi, Sains Informasi Geografi (SaIG) dan Statistika di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025. Adapun jumlah responden dari pelaksana dan mitra PKM dari masing-masing prodi yaitu sebagai berikut: 11 orang (7 Dosen dan 4 Mitra) dari kegiatan PKM prodi Biologi, 10 orang (6 Dosen dan 4 Mitra) dari kegiatan PKM prodi SaIG dan 13 orang (5 Dosen dan 8 Mitra) dari prodi Statistika. Distribusi reponden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



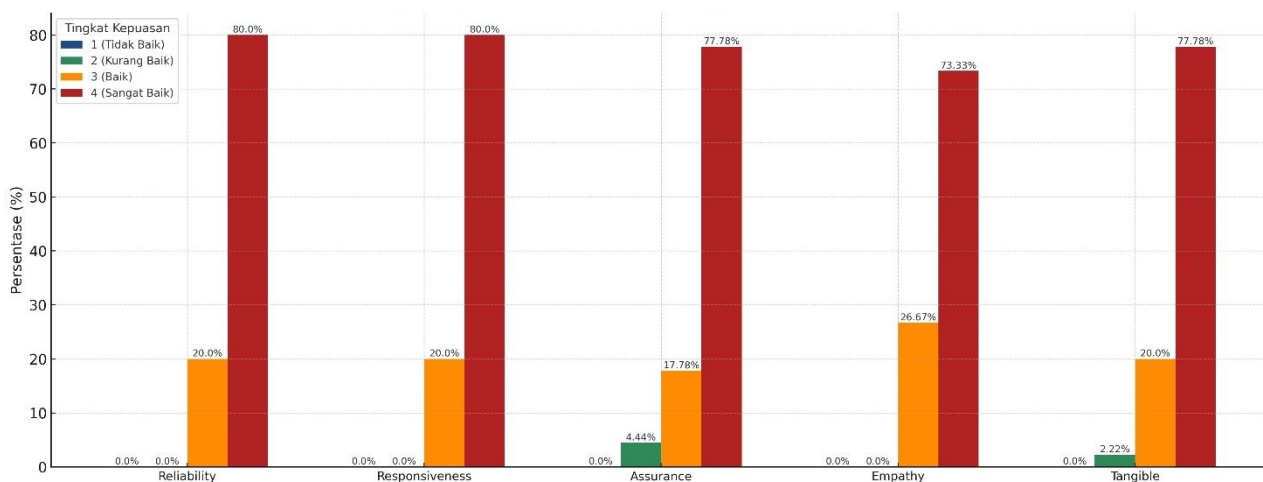
Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan prodi

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Biologi

Hasil analisis kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian program studi Biologi terhadap layanan dan proses pengabdian di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 2.

Berdasarkan Gambar 2, hasil survei kepuasan mitra dan pelaksana pengabdian Prodi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan pengabdian berada pada kategori **sangat baik**, ditunjukkan oleh dominasi penilaian “Sangat Baik” pada seluruh indikator. Pada aspek *Reliability* dan *Responsiveness*, masing-masing **80%** responden memberikan penilaian “Sangat Baik” dan **20%** menilai “Baik”, yang menegaskan bahwa pelaksana pengabdian dianggap andal, konsisten serta tanggap dalam memenuhi kebutuhan mitra. Indikator *Assurance* juga menunjukkan persepsi positif dengan **77,78%** penilaian “Sangat Baik”, **17,78%** “Baik”, dan terdapat **4,44%** “Kurang Baik”, mencerminkan tingkat kepercayaan

mitra yang tinggi terhadap kompetensi dan profesionalitas dosen pelaksana, namun masih terdapat ruang peningkatan terkait konsistensi penyampaian layanan.



Gambar 2. Tingkat kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian prodi Biologi terhadap layanan dan proses pengabdian

Pada indikator *Empathy*, tingkat kepuasan tetap tinggi dengan **73,33%** penilaian “Sangat Baik” dan **26,67%** “Baik”, mengindikasikan bahwa pelaksana pengabdian mampu menunjukkan perhatian, komunikasi interpersonal yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan mitra. Sementara itu, indikator *Tangible* memperoleh **77,78%** penilaian “Sangat Baik”, **20%** “Baik”, dan **2,22%** “Kurang Baik” yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan sarana pengabdian umumnya memadai, namun terdapat beberapa catatan masukan mengenai perlunya peningkatan kualitas fasilitas pengabdian kepada masyarakat.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat oleh fakultas telah berjalan secara efektif, profesional, dan sesuai harapan mitra. Dominasi penilaian “Sangat Baik” pada semua indikator mencerminkan bahwa aspek keandalan, ketanggapan, jaminan mutu, empati, dan kualitas sarana pendukung telah terpenuhi dengan baik. Meskipun proporsi penilaian “Kurang Baik” sangat kecil ($\leq 4,5\%$), temuan ini tetap menjadi dasar penting untuk melakukan peningkatan berkelanjutan, terutama pada aspek *Responsiveness* dan *Tangible*, agar mutu layanan pengabdian semakin optimal dan selaras dengan kebutuhan mitra di masa mendatang. Secara keseluruhan, data ini mengonfirmasi bahwa layanan pengabdian fakultas berada dalam kategori sangat baik dan telah memenuhi standar kinerja yang diharapkan

Tabel 2. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Reliability	3,80
Responsiveness	3,80
Assurance	3,73
Empathy	3,73
Tangible	3,76

Rata-rata skor kepuasan mitra dan pelaksana pengabdian Prodi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan berada pada sangat baik, dengan nilai berkisar antara **3,73–3,80**. Indikator *Reliability* dan *Responsiveness* memperoleh skor tertinggi (**3,80**), menandakan bahwa pelaksana pengabdian dinilai andal dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan mitra. Indikator *Tangible* (**3,76**) serta *Assurance* dan *Empathy* (**3,73**) juga menunjukkan kualitas layanan yang baik, meskipun masih terdapat ruang peningkatan terutama pada aspek jaminan layanan dan kualitas interaksi dengan mitra. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa pengabdian Prodi Biologi telah berjalan efektif dan profesional, namun tetap membutuhkan penguatan berkelanjutan agar mutu layanan semakin optimal dan berdampak bagi masyarakat.

3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan dan proses pengabdian 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 pelaksana dan mitra pengabdian.

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 3. Mean dan IKM Kepuasan Pelaksana dan mitra pengabdian Program Studi Biologi

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
----	---------	---------------------	------	-----	-----------------------

1	<i>Reliability</i>	1. Topik pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra.	3,67	95,00%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kegiatan pengabdian disusun dengan jelas dan rinci.	3,89		
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian pengabdian.	3,78		
		4. Layanan administrasi pengabdian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,78		
		5. Hasil kegiatan pengabdian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,89		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan pengabdian.	3,56	95,00%	Sangat Baik
		7. Pelaksana/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,44		
		8. Permasalahan yang dihadapi selama	3,67		
NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		kegiatan ditanggapi dengan cepat.			

		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	4,00		
		10. Fakultas terbuka terhadap masukan pelaksana dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,67		
3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,78	93.33%	Sangat Baik
		12. Pelaksana/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,56		
		13. Pelaksana/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,78		
		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	4,00		
		15. Pelaksana/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,56		
4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan pengabdian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3,56	93.33%	Sangat Baik

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			

		17. Pelaksana menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,89		
		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan pelaksana dan mitra.	3,78		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,56		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,67		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,67	93,89%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	3,67		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,78		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,78		
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,89		

Hasil IKM pelaksana dan mitra pengabdian masyarakat pada Prodi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi menunjukkan bahwa keseluruhan indikator mutu pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan capaian IKM berkisar antara **93,33%** hingga **95,00%**. Indikator *Reliability* dan *Responsiveness* memperoleh nilai tertinggi, yaitu **95,00%**, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian telah berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan mitra. Hal ini memperlihatkan konsistensi dan ketepatan tim pengabdian dalam menyelesaikan setiap tahapan kegiatan secara profesional. Indikator *Assurance* dan *Empathy* masing-masing mencapai **93,33%**, mencerminkan bahwa mitra sangat percaya terhadap kompetensi teknis para pelaksana serta merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses kegiatan. Interaksi yang humanis dan penuh empati menjadi salah satu kekuatan utama dalam pengabdian prodi ini. Sementara itu, indikator *Tangible* memperoleh nilai **93,89%**, yang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik seperti dokumentasi kegiatan, fasilitas serta media informasi sudah memadai dan mendukung keberhasilan kegiatan pengabdian.

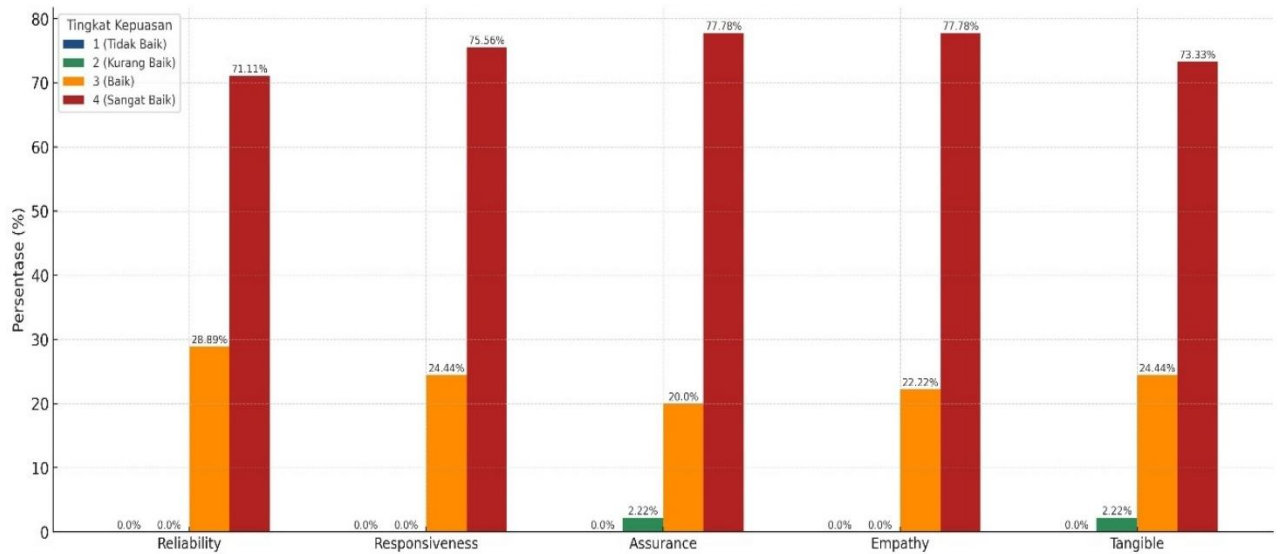
Secara umum, nilai IKM Prodi Biologi yang berada pada rentang di atas 93% menunjukkan bahwa layanan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh FST UIN STS Jambi telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi mitra. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pengabdian prodi berada pada tingkat sangat baik, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Meskipun demikian, peningkatan tetap dapat dilakukan, terutama dalam memperkuat dokumentasi, publikasi, dan pengembangan materi edukasi agar dampak kegiatan semakin optimal.

3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi SaIG

Hasil analisis kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian program studi SaIG terhadap layanan dan proses pengabdian di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3, hasil survei kepuasan mitra dan pelaksana PKM Prodi Sains SaIG Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan berada pada kategori **sangat baik**. Hal ini terlihat oleh dominasi penilaian “Sangat Baik” pada seluruh indikator. Pada aspek *Reliability*, **77,11%** responden menilai layanan sangat baik dan **28,89%** menilai baik, mencerminkan keandalan pelaksana dalam menjalankan kegiatan pengabdian. Indikator *Responsiveness* juga menunjukkan kualitas yang tinggi dengan **75,56%** penilaian sangat baik dan **24,44%** baik, mengindikasikan bahwa pelaksana responsif dan tanggap terhadap kebutuhan mitra. Pada aspek *Assurance*, tingkat kepuasan bahkan lebih tinggi dengan **77,78%** sangat baik, **20%** baik, dan hanya **2,22%** yang memberikan

penilaian cukup, yang menandakan kepercayaan mitra terhadap kompetensi dan profesionalitas pelaksana.



Gambar 3. Tingkat kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian prodi SaIG terhadap layanan dan proses pengabdian

Indikator *Empathy* menunjukkan konsistensi kualitas dengan **77,78%** penilaian sangat baik dan **22,22%** baik, menggambarkan kemampuan pelaksana dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang humanis kepada mitra. Sementara itu, aspek *Tangible* memperoleh **73,33%** penilaian sangat baik, **24,44%** baik dan **2,22%** kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana, fasilitas dan dukungan fisik yang digunakan dalam kegiatan pengabdian telah memadai namun masih memiliki ruang yang harus peningkatan. Secara keseluruhan, tingginya proporsi penilaian “Sangat Baik” pada seluruh indikator menegaskan bahwa pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Prodi SaIG telah berjalan efektif, profesional, dan memberikan dampak positif bagi mitra. Namun, keberadaan penilaian “kurang baik” pada aspek *assurance* dan *tangible*, walaupun dalam persentase kecil, menjadi catatan penting untuk peningkatan berkelanjutan dalam ketanggapan layanan dan penyediaan fasilitas demi peningkatan mutu pengabdian berkelanjutan.

Tabel 4. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Reliability	3,71
Responsiveness	3,76
Assurance	3,76

Empathy	3,78
Tangible	3,71

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata skor kepuasan mitra dan pelaksana pengabdian pada lima kategori layanan diperoleh rentang nilai **3,71 hingga 3,78**. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan pengabdian di Prodi SaIG berada pada kategori **Sangat Baik**. Indikator *Empathy* memperoleh skor tertinggi (**3,78**), mencerminkan bahwa pelaksana pengabdian dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang efektif kepada mitra. Indikator *Responsiveness* dan *Assurance* mendapat skor **3,76**, menunjukkan bahwa mitra menilai pelaksana tanggap dalam merespons kebutuhan serta mampu memberikan jaminan kompetensi dan keandalan dalam pelaksanaan kegiatan. Sementara itu, *Reliability* dan *Tangible* memiliki skor **3,71**, mengindikasikan bahwa penyediaan layanan yang konsisten dan dukungan fasilitas fisik telah berjalan baik, meskipun masih terdapat ruang peningkatan khususnya pada aspek kualitas sarana pendukung. Secara keseluruhan, capaian skor ini menegaskan bahwa kegiatan pengabdian Prodi SaIG telah dilaksanakan dengan efektif dan profesional, namun tetap memerlukan upaya penyempurnaan berkelanjutan agar kualitas layanan semakin optimal dan adaptif terhadap kebutuhan mitra.

3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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*. Berikut nilai mean dan IKM kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian prodi Saig pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Mean dan IKM Kepuasan Pelaksana dan mitra pengabdian Program Studi SaIG

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Topik pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra.	3,56	92.78%	Sangat Baik

		2. Perencanaan kegiatan pengabdian disusun dengan jelas dan rinci.	3,89		
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian pengabdian.	3,44		
		4. Layanan administrasi pengabdian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,78		
		5. Hasil kegiatan pengabdian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,89		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan pengabdian.	3,67	93,89%	Sangat Baik
		7. Pelaksana/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,89		
		8. Permasalahan yang dihadapi selama	3,56		
NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		kegiatan ditanggapi dengan cepat.			
		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	3,89		

		10. Fakultas terbuka terhadap masukan pelaksana dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,78		
3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,89	93.89%	Sangat Baik
		12. Pelaksana/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,67		
		13. Pelaksana/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,89		
		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	4,00		
		15. Pelaksana/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,33		
4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan pengabdian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3,56	94.44%	Sangat Baik

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			

		17. Pelaksana menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,78		
		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan pelaksana dan mitra.	3,78		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,67		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,78		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,67	92,78%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	3,67		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,67		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,78		
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,78		

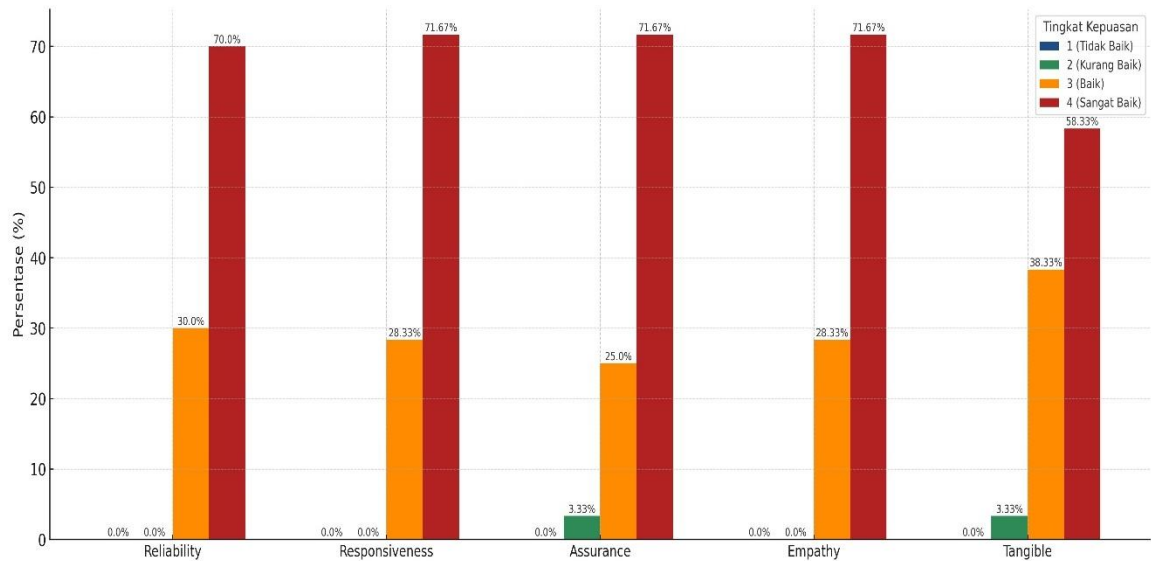
Hasil IKM pada lima indikator mutu layanan pengabdian Prodi Sains Informasi Geografis (SaIG) Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menunjukkan capaian dalam kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai berada pada rentang **92,78% hingga 94,44%**. Indikator *Empathy* memperoleh nilai tertinggi (**94,44%**) mengindikasikan bahwa mitra menilai pelaksana pengabdian mampu memberikan perhatian, komunikasi, dan pelayanan yang humanis serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Indikator *Responsiveness* dan *Assurance* juga menunjukkan capaian yang sangat baik (**93,89%**), mencerminkan bahwa dosen dan pelaksana pengabdian dari Prodi SaIG dinilai tanggap, cepat merespons kebutuhan mitra serta mampu memberikan jaminan kompetensi, keandalan dan rasa aman selama kegiatan berlangsung.

Sementara itu, indikator *Reliability* dan *Tangible* masing-masing memperoleh nilai **92,78%**, yang menunjukkan bahwa pelaksana pengabdian dinilai konsisten dan dapat diandalkan, serta didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai. Meskipun demikian, nilai ini juga mengisyaratkan adanya ruang peningkatan minor, khususnya dalam optimalisasi fasilitas fisik dan penyempurnaan standar layanan. Secara keseluruhan, capaian IKM ini menegaskan bahwa layanan pengabdian yang dilaksanakan oleh Prodi SaIG Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi telah memenuhi standar kualitas sangat baik dan memberikan dampak positif bagi mitra dan masyarakat. Temuan ini sekaligus menjadi dasar penting bagi fakultas dan program studi untuk mempertahankan kualitas pengabdian serta melakukan peningkatan berkelanjutan agar layanan tetap adaptif, profesional dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di masa mendatang

3.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Statistika

Hasil analisis kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian program studi Statistika terhadap layanan dan proses pengabdian di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4, hasil survei kepuasan mitra dan pelaksana pengabdian pada Program Studi Statistika FST UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan pengabdian berada pada kategori **sangat baik**, tercermin dari dominasi penilaian *Sangat Baik* pada seluruh indikator. Indikator **Reliability** memperoleh **70% Sangat Baik** dan **30% Baik**, menandakan bahwa pelaksanaan pengabdian telah konsisten, tepat waktu, dan sesuai rencana. Indikator **Responsiveness** juga menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, dengan **71,67% Sangat Baik** dan **28,33% Baik**, yang mencerminkan kemampuan pelaksana dalam merespons kebutuhan mitra secara cepat dan efektif. Pada indikator **Assurance**, penilaian terdiri atas **71,67% Sangat Baik**, **25% Baik**, dan **3,33% Kurang Baik**, menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana sangat baik meskipun masih terdapat ruang peningkatan pada aspek penyampaian dan kejelasan materi.



Gambar 4. Tingkat kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian prodi Statistika terhadap layanan dan proses pengabdian

Indikator **Empathy** memperoleh **71,67% Sangat Baik** dan **28,33% Baik**, mencerminkan kemampuan pelaksana dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dan menghargai konteks sosial budaya mitra. Sementara itu, indikator **Tangible** menunjukkan **58,33% Sangat Baik**, **38,33% Baik**, dan **3,33% Kurang Baik**, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada fasilitas, dokumentasi, dan media pendukung kegiatan.

Secara keseluruhan, mutu pengabdian Prodi Statistika berada pada tingkat yang sangat memuaskan, dengan mayoritas penilaian berada pada kategori *Sangat Baik*. Meski demikian, perbaikan pada aspek **Assurance** dan **Tangible** tetap diperlukan agar seluruh indikator mencapai kualitas yang seimbang dan lebih optimal pada periode berikutnya.

Tabel 6. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Reliability	3,70
Responsiveness	3,72
Assurance	3,68
Empathy	3,72
Tangible	3,55

Berdasarkan Tabel 3, rata-rata skor kepuasan pada lima kategori layanan menunjukkan bahwa mutu pengabdian Prodi Statistika Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi berada pada level **Sangat Baik**. Indikator

Responsiveness dan **Empathy** memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu **3,72**, yang mencerminkan kemampuan pelaksana dalam merespons kebutuhan mitra serta memberikan perhatian interpersonal secara optimal. Indikator **Reliability** memiliki skor **3,70**, menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan telah berlangsung konsisten dan sesuai rencana. Sementara itu, indikator **Assurance** dengan rata-rata **3,68** menggambarkan bahwa kompetensi dan profesionalisme pelaksana dinilai sangat memadai. Adapun indikator **Tangible** memperoleh rata-rata **3,55**, menjadi nilai terendah di antara kategori lain, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek fasilitas fisik, media pendukung, dan dokumentasi kegiatan.

Secara keseluruhan, nilai mean berkisar antara **3,55 hingga 3,72**, menegaskan bahwa persepsi mitra terhadap mutu pengabdian berada pada kategori sangat baik dengan beberapa area yang masih memerlukan penguatan, khususnya pada aspek fisik layanan.

3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini pelaksana dan mitra pengabdian. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap sejumlah aspek layanan yang dikategorikan ke dalam lima dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Berikut nilai mean dan IKM prodi Statistika:

Tabel 7. Mean dan IKM Kepuasan Pelaksana dan mitra pengabdian Program Studi Statistika

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Topik pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra.	3,67	92.50%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kegiatan pengabdian disusun dengan jelas dan rinci.	3,75		

		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian pengabdian.	3,75		
		4. Layanan administrasi pengabdian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,58		
		5. Hasil kegiatan pengabdian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,75		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan pengabdian.	3,75	92.92%	Sangat Baik
		7. Pelaksana/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,83		
		8. Permasalahan yang dihadapi selama	3,58		
NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		kegiatan ditanggapi dengan cepat.			
		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	3,83		
		10. Fakultas terbuka terhadap masukan pelaksana dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,58		

3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,75	92.08%	Sangat Baik
		12. Pelaksana/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,67		
		13. Pelaksana/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,75		
		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	4,00		
		15. Pelaksana/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,25		
4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan pengabdian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3,67	92.92%	Sangat Baik

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			
		17. Pelaksana menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,92		

		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan pelaksana dan mitra.	3,83		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,58		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,58		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,58	88,75%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	3,50		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,67		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,50		
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,50		

Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap lima indikator layanan pengabdian pada Prodi Statistika Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan berada pada kategori **sangat baik**, dengan nilai IKM berada pada rentang **88,75% hingga 92,92%**. Indikator **Reliability** memperoleh nilai **92,50%**, menandakan bahwa pelaksanaan kegiatan

pengabdian dinilai konsisten, tepat waktu, dan sesuai rencana. Indikator **Responsiveness** dan **Empathy** masing-masing mencapai **92,92%**, menjadi nilai tertinggi di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana pengabdian dinilai memiliki daya tanggap yang sangat baik serta mampu membangun interaksi interpersonal yang positif dan memperhatikan kebutuhan mitra secara optimal.

Indikator **Assurance** mencatat IKM sebesar **92,08%**, yang mencerminkan tingkat kepercayaan mitra terhadap kompetensi dan profesionalitas pelaksana pengabdian. Meskipun berada pada kategori sangat baik, nilai ini masih menunjukkan potensi penguatan pada aspek penyampaian materi atau kejelasan informasi teknis. Sementara itu, indikator **Tangible** memperoleh nilai **88,75%**, menjadi nilai terendah dibanding indikator lainnya. Capaian ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik seperti fasilitas pendukung, media edukasi, dan dokumentasi kegiatan masih memerlukan peningkatan agar lebih sejalan dengan kualitas indikator non-fisik lainnya. Secara keseluruhan, seluruh indikator menunjukkan bahwa mutu layanan pengabdian Prodi Statistika sudah sangat memuaskan mitra dan pelaksana. Namun demikian, fokus penguatan ke depan perlu diarahkan pada peningkatan kualitas aspek fisik layanan (**Tangible**) serta optimalisasi penyampaian materi pada indikator **Assurance**, guna mencapai kesetaraan mutu antar seluruh kategori layanan.

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi nilai IKM pada setiap dimensi layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, secara umum dapat disimpulkan bahwa nilai pelayanan unsur pada analisis indeks kepuasan pelaksana dan mitra pengabdian terhadap layanan dan proses pengabdian berada pada kategori **A (Sangat Baik)** pada aspek *reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible* yang menandakan bahwa sistem layanan dan proses pengabdian telah berjalan dengan efektif namun tetap memerlukan evaluasi berkala dan perbaikan di beberapa area demi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

- Peningkatan Kompetensi Tim Pelaksana
- Penguatan Komunikasi dengan Mitra
- Penyusunan Template Perencanaan yang Lebih Terstruktur
- Evaluasi Kegiatan Secara Periodik