



LAPORAN

Survei Kepuasan

PENELITI & MITRA PENELITIAN

**Terhadap Layanan dan
Proses Penelitian**

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 Peneliti dan Mitra Penelitian terhadap Layanan dan Proses Penelitian* 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 penelitian.

Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan peneliti dan mitra eksternal terhadap layanan dan proses penelitian, 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 Teknolog

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 SaIG	9
3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Biologi.....	13
3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	15
3.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Statistika	18
3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	20
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	24
4.1 Kesimpulan.....	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	24

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan dan proses penelitian yang efektif, efisien, dan akuntabel merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas. Keberhasilan layanan tersebut tidak hanya memberikan dampak positif secara internal terhadap penguatan tata kelola institusi, tetapi juga memainkan peran strategis dalam membangun hubungan kolaboratif yang saling menguntungkan antara institusi dengan para mitra eksternal.

Tingkat kepuasan peneliti dan mitra, baik yang berasal dari kalangan akademisi, pelaku pengabdian kepada masyarakat, dunia usaha dan industri, maupun instansi pemerintah dan swasta, menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi capaian kinerja layanan di lingkungan fakultas. Oleh karena itu, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan dan proses penelitian melalui pendekatan berbasis evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

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 peneliti dan mitra penelitian sebagai pengguna layanan.
3. **Akuntabilitas:** proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan.
4. **Berkesinambungan:** dilakukan secara periodik untuk memantau kemajuan layanan.
5. **Keadilan:** mencakup seluruh peneliti dan mitra penelitian 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 peneliti serta mitra eksternal terhadap layanan dan proses penelitian 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 peneliti dan mitra eksternal terhadap layanan dan proses penelitian yang diselenggarakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi;
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan pengguna serta area layanan yang masih memerlukan peningkatan;

3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan penelitian;
4. Mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

1.3 Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan peneliti dan mitra penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Fakultas:

1. Mengukur tingkat kepuasan peneliti dan mitra eksternal terhadap layanan dan proses penelitian yang diselenggarakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi;
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan pengguna serta area layanan yang masih memerlukan peningkatan;
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan penelitian;
4. Mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

b) Bagi Peneliti dan mitra penelitian:

1. Memberikan ruang partisipatif dalam menyampaikan umpan balik dan ekspektasi terhadap layanan penelitian yang diterima;
2. Mendorong terjalinnya hubungan kerja sama yang lebih sinergis, profesional, dan berkelanjutan.

c) Bagi Institusi:

1. Mendukung pencapaian indikator kinerja institusional, khususnya dalam hal penguatan kerja sama eksternal di bidang penelitian;
2. Menumbuhkan budaya pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan secara berkesinambungan.

BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan peneliti dan mitra penelitian terhadap layanan dan proses penelitian 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 peneliti dan mitra penelitian terhadap layanan dan proses penelitian di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<https://forms.gle/joMerY7FMaybVJUm7>) 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 Peneliti dan mitra penelitian terhadap Layanan dan proses penelitian

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

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		<p>7. Peneliti/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 peneliti 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. Peneliti/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.</p> <p>13. Peneliti/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.</p> <p>14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.</p> <p>15. Peneliti/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.</p>
4	<i>Empathy</i>	<p>16. Kegiatan penelitian disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik mitra/masyarakat.</p> <p>17. Peneliti menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.</p> <p>18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan peneliti 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 peneliti dan mitra penelitian (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

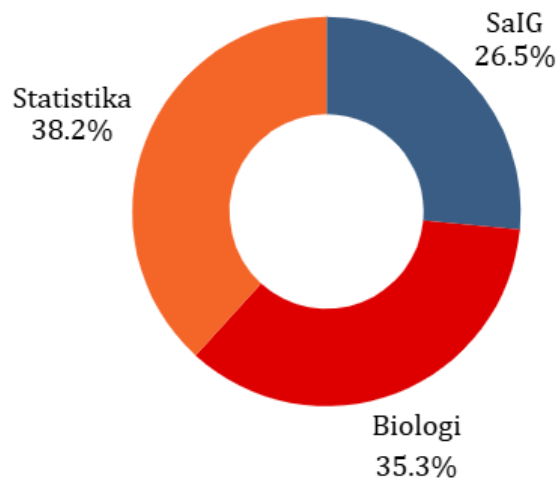
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik

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 Penelitian

Survei diberikan kepada responden yang merupakan peneliti dan mitra penelitian di Program Studi Sains Informasi Geografi (SaIG), Biologi dan Statistika Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025. Adapun total jumlah responden yaitu 34 orang dengan rincian sebagai berikut: 9 orang (5 Dosen dan 4 Mitra) dari prodi SaIG, 12 orang (7 Dosen dan 5 Mitra) dari prodi Biologi dan 13 orang (6 Dosen dan 7 Mitra) Statistika. Distribusi reponden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



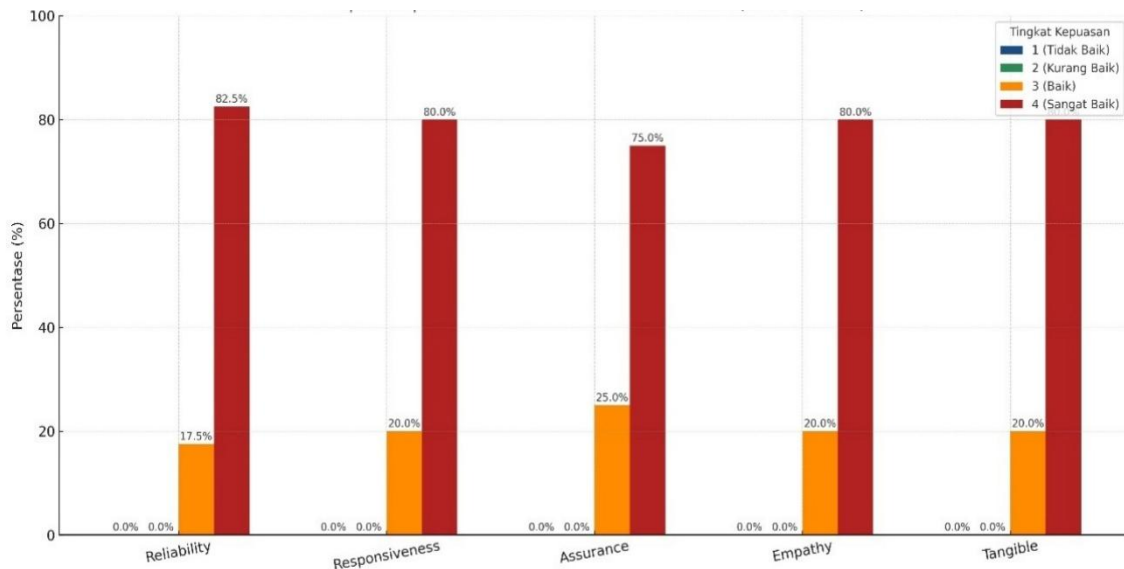
Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan prodi

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi SaIG

Hasil analisis kepuasan peneliti dan mitra penelitian program studi SaIG terhadap layanan dan proses penelitian di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2 menunjukkan tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian pada prodi SaIG Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi berada pada kategori **sangat baik**, ditandai oleh dominasi nilai *Sangat Baik* (skor 4) pada seluruh indikator. Pada indikator **Reliability**, sebanyak **82,5%** responden memberikan penilaian *Sangat Baik* dan **17,5%** memberikan penilaian *Baik*. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian dinilai konsisten, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur dan rencana yang ditetapkan. Indikator **Responsiveness** memperoleh **80%** penilaian *Sangat Baik* dan **20%** *Baik*, menggambarkan bahwa pelaksana penelitian responsif dalam memberikan informasi, menindaklanjuti kebutuhan mitra, serta menjaga komunikasi yang efektif sepanjang pelaksanaan kegiatan. Sementara itu, indikator **Assurance** menampilkan proporsi *Sangat Baik* sebesar **75%** dan *Baik* sebesar **25%**,

mengindikasikan bahwa kompetensi teknis, kejelasan penyampaian informasi, dan profesionalitas pelaksana telah diakui dengan baik oleh mitra, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan pada beberapa aspek teknis.



Gambar 2. Tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian prodi SaIG terhadap layanan dan proses penelitian

Indikator **Empathy** menunjukkan **80%** penilaian *Sangat Baik* dan **20%** penilaian *Baik*, yang mencerminkan kemampuan pelaksana dalam membangun interaksi yang baik, memahami kebutuhan mitra, serta menjaga pendekatan interpersonal yang harmonis selama proses penelitian. Indikator **Tangible** juga memperoleh **80%** *Sangat Baik* dan **20%** *Baik*, menunjukkan bahwa fasilitas pendukung, media dokumentasi, dan bukti fisik pelaksanaan penelitian telah dinilai sangat memadai oleh mitra. Secara keseluruhan, grafik menunjukkan bahwa mutu layanan penelitian Prodi SaIG berada pada tingkat yang sangat memuaskan, dengan seluruh indikator memperoleh penilaian *Sangat Baik* di atas **75%** dan sisanya berada pada kategori *Baik*. Tidak terdapat penilaian *Kurang Baik* maupun *Tidak Baik*, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan penelitian telah memenuhi harapan mitra dan peneliti dengan baik. Meskipun demikian, indikator Assurance dan Tangible tetap dapat ditingkatkan untuk mencapai keselarasan mutu secara menyeluruh, terutama dalam aspek peningkatan kejelasan teknis dan penyediaan fasilitas pendukung penelitian.

Tabel 2 menunjukkan mutu layanan penelitian pada Prodi SaIG FST UIN STS Jambi berada pada kategori **sangat baik**, dengan rata-rata skor indikator berada pada rentang **3,75–3,83**. Indikator **Reliability** memperoleh nilai

tertinggi (**3,83**) yang mencerminkan bahwa pelaksanaan penelitian dinilai konsisten, tepat waktu dan sesuai rencana penelitian.

Tabel 2. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
<i>Reliability</i>	3,83
<i>Responsiveness</i>	3,80
<i>Assurance</i>	3,75
<i>Empathy</i>	3,80
<i>Tangible</i>	3,80

Indikator **Responsiveness**, **Empathy** dan **Tangible** masing-masing mencatat skor **3,80**, menunjukkan bahwa pelaksana penelitian dinilai responsif, komunikatif, memiliki kepedulian yang baik, serta menyediakan fasilitas dan dokumentasi yang memadai. Indikator **Assurance** memperoleh nilai **3,75**, yang meskipun tetap berada pada kategori sangat baik, menunjukkan adanya ruang peningkatan pada aspek kejelasan informasi dan pendampingan teknis. Secara keseluruhan, nilai rata-rata hasil survei pada peneliti dan mitra peneliti prodi SaIG menegaskan bahwa layanan penelitian di Prodi SaIG telah memenuhi harapan mitra dan pelaksana dengan aspek *Assurance* sebagai area yang dapat diperkuat lebih lanjut.

Berdasarkan hasil survei yang telah dikumpulkan, terdapat beberapa saran dan masukan yang disampaikan oleh peneliti dan mitra penelitian kerja sama, Responden dalam survei menyampaikan harapan agar kerja sama penelitian antara Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan mitra eksternal, termasuk perguruan tinggi seperti Universitas Jambi (UNJA) dan mitra lainnya dapat terus berlanjut dan ditingkatkan pada tahun-tahun mendatang. Saran ini mencerminkan kepuasan terhadap kemitraan yang telah terjalin serta keinginan untuk memperkuat jejaring riset antar-lembaga guna mendorong kolaborasi yang lebih sinergis, berkelanjutan, dan berdampak bagi masyarakat.

3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan dan proses penelitian 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 peneliti dan mitra penelitian.

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 Peneliti dan mitra penelitian Program Studi SaIG

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Topik penelitian sesuai dengan kebutuhan mitra.	4,00	95,62%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kegiatan penelitian disusun dengan jelas dan rinci.	3,75		
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian penelitian.	3,75		
		4. Layanan administrasi penelitian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,75		
		5. Hasil kegiatan penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,88		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan penelitian.	3,75	95,00 %	Sangat Baik
		7. Peneliti/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,88		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		8. Permasalahan yang dihadapi selama kegiatan ditanggapi dengan cepat.	3,88		
		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	3,63		
		10. Fakultas terbuka terhadap masukan peneliti dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,88		
3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,75	93,75%	Sangat Baik
		12. Peneliti/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,75		
		13. Peneliti/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,88		
		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	3,63		
		15. Peneliti/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,75		
4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan penelitian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3.75	95,00%	Sangat Baik
No	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			

		17. Peneliti menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,75		
		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan peneliti dan mitra.	3,88		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,88		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,75		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,75	95,00%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	3,63		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,88		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,88		
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,88		

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan penelitian pada Program Studi Sains Informasi Geografi (SAIG) FST UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan berada pada kategori **sangat baik**, dengan capaian nilai IKM berkisar antara **93,75% hingga 95,62%**. Nilai ini mencerminkan bahwa pelaksanaan penelitian telah memenuhi ekspektasi peneliti dan mitra peneliti secara konsisten dan profesional.

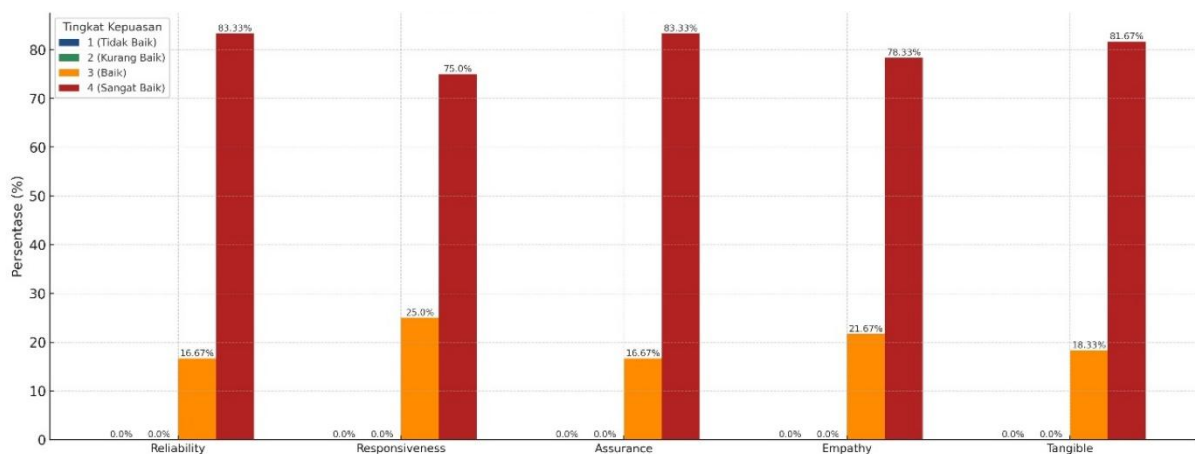
Indikator **Reliability** memperoleh nilai tertinggi, yaitu **95,62%**, menunjukkan bahwa kegiatan penelitian dinilai sangat andal, dilaksanakan sesuai rencana, serta menunjukkan konsistensi dalam pemenuhan prosedur penelitian. Indikator **Responsiveness**, **Empathy**, dan **Tangible** masing-masing mencatat nilai **95,00%**, mengindikasikan bahwa pelaksana penelitian

dinilai sangat responsif, memiliki perhatian interpersonal yang baik, serta menyediakan fasilitas dan bukti fisik pendukung yang memadai sepanjang pelaksanaan penelitian. Sementara itu, indikator **Assurance** memperoleh nilai **93,75%**, yang meskipun masih berada pada kategori sangat baik, menunjukkan adanya ruang peningkatan terutama pada aspek penyampaian informasi teknis, kejelasan instruksi, atau pendampingan selama proses penelitian. Perbedaan nilai pada indikator ini memberi sinyal perlunya penguatan pada aspek kompetensi teknis atau komunikasi substantif antara pelaksana dan mitra penelitian.

Secara keseluruhan, nilai IKM yang sangat tinggi pada seluruh indikator menegaskan bahwa mutu layanan penelitian Prodi SAIG FST UIN STS Jambi telah berjalan secara efektif, profesional, dan sesuai harapan pemangku kepentingan. Peningkatan yang dapat dilakukan terutama diarahkan pada penguatan aspek Assurance, sehingga kualitas layanan pada seluruh indikator dapat mencapai tingkat kesetaraan yang optimal

3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Biologi

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



Gambar 3. Tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian prodi Biologi terhadap layanan dan proses penelitian

Gambar 3, proporsi tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian pada Program Studi Biologi FST UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan penelitian berada pada kategori **sangat baik** ditandai oleh dominasi penilaian *Sangat Baik* (skor 4) pada seluruh indikator. Pada indikator **Reliability**, sebesar **83,33%** responden memberikan penilaian *Sangat Baik*, sedangkan **16,67%** memberikan penilaian *Baik*. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan

kegiatan penelitian dinilai sangat konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur, sehingga mampu memenuhi ekspektasi para peneliti dan mitra. Indikator **Responsiveness** memperoleh **75% Sangat Baik** dan **25% Baik**, yang mengindikasikan bahwa pelaksana penelitian responsif dalam menangani kebutuhan mitra, menyediakan umpan balik secara cepat, serta menjaga kualitas komunikasi. Pada indikator **Assurance**, sebesar **83,33%** responden memberikan penilaian *Sangat Baik* dan **16,67%** memberikan penilaian *Baik*. Hal ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi, kemampuan teknis, dan profesionalitas pelaksana penelitian di Prodi Biologi.

Indikator **Empathy** juga berada pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan **78,33% Sangat Baik** dan **21,67% Baik**. Capaian ini menunjukkan bahwa pelaksana penelitian mampu menjalin hubungan interpersonal yang positif, memahami kebutuhan mitra, serta menjaga etika komunikasi selama proses penelitian. Sementara itu, indikator **Tangible** memperoleh **81,67% Sangat Baik** dan **18,33% Baik**. Meskipun tidak terdapat penilaian pada kategori kurang baik maupun sangat kurang, variasi angka ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek fasilitas fisik, dokumentasi penelitian, dan media pendukung agar lebih optimal.

Secara keseluruhan, tidak terdapat penilaian pada kategori *Tidak Baik* maupun *Kurang Baik* di seluruh indikator, yang menunjukkan bahwa persepsi peneliti dan mitra terhadap penyelenggaraan layanan penelitian Prodi Biologi sangat positif. Dominasi nilai *Sangat Baik* (75%–83%) pada setiap indikator memperkuat kesimpulan bahwa pelaksanaan penelitian telah berjalan efektif, profesional, dan sesuai standar mutu akademik. Namun demikian, perbaikan pada aspek *Tangible* tetap diperlukan agar peningkatan kualitas layanan bersifat menyeluruh dan konsisten antarindikator.

Tabel 4. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
<i>Reliability</i>	3,83
<i>Responsiveness</i>	3,75
<i>Assurance</i>	3,83
<i>Empathy</i>	3,78
<i>Tangible</i>	3,82

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh kategori layanan pada Prodi Biologi FST UIN STS Jambi memperoleh rata-rata skor yang tinggi, berada pada rentang **3,75 hingga 3,83** dari skala 1–4. Indikator **Reliability** dan **Assurance** memperoleh skor tertinggi, yaitu **3,83**, yang mencerminkan bahwa layanan dinilai sangat konsisten, andal, dan profesional. Indikator **Responsiveness** dengan skor **3,75** menunjukkan bahwa kemampuan pelaksana dalam

merespons kebutuhan pengguna sudah baik, meskipun tetap terdapat ruang peningkatan. Indikator **Empathy** memperoleh skor **3,78**, menggambarkan kemampuan pelaksana dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Sementara itu, indikator **Tangible** memperoleh skor **3,82**, menandakan bahwa fasilitas fisik, media pendukung, dan bukti nyata layanan dinilai sangat memadai oleh responden.

Secara keseluruhan, seluruh skor kategori berada pada kategori **Sangat Baik**, menunjukkan bahwa mutu layanan Prodi Biologi telah memenuhi standar kualitas yang tinggi dengan beberapa aspek yang tetap perlu diperkuat untuk pemerataan mutu penelitian dan mitra penelitian di prodi biologi.

3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan dan proses penelitian 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 peneliti dan mitra penelitian.

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 5. Mean dan IKM Kepuasan Peneliti dan mitra penelitian Program Studi Biologi

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Topik penelitian sesuai dengan kebutuhan mitra.	3,83	95,83%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kegiatan penelitian disusun dengan jelas dan rinci.	3,92		
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian penelitian.	3,92		
		4. Layanan administrasi penelitian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,67		

		5. Hasil kegiatan penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,83		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan penelitian.	3,75	93,75 %	Sangat Baik
		7. Peneliti/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,67		
		8. Permasalahan yang dihadapi selama kegiatan ditanggapi dengan cepat.	4,00		
		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	3,67		
		10. Fakultas terbuka terhadap masukan peneliti dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,67		
3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,92	95,83%	Sangat Baik
		12. Peneliti/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,75		
		13. Peneliti/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,75		
		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	3,83		
		15. Peneliti/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,92		

4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan penelitian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3,75	94,58%	Sangat Baik
---	----------------	--	------	--------	-------------

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			
		17. Peneliti menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,67		
		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan peneliti dan mitra.	3,92		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,83		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,75		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,67	95,42%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	4,00		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,75		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,83		
		25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,83		

Hasil survei kepuasan peneliti dan mitra penelitian pada Program Studi Biologi FST UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan penelitian

berada pada kategori **sangat baik**, dengan nilai IKM berada pada rentang **93,75% hingga 95,83%**. Indikator **Reliability** dan **Assurance** memperoleh nilai tertinggi, masing-masing **95,83%**, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan penelitian dinilai sangat konsisten, tepat waktu, serta mampu memberikan jaminan kompetensi dan profesionalitas pelaksana. Tingginya nilai ini mencerminkan bahwa mitra maupun peneliti memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan tim dalam memastikan kualitas pelaksanaan penelitian dari awal hingga akhir.

Indikator **Tangible** juga mencatat capaian yang sangat baik, yaitu **95,42%**, menunjukkan bahwa sarana, fasilitas pendukung, dokumentasi, dan bukti fisik penelitian dianggap sangat memadai. Hal ini menegaskan bahwa aspek fisik pendukung penelitian telah dikelola dengan baik dan menunjang efektivitas kegiatan penelitian. Indikator **Empathy** memperoleh nilai **94,58%**, yang mencerminkan kemampuan pelaksana penelitian dalam menjalin komunikasi yang baik, memahami kebutuhan mitra, serta menunjukkan kepedulian dalam proses interaksi. Capaian ini menunjukkan bahwa pendekatan interpersonal dan sensitivitas sosial menjadi salah satu kekuatan layanan penelitian Prodi Biologi. Sementara itu, indikator **Responsiveness** memiliki nilai **93,75%**, yang meskipun tetap berada pada kategori sangat baik, merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan respon dan kecepatan dalam menindaklanjuti kebutuhan mitra masih memiliki ruang peningkatan agar capaian antarindikator lebih seimbang.

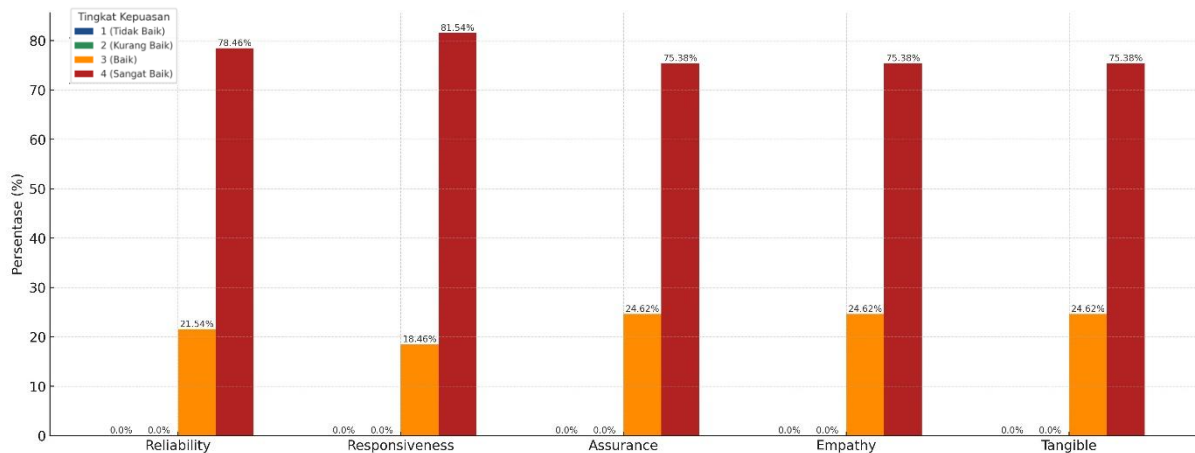
Secara keseluruhan, pencapaian nilai IKM yang tinggi di seluruh indikator menegaskan bahwa layanan penelitian pada Program Studi Biologi FST UIN Jambi telah berjalan secara sangat efektif, profesional, dan memenuhi ekspektasi para pengguna layanan. Penguatan pada aspek responsiveness akan semakin memperkuat kualitas penelitian dan meningkatkan kesetaraan mutu pada seluruh aspek layanan.

3.1 Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi Statistika

Hasil analisis kepuasan peneliti dan mitra penelitian program studi SaIG terhadap layanan dan proses penelitian di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 4.

Grafik pada Gambar 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian terhadap layanan dan proses penelitian pada Program Studi Statistika FST UIN Jambi berada pada kategori **sangat baik**, ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Baik* (skor 4) pada seluruh indikator. Persentase kategori *Sangat Baik* berkisar antara **75,38% hingga 81,54%**, sedangkan sisanya berada pada kategori *Baik* (skor 3) dengan persentase antara **18,46% hingga 24,62%**. Tidak terdapat penilaian pada kategori *Kurang Baik* maupun

Tidak Baik, yang menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan persepsi positif terhadap layanan penelitian.



Gambar 4. Tingkat kepuasan peneliti dan mitra penelitian prodi Statistika terhadap layanan dan proses penelitian

Indikator **Responsiveness** mencapai persentase tertinggi, yaitu **81,54% Sangat Baik**, yang mengindikasikan bahwa pelaksana penelitian dinilai sangat cepat dan efektif dalam merespons kebutuhan peneliti maupun mitra. Indikator **Reliability** juga menunjukkan capaian tinggi dengan **78,46% Sangat Baik**, menandakan bahwa pelaksanaan penelitian berjalan konsisten, tepat waktu, dan mengikuti standar prosedur.

Indikator **Assurance**, **Empathy**, dan **Tangible** masing-masing memperoleh **75,38% Sangat Baik** dan **24,62% Baik**. Hal ini mencerminkan bahwa kompetensi pelaksana penelitian, kemampuan membangun hubungan interpersonal, serta kelengkapan fasilitas dan bukti fisik layanan sudah berada pada tingkat yang memuaskan. Namun, persentase kategori *Baik* yang relatif lebih tinggi pada ketiga indikator tersebut menunjukkan adanya ruang peningkatan pada aspek jaminan profesionalitas, kualitas interaksi, serta sarana pendukung penelitian.

Secara keseluruhan, pola penilaian menunjukkan bahwa layanan penelitian Prodi Statistika telah memenuhi standar kualitas yang sangat baik, dengan mayoritas responden menyatakan kepuasan tinggi. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek kepastian layanan, komunikasi interpersonal, dan fasilitas penelitian tetap diperlukan untuk mencapai konsistensi mutu antarindikator serta meningkatkan pengalaman penelitian baik bagi peneliti maupun mitra.

Tabel 6 Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan peneliti dan mitra penelitian pada Program Studi Statistika FST UIN Jambi berada pada rentang **3,75-3,82**, yang termasuk kategori **Sangat Baik**. Indikator

Responsiveness memperoleh nilai tertinggi (**3,82**), menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian dinilai sangat konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 6. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
<i>Reliability</i>	3,78
<i>Responsiveness</i>	3,82
<i>Assurance</i>	3,75
<i>Empathy</i>	3,75
<i>Tangible</i>	3,75

Sementara itu, indikator **Reliability** memiliki skor **3,78** mengindikasikan bahwa kompetensi dan kejelasan informasi pelaksana penelitian sudah baik. Indikator **Assurance**, **Empathy**, dan **Tangible** masing-masing memperoleh skor **3,75** yang mencerminkan responsivitas, perhatian interpersonal dan fasilitas pendukung yang memadai namun tetap memiliki ruang peningkatan.

3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan dan proses penelitian 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 peneliti dan mitra penelitian. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap sejumlah aspek layanan yang dikategorikan ke dalam lima dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Tabel 7. Mean dan IKM Kepuasan Peneliti dan mitra penelitian Program Studi SaIG

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Topik penelitian sesuai dengan kebutuhan mitra.	4,00	95,62%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kegiatan penelitian disusun dengan jelas dan rinci.	3,75		
		3. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian penelitian.	3,75		

		4. Layanan administrasi penelitian dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu.	3,75		
		5. Hasil kegiatan penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	3,88		
2	<i>Responsiveness</i>	6. Staf fakultas dan prodi tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan terkait kegiatan penelitian.	3,75	95,00 %	Sangat Baik
		7. Peneliti/Mitra aktif menjalin komunikasi selama pelaksanaan kegiatan.	3,88		
NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		8. Permasalahan yang dihadapi selama kegiatan ditanggapi dengan cepat.	3,88		
		9. Informasi administratif (jadwal, pelaporan, evaluasi) disampaikan tepat waktu.	3,63		
		10. Fakultas terbuka terhadap masukan peneliti dan mitra selama proses kegiatan berlangsung.	3,88		
3	<i>Assurance</i>	11. Tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.	3,75	93,75%	Sangat Baik
		12. Peneliti/Mitra menunjukkan sikap profesional selama kegiatan berlangsung.	3,75		
		13. Peneliti/Mitra merasa yakin bahwa kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel.	3,88		

		14. Fakultas menjamin kualitas dan keabsahan data/hasil kegiatan.	3,63		
		15. Peneliti/Mitra mampu menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan dengan baik.	3,75		
4	<i>Empathy</i>	16. Kegiatan penelitian disesuaikan dengan kebutuhan dan	3.75	95,00%	Sangat Baik

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		karakteristik mitra/masyarakat.			
		17. Peneliti menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mitra.	3,75		
		18. Jadwal kegiatan disusun dengan mempertimbangkan kesiapan peneliti dan mitra.	3,88		
		19. Komunikasi selama kegiatan dilakukan secara ramah dan terbuka.	3,88		
		20. Fakultas menunjukkan komitmen untuk menjalin kerjasama jangka panjang.	3,75		
5	<i>Tangible</i>	21. Sumber daya pendukung (alat, bahan, dokumen) tersedia dan digunakan secara optimal.	3,75	95,00%	Sangat Baik
		22. Fasilitas pelaksanaan kegiatan memadai dan representatif.	3,63		
		23. Dokumen kerjasama (MoU/SPK) disiapkan dengan baik.	3,88		
		24. Laporan kegiatan disusun secara sistematis dan mudah dipahami.	3,88		

	25. Informasi kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui media cetak/digital.	3,88		
--	--	------	--	--

Hasil survei kepuasan peneliti dan mitra penelitian pada Program Studi Statistika FST UIN STS Jambi menunjukkan bahwa mutu layanan penelitian berada pada kategori **sangat baik**, dengan nilai IKM yang berada pada rentang **93,85% hingga 95,38%**. Seluruh indikator memperoleh nilai di atas 93%, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan penelitian dinilai sangat memuaskan oleh para pengguna layanan.

Indikator **Responsiveness** mencatat nilai IKM tertinggi, yaitu **95,38%**, menunjukkan bahwa pelaksana penelitian dinilai sangat responsif dalam memberikan tanggapan, melakukan komunikasi, serta menindaklanjuti kebutuhan mitra penelitian. Tingginya nilai ini mengindikasikan bahwa aspek daya tanggap merupakan salah satu kekuatan utama layanan penelitian di Prodi Statistika. Indikator **Reliability** memperoleh nilai **94,62%**, mencerminkan bahwa proses pelaksanaan penelitian telah berjalan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang direncanakan. Penilaian ini menunjukkan tingkat keandalan pelaksana dalam memastikan bahwa penelitian berlangsung sesuai standar mutu.

Indikator **Assurance**, **Empathy**, dan **Tangible** masing-masing memperoleh nilai **93,85%**, berada pada kategori sangat baik. Nilai Assurance menunjukkan bahwa pelaksana penelitian dinilai kompeten, profesional, dan mampu memberikan jaminan mutu. Nilai Empathy menggambarkan kemampuan pelaksana dalam menjalin hubungan interpersonal yang baik serta memahami kebutuhan mitra. Sementara itu, nilai pada indikator Tangible menunjukkan bahwa fasilitas fisik, media pendukung, dan dokumentasi penelitian telah dinilai memadai oleh peneliti dan mitra penelitian.

Secara keseluruhan, pencapaian IKM yang tinggi pada seluruh indikator menegaskan bahwa layanan penelitian Prodi Statistika telah memberikan pengalaman pelayanan yang sangat baik dan memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Meskipun demikian, indikator dengan nilai terendah (93,85%) tetap dapat menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan, terutama dalam penguatan fasilitas fisik dan optimalisasi komunikasi teknis agar mutu layanan semakin merata di seluruh aspek.

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 pada prodi SaIG, Biologi dan Stastitika menunjukkan bahwa mutu layanan penelitian dan pengabdian masyarakat berada pada kategori A (**sangat baik**) dengan capaian nilai pada seluruh indikator berkisar antara **93% hingga 96%**. Ketiga program studi secara konsisten menunjukkan kinerja optimal pada aspek *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*, yang mencerminkan pelaksanaan kegiatan yang andal, ketepatan dalam merespons kebutuhan mitra serta kemampuan membangun interaksi interpersonal yang efektif. Sementara itu, indikator *Assurance* dan *Tangible* juga berada pada kategori sangat baik, 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 peneliti dan mitra penelitian terhadap layanan dan proses penelitian Fakultas Sains dan Teknologi yaitu:

- Peningkatan kapasitas dan Kualitas Pelaksanaan Penelitian
- Penguatan Responsivitas Layanan
- Jaminan Kualitas dan Akuntabilitas
- Peningkatan Aspek Empati dan Relasional
- Pemanfaatan dan Dokumentasi Fasilitas
- Mengoptimalkan fasilitas dan sarana pendukung
- Memperkuat mekanisme komunikasi dan koordinasi
- Mengembangkan kolaborasi dengan mitra eksternal