LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KEPUASAN MITRA
PENJAMIN SISTEM MUTU FAKULTAS
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
2021

Penyusun

Nama : Burhanuddin, S.H.I., M.H

Jabatan : Ketua Penjamin Sistem Mutu Fakultas

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Disahkan,

Jambi, Desember 2021

Ketua LPM	Ketua PSMF
Dr. Dian Mursidah, M.Ag	Burhanuddin, S.H.I., M.H.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan nikmat kepada kita selaku hambanya dan telah mengutus Rasul-Nya dengan petunjuk dan agama yang benar. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, hamba dan utusan-Nya yang diutus ke dunia sebagai rahmatan lil ‘alamin.

Berkat limpahan cahaya dan nikmat yang telah Allah SWT berikan, alhamdulillah kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh tim akreditasi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada Tahun Akademik 2021 dapat berjalan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bekerja keras untuk menyusun laporan kepuasan Mitra di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Semoga hasil evaluasi ini dapat dijadikan informasi dalam perbaikan dan meningkatkan mutu dan pelayanan khususnya bagi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tahun berikutnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Jambi, Desember 2021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	1
C. SASARAN	1
D. WAKTU DAN TEMPAT	2
E. LINGKUP EVALUASI	2
BAB II KAJIAN TEORI	3
A. KONSEP KUALITAS	3
B. KUALITAS PELAYANAN	5
BAB III METODE PENELITIAN	7
A. INSTRUMEN PENILAIAN	7
B. RESPONDEN SURVEI	7
C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	7
D. ANALISIS DATA	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. HASIL EVALUASI	9
B. RENCANA TINDAK LANJUT	10
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. HASIL EVALUASI	14
B. RENCANA TINDAK LANJUT	14
BAB VI PENUTUP	15
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN	15

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan dengan respondennya adalah Mitra, dosen, dan mahasiswa, tergantung kebutuhan survey dalam menentukan instrument survey ditujukan untuk kebutuhan evaluasi apa. Survey kepuasan Mitra merupakan salah satu survey yang dilakukan secara online, pengisian berkas kuesioner dilakukan oleh Mitra aktif berbasis Google Form.

Pelayanan *public* kepada Mitra di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Mitra dengan melalukan evaluasi perbaikan layanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survey kepuasan layanan terhadap Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah survei evaluasi kepuasan Mitra terhadap Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung yang diberikan oleh Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang dilakukan setiap tahunnya.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei evaluasi indeks kepuasan Mitra dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan kepada Mitra di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Mitra di tahun selanjutnya.

C. SASARAN

Sasaran survei indeks kepuasan Mitra terhadap kinerja Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah seluruh Mitra aktif di Tahun 2021 di lingkungan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

D. WAKTU DAN TEMPAT

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi melalui google form yang telah disebarkan. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di pertengahan TW 4 Tahun 2021.

E. LINGKUP EVALUASI

Evaluasi dilakukan oleh Mitra Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terhadap pelayanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajement yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

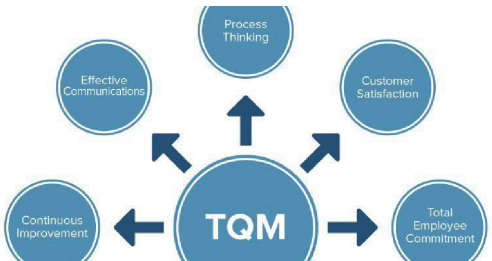
1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara kerkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, Mitra

dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.

2. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses e-Book yang bersesuai dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi Mitra untuk mempermudah Mitra melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.

3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. *Kualitas rancangan* dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calom mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ektrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calom mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. *Kualitas kecocokan* dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan eksktrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bida dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu. Prinsip TQM dapat dilihat pada gambar 2.1. di bawah ini:



Gambar 1. Prinsip dalam TQM (Van Vliet, 2009)

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
b. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan ama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
c. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu

memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh Mitra maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.

e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi beutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami palanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. INSTRUMEN PENILAIAN

Instrumen penilaian kepuasan Mitra terhadap pelayanan dan proses pendidikan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terdiri atas lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Indikator kepuasan terhadap pelayanan dan proses pendidikan untuk masing-masing instrumen dapat dilihat pada link berikut: https://bit.ly/Instrument_Kpuasan_Mitra.

B. RESPONDEN SURVEI

Dalam survei ini, yang menjadi responden adalah seluruh dosen di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Jumlah responden dalam survey ini adalah 35 orang.

C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Teknik pengujian validitas dan reliabilitas instrumen survey menggunakan Structural Equation Modelling berbasis varians (SEM-PLS) SEM adalah analisis multivariat yang menggabungkan analisis faktor dengan analisis jalur secara simultan. Model SEM merupakan analisis yang mengintegrasikan analisis data empirik dengan konstruksi teori. Analisis karakteristik pengukuran (validitas dan reliabilitas) berupa analisis validitas konvergen, meliputi nilai loading factor dan Alpha Croncbach. Item pernyataan dikatakan valid jika nilai loading factor ≥ 0.7, dan dikatakan reliable jika nilai Alpha Croncbach > 0.7.

D. ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan statistik kuantitatif deskriptif persentase yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai persentase dihitung menggunakan rumus: $P = \frac{F}{N}$

dimana P= Persentase, F= Frekuensi Responden, N= Ukuran Sampel/Jumlah Sampel. Sementara itu, guna menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan 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: Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = $\frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur}$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: IKM = $\frac{Total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ Responden}\ x\ Nilai\ Penimbang$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkoversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut: **IKM x 25.**

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

Nilai Persepsi	**Nilai Interval IKM**	**Interval Konversi IKM**	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Puas

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI

Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan mitra terhadap layanan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi:

Dimensi	Item	Factor Loading	Keterangan	Croncbach Alpha	Keterangan
Reliability	R1	0.840	Valid	0.869	Reliabel
	R2	0.832	Valid		
	R3	0.823	Valid		
	R4	0.805	Valid		
	R5	0.747	Valid		
Responsiveness	RS1	0.772	Valid	0.882	Reliabel
	RS2	0.749	Valid		
	RS3	0.821	Valid		
	RS4	0.857	Valid		
	RS5	0.795	Valid		
Assurance	AS1	0.842	Valid	0.901	Reliabel
	AS2	0.822	Valid		
	AS3	0.879	Valid		
	AS4	0.816	Valid		
	AS5	0.881	Valid		
	AS6	0.801	Valid		
Empathy	EM1	0.776	Valid	0.824	Reliabel
	EM2	0.828	Valid		
	EM3	0.863	Valid		
	EM4	0.831	Valid		
Tangible	TG1	0.827	Valid	0.923	Reliabel
	TG2	0.897	Valid		
	TG3	0.901	Valid		
	TG4	0.735	Valid		
	TG5	0.831	Valid		

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki *loading factor* ≥ 0.70 sehingga diputuskan semua item pernyataan survei kepuasan mitra valid. Sedangkan reliabilitas kelima dimensi survei kepuasan mahasiswa bersifat reliabel dengan nilai *Alpha Croncbach* > 0.70.

B. HASIL EVALUASI

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

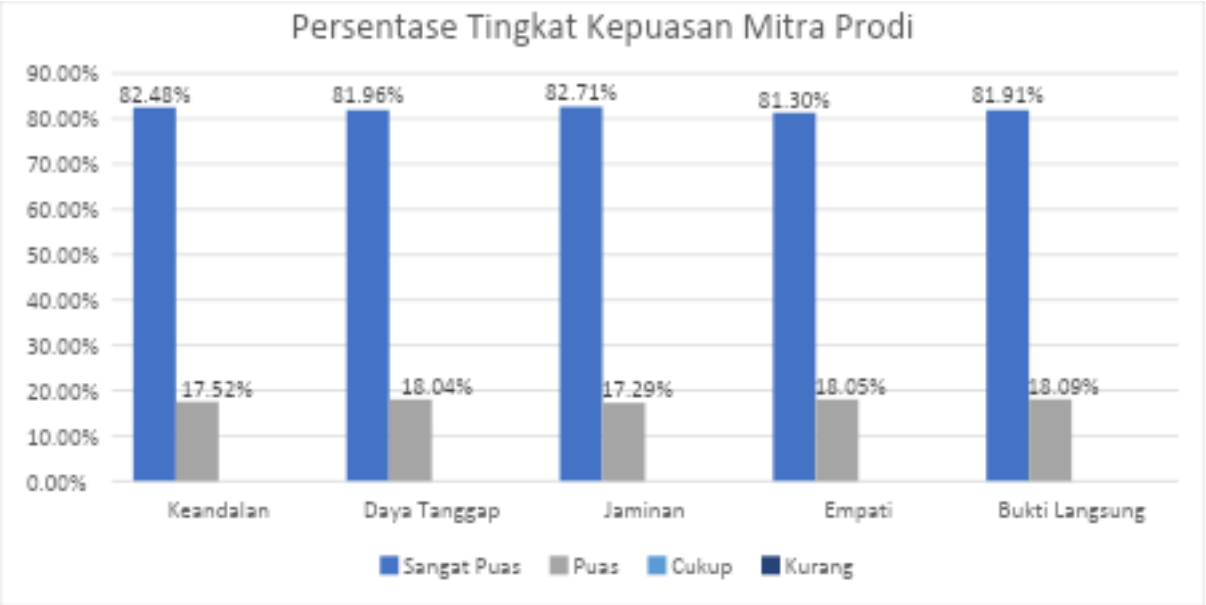
Dimensi	Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang
Keandalan	Kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme Kerjasama.	81,65%	18,35%	0%	0%
	Ketepatan layanan sejak pertama kali.	82,39%	17,61%	0%	0%
	Keakuratan pencatatan data mitra.	82,78%	17,22%	0%	0%
	Konsistensi terhadap kesepakatan Kerjasama.	83,07%	16,93%	0%	0%
	Relevansi unit-unit yang terlibat dalam Kerjasama.	82,49%	17,51%	0%	0%
Daya Tanggap	Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan.	81,97%	18,03%	0%	0%
	Kesiapan menjawab pertanyaan mitra.	81,00%	19,00%	0%	0%
	Kesigapan merespon permintaan mitra.	81,13%	18,87%	0%	0%
	Kecepatan membagikan informasi terkait Kerjasama.	82,24%	17,76%	0%	0%
	Kesigapan dalam menangani komplain mitra.	83,46%	16,54%	0%	0%
Jaminan	Kompetensi karyawan yang mengelola Kerjasama.	83,14%	16,86%	0%	0%
	Keakuratan layanan dan informasi Kerjasama.	83,04%	16,96%	0%	0%
	Keramahan/kesopanan dalam layanan.	82,25%	17,75%	0%	0%
	Legalitas dan kredibelitas Lembaga (UIN STS).	82,25%	17,75%	0%	0%
	Keamanan dan keselamatan dalam proses Kerjasama.	82,14%	17,86%	0%	0%
	Kejelasan tindak lanjut dan manfaat Kerjasama.	83,47%	16,53%	0%	0%
Empati	Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola Kerjasama.	80,21%	19,79%	0%	0%
	Kemudahan menggunakan fasilitas Kampus.	81,30%	18,70%	0%	0%
	Kemudahan akses informasiterkait kerjasama	81,13%	18,87%	0%	0%

	Pemahaman terhadap kebutuhan mitra.	82,54%	17,46%	0%	0%
Bukti Langsung	Ketersediaan kantor kerjasama yang modern.	82,14%	17,86%	0%	0%
	Ketersediaan dokumen MoU dan MoA.	81,04%	18,96%	0%	0%
	Ketersediaan panduan kerjasama.	82,25%	17,75%	0%	0%
	Ketersediaan fasilitas pendukung tindak lanjut kerjasama.	82,00%	18,00%	0%	0%
	Penampilan pegawai yang mengelola kerjasama.	82,14%	17,86%	0%	0%
Rata-rata		82,13%	17,87%	0%	0%

Berdasarkan table di atas, rerata persentase kepuasan Mitra Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,13% menjawab sangat puas, 17,87% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.



Tingkat kepuasan Mitra dilihat dari persentase berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan Mitra tertinggi adalah pada dimensi keandalan dan jaminan dengan jumlah 82.48% dan 82,72% menjawab sangat baik. Sementara itu, rerata persentase kepuasan Mitra Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,13% menjawab sangat puas, 17,87% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.

Sementara itu, untuk menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Dimensi	**Indikator**	**Mean**	**IKM**	**Nilai Unsur Pelayanan**
Keandalan	Kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme Kerjasama.	3.81	95.53	Sangat Baik
	Ketepatan layanan sejak pertama kali.	3.83		
	Keakuratan pencatatan data mitra.	3.82		
	Konsistensi terhadap kesepakatan Kerjasama.	3.83		
	Relevansi unit-unit yang terlibat dalam Kerjasama.	3.81		
Daya Tanggap	Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan.	3.82	95.49	Sangat Baik
	Kesiapan menjawab pertanyaan mitra.	3.81		
	Kesigapan merespon permintaan mitra.	3.81		
	Kecepatan membagikan informasi terkait Kerjasama.	3.82		

	Kesigapan dalam menangani komplain mitra.	3.83		
Jaminan	Kompetensi karyawan yang mengelola Kerjasama.	3.81	95.53	Sangat Baik
	Keakuratan layanan dan informasi Kerjasama.	3.81		
	Keramahan/kesopanan dalam layanan.	3.82		
	Legalitas dan kredibelitas Lembaga (UIN STS).	3.83		
	Keamanan dan keselamatan dalam proses Kerjasama.	3.82		
	Kejelasan tindak lanjut dan manfaat Kerjasama.	3.83		
Empati	Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola Kerjasama.	3.79	95.26	Sangat Baik
	Kemudahan menggunakan fasilitas Kampus.	3.81		
	Kemudahan akses informasiterkait kerjasama	3.81		
	Pemahaman terhadap kebutuhan mitra.	3.82		
Bukti Langsung	Ketersediaan kantor kerjasama yang modern.	3.82	95.49	Sangat Baik
	Ketersediaan dokumen MoU dan MoA.	3.83		
	Ketersediaan panduan kerjasama.	3.81		
	Ketersediaan fasilitas pendukung tindak lanjut kerjasama.	3.81		
	Penampilan pegawai yang mengelola kerjasama.	3.82		
Rata-rata		3.82	95.46	Sangat Baik

Berdasarkan table di atas, indeks kepuasan Mitra terhadap layanan sudah dalam kategori “Sangat Baik”. Meskipun demikian, peningkatan indeks kepuasan tentu harus dilakukan sebagai bahan evaluasi kinerja tahun berikutnya. Berdasarkan data IKM, kelemahan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menurut kepuasan Mitra adalah aspek empati dengan nilai IKM 95.26 yang sudah tergolong kategori Sangat Baik. Berikut grafik IKM Kepuasan Mitra:



BAB V

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi

Rekomendasi dari hasil analisis survei kepuasan mitra adalah sebagai berikut:

1. Membangun sistem komunikasi yang terstruktur antara pihak UIN dan Mitra.
2. Meningkatkan frekuensi pertemuan dan diskusi antara pihak UIN dan Mitra.
3. Penunjukan PIC (*Person in Charge*) Khusus.
4. Melakukan survei kepuasan mitra secara berkala untuk mengidentifikasi area-area spesifik yang membutuhkan perbaikan dalam setiap dimensi layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Ada beberapa catatan kekurangan terkait kepuasan Mitra di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, sehingga penting diadakannya rencana tindak lanjut sebagai evaluasi menjadikan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi lebih baik lagi.

Adapun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah membuat portal online khusus untuk kerjasama yang memudahkan pengelolaan dan komunikasi dengan mitra; mengadakan pelatihan rutin bagi staf pengelola kerjasama tentang teknik komunikasi yang efektif,; melatih staf dalam keterampilan negosiasi untuk memastikan komunikasi yang produktif dengan mitra kerjasama; menyediakan panduan komunikasi yang jelas untuk staf dan mitra, mencakup etika komunikasi, alur komunikasi, dan informasi kontak penting. Dengan mengikuti rencana tindak lanjut ini, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat meningkatkan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama sehingga menciptakan kolaborasi yang lebih baik dan produktif.

BAB VI
PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum hasil survey kepuasan Mitra terhadap layanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkategori sangat baik.
2. Nilai terendah dari hasil kepuasan Mitra berdasarkan IKM adalah aspek empati dengan nilai IKM 95.26 yang masih tergolong kategori Sangat Baik.
3. Berdasarkan tingkat persentase yang dinilai, nilai terendah kepuasan mitra pada aspek empati.

4. Rerata persentase kepuasan Mitra Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yakni 82,13% menjawab sangat puas, 17,87% menjawab puas, 0% menjawab cukup dan 0% menjawab kurang puas.

B. SARAN

1. Lakukan peningkatan di aspek empati yang memiliki nilai-nilai secara spesifik pada aspek penilaian kurang baik.
2. Lakukan sosialisasi dan monitoring terhadap pengintegrasian nilai-nilai empati dalam peningkatan layanan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.