

No. Reg: 221150000056954

LAPORAN PENELITIAN



Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (Studi Kasus UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh)

Ketua Peneliti

Khairan AR, M.Kom

NIDN: 2004078602

NIPN: 200407860210070

Anggota:

Fransisca Tassia, M.Pd

Klaster	Penelitian Dasar Program Studi
Bidang Ilmu Kajian	Sains dan Teknologi
Sumber Dana	DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
OKTOBER 2022**

**LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M UIN AR-RANIRY
TAHUN 2022**

1. a. Judul : Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (Studi Kasus UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh)
- b. Klaster : Penelitian Dasar Program Studi
- c. No. Registrasi : 221150000056954
- d. Bidang Ilmu yang diteliti : Sains dan Teknologi
2. Peneliti/Ketua Pelaksana
 - a. Nama Lengkap : Khairan AR, M.Kom
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NIP^(Kosongkan bagi Non PNS) : 198607042014031001
 - d. NIDN : 2004078602
 - e. NIPN (ID Peneliti) : 200407860210070
 - f. Pangkat/Gol. : Penata / III d
 - g. Jabatan Fungsional : Lektor
 - h. Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi / Teknologi Informasi
 - i. Anggota Peneliti 1
 - Nama Lengkap : Fransisca Tassia
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan / Pendidikan Agama Islam
 - j. Anggota Peneliti 2^(Jika Ada)
 - Nama Lengkap : Khairun Ardiansyah
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi/Teknologi Informasi
3. Lokasi Kegiatan : UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh
4. Jangka Waktu Pelaksanaan : 7 (Tujuh) Bulan
5. Tahun Pelaksanaan : 2022
6. Jumlah Anggaran Biaya : Rp. 20.000.000
7. Sumber Dana : DIPA UIN Ar-Raniry B. Aceh Tahun 2022
8. Output dan Outcome : a. Laporan Penelitian; b. Publikasi Ilmiah; c. HKI

Mengetahui,
Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan
LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Banda Aceh, 5 Oktober 2022
Pelaksana,



Dr. Anton Widyanto, M. Ag.
NIP. 197610092002121002

Khairan AR, M.Kom
NIDN. 2004078602

Menyetujui:
Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. H. Mujiburrahman., M.Ag
NIP. 197109082001121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah Ini:

Nama : **Khairan AR, M.Kom**
NIDN : **2004078602**
Jenis Kelamin : **Laki-Laki**
Tempat/ Tgl. Lahir : **Ambon / 04 Juli 1986**
Alamat : **Desa Lampeudaya**
Fakultas/Prodi : **Sains dan Teknologi / Teknologi Informasi**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul: **"Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (Studi Kasus UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh)"** adalah benar-benar Karya asli saya yang dihasilkan melalui kegiatan yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik serta diperoleh dari pelaksanaan penelitian pada klaster Penelitian Dasar Program Studi yang dibiayai sepenuhnya dari DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Anggaran 2022. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 September 2022
Saya yang membuat pernyataan,
Ketua Peneliti,



Khairan AR, M.Kom
NIDN. 2004078602

Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (Studi Kasus UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh)

Ketua Peneliti:
Khairan AR

Anggota Peneliti:
Fransisca Tassia

Abstrak

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis besar pengaruh kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional terhadap kepuasan dosen di dua PTKIN, yakni Dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Terdapat lima atribut eksogen layanan serta satu atribut kepuasan yang diukur dalam penelitian. Atribut eksogen layanan didasarkan pada teori seroqual yang terdiri atas atribut: Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, dan Responsiveness. Setelah dilakukan pengujian analisis jalur untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan hasil bahwa, pengaruh total atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility terhadap kepuasan dosen memperoleh nilai sebesar 0,742. Sedangkan untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh mendapatkan nilai sebesar 0,674. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen. Sementara itu, didapatkan hasil bahwa atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility terhadap atribut Empathy memperoleh nilai pengaruh total sebesar 0,703 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta 0,730 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Artinya, tiga atribut tersebut berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut empathy. Disamping itu, didapatkan hasil bahwa atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility memperoleh pengaruh total sebesar 0,634 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 0,657 untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terhadap atribut Responsiveness. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut Responsiveness. Terakhir pengukuran atribut Empathy dan Responsiveness terhadap kepuasan dosen baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh secara total diperoleh nilai sebesar 0,723 dan 0,776. Hasil tersebut berarti bahwa, atribut Empathy dan Responsiveness berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen dalam rangka proses pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya.

Kata Kunci: Seroqual; Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional; Kepuasan dosen

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan salawat beriring salam penulis persembahkan kepangkuan alam Nabi Muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (Studi Kasus UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh)”**.

Dalam proses penelitian dan penulisan laporan ini tentu banyak pihak yang ikut memberikan motivasi, bimbingan dan arahan. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ibu Ketua STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh;
3. Bapak/Ibu Ketua LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh;
4. Bapak/Ibu Sekretaris LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh;
5. Bapak Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Bapak Kasubbag LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh;

Akhirnya hanya Allah SWT yang dapat membalas amalan mereka, semoga menjadikannya sebagai amal yang baik.

Harapan penulis, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan menjadi salah satu amalan penulis yang diperhitungkan sebagai ilmu yang bermanfaat di dunia dan akhirat. *Amin ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 2 Oktober 2022

Ketua Peneliti,



Khairan AR

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E. Kebaruan Penelitian	6
BAB II. KAJIAN LITERATUR	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep dan Teori.....	13
C. Kerangka Teoritis	18
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
A. Tahapan Penelitian.....	21
B. Identifikasi Atribut Penelitian.....	22
C. Operasional Atribut Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel.....	28
1. Validitas	34
2. Reliabilitas	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil dan Pembahasan.....	43

B. Profil Perguruan Tinggi.....	44
C. Profil Responden Penelitian.....	49
D. Hasil Pengolahan Data Instrumen Penelitian.....	57
E. Analisa Deskripsi.....	58
F. Uji Validitas Instrumen Penelitian	120
G. Uji Reliabilitas	126
H. Konversi Sebaran Data Ordinal Menjadi Data Rasio	127
I. Pengujian Asumsi Klasik.....	128
J. Analisis Verifikatif.....	130
K. Pembahasan.....	157
L. Kesimpulan.....	163
M. Kontribusi Penelitian	165
N. Saran.....	165
Daftar Pustaka.....	166
Lampiran.....	169
Lampiran 1. Distribusi R Tabel (<i>Two Tailed</i>)	169
Lampiran 2. Dokumentasi.....	171
Lampiran 3. Grafik Uji Normalitas	175

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasional Atribut Penelitian	25
Tabel 2. Jumlah Populasi	28
Tabel 3. Jumlah Sampel Proporsional	32
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	33
Tabel 5. Skala Penilaian	34
Tabel 6. Nilai Harga Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> (<i>r</i>)	40
Tabel 7. Besaran Nilai Koefisien Jalur	42
Tabel 8. Jenjang Kepangkatan Fungsional Dosen	46
Tabel 9. Jumlah Dosen UIN Ar-Raniry Berdasarkan Fakultas	46
Tabel 10. Jumlah Prodi STAIN Teungku Dirundeng	48
Tabel 11. Jumlah Dosen STAIN Teungku Dirundeng	48
Tabel 12. Nilai Rata-Rata Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry	59
Tabel 13. Nilai Rata-Rata Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng ...	62
Tabel 14. Rata-Rata Skor Penilaian Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry	64
Tabel 15. Rata-Rata Skor Penilaian Persepsi Dosen STAIN	64
Tabel 16. Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dosen UIN Ar-Raniry	66
Tabel 17. Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dosen STAIN	68
Tabel 18. Rata-Rata Skor Penilaian Ekspektasi Dosen UIN Ar-Raniry	71
Tabel 19. Rata-Rata Skor Penilaian Ekspektasi Dosen STAIN	71
Tabel 20. Hasil Perhitungan SS UIN Ar-Raniry	72
Tabel 21. Hasil Perhitungan SS STAIN Teungku Dirundeng	75
Tabel 22. Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Aktual (ASS) UIN	77
Tabel 23. Hasil Perhitungan ASS STAIN Teungku Dirundeng	78
Tabel 24. Rata-Rata Persepsi Dosen Terhadap Layanan UIN	79
Tabel 25. Rata-Rata Persepsi Dosen Terhadap Layanan STAIN	79
Tabel 26. Rata-Rata Ekspektasi Dosen Terhadap Layanan UIN	80
Tabel 27. Rata-Rata Ekspektasi Dosen Terhadap Layanan STAIN	80
Tabel 28. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Reliability</i> UIN	81

Tabel 29. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Reliability</i> STAIN	82
Tabel 30. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Assurance</i> UIN.....	85
Tabel 31. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Assurance</i> STAIN	86
Tabel 32. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Tangibility</i> UIN.....	88
Tabel 33. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Tangibility</i> STAIN	89
Tabel 34. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Empathy</i> UIN.....	92
Tabel 35. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Empathy</i> STAIN	93
Tabel 36. Hasil Persepsi dan Ekspektasi Atribut <i>Responsiveness</i> UIN	95
Tabel 37. Hasil Persepsi dan Ekspektasi <i>Responsiveness</i> STAIN	96
Tabel 38. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Reliability</i> UIN	99
Tabel 39. Hasil Kualitas (SS) Atribut <i>Reliability</i> STAIN	99
Tabel 40. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Assurance</i> UIN	102
Tabel 41. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Assurance</i> STAIN.....	102
Tabel 42. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Tangibility</i> UIN	105
Tabel 43. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Tangibility</i> STAIN.....	105
Tabel 44. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Empathy</i> UIN.....	108
Tabel 45. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Empathy</i> STAIN	108
Tabel 46. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Responsiveness</i> UIN.....	110
Tabel 47. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut <i>Responsiveness</i> STAIN	111
Tabel 48. Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut UIN Ar-Raniry	113
Tabel 49. Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk STAIN Teungku Dirundeng	115
Tabel 50. Nilai Peringkat Aktual Kinerja UIN	117
Tabel 51. Nilai Peringkat Aktual Dosen STAIN	118
Tabel 52. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Reliability</i> UIN	122
Tabel 53. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Assurance</i> UIN.....	122
Tabel 54. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Tangibility</i> UIN.....	123
Tabel 55. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Empathy</i> UIN	123
Tabel 56. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Responsiveness</i> UIN	123

Tabel 57. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Reliability</i> STAIN Teungku	124
Tabel 58. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Assurance</i> STAIN	124
Tabel 59. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Tangibility</i> STAIN	124
Tabel 60. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Empathy</i> STAIN.....	125
Tabel 61. Hasil Uji Validitas Atribut <i>Responsiveness</i> STAIN.....	125
Tabel 62. Hasil Uji Reliabilitas UIN.....	126
Tabel 63. Hasil Uji Reliabilitas STAIN	126
Tabel 64. Hasil Uji Normalitas UIN	129
Tabel 65. Hasil Uji Normalitas STAIN.....	129
Tabel 66. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Atribut <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), dan <i>Tangibility</i> (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN Ar-Raniry.....	132
Tabel 67. Hasil Analisis Koefisien Korelasi UIN	133
Tabel 68. Hasil Analisis Koefisien Korelasi STAIN.....	133
Tabel 69. Hasil Analisis Koefisien Korelasi STAIN.....	134
Tabel 70. Hasil Analisis Koefisien Regresi UIN.....	135
Tabel 71. Hasil Analisis Koefisien Regresi UIN.....	135
Tabel 72. Hasil Analisis Koefisien Regresi UIN.....	136
Tabel 73. Hasil Analisis Koefisien Regresi UIN.....	136
Tabel 74. Hasil Analisis Koefisien Regresi STAIN	137
Tabel 75. Hasil Analisis Koefisien Regresi STAIN	138
Tabel 76. Hasil Analisis Koefisien Regresi STAIN	138
Tabel 77. Hasil Koefisien Regresi STAIN	139
Tabel 78. Pengaruh <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), dan <i>Tangibility</i> (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN	146
Tabel 79. Pengaruh <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), dan <i>Tangibility</i> (X3) Terhadap <i>Empathy</i> (X4) UIN	147
Tabel 80. Pengaruh <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), dan <i>Tangibility</i> (X3) Terhadap <i>Responsiveness</i> (X5) UIN	149

Tabel 81. Pengaruh *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN 150

Tabel 82. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) STAIN..... 151

Tabel 83. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Empathy* (X4) STAIN..... 153

Tabel 84. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Responsiveness* (X5) STAIN..... 154

Tabel 85. Pengaruh *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) STAIN..... 155

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	19
Gambar 2. Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3. Tahapan Pengolahan Data	37
Gambar 4. Tahapan Konversi Data Ordinal ke Interval.....	38
Gambar 5. Model Penelitian.....	42
Gambar 6. Persentase Responden UIN Ar-Raniry	50
Gambar 7. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 8. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Jenjang Studi.....	51
Gambar 9. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Usia	52
Gambar 10. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Masa Kerja	52
Gambar 11. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Waktu. 53	
Gambar 12. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng	54
Gambar 13. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 14. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Jenjang Studi	55
Gambar 15. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 16. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Masa Kerja	56
Gambar 17. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Waktu.....	57
Gambar 18. Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	58
Gambar 19. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Reliability UIN Ar-Raniry.....	82

Gambar 20. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Reliability</i> STAIN Teungku Dirundeng	83
Gambar 21. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Assurance</i> UIN Ar-Raniry	86
Gambar 22. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Assurance</i> STAIN Teungku Dirundeng.....	87
Gambar 23. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Tangibility</i> UIN Ar-Raniry	89
Gambar 24. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Tangibility</i> STAIN Teungku Dirundeng.....	90
Gambar 25. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Empathy</i> UIN Ar-Raniry.....	92
Gambar 26. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Empathy</i> STAIN Teungku Dirundeng	93
Gambar 27. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Responsiveness</i> UIN Ar-Raniry.....	96
Gambar 28. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut <i>Responsiveness</i>	97
Gambar 29. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Reliability</i> UIN Ar-Raniry.....	100
Gambar 30. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Reliability</i> STAIN Teungku Dirundeng	100
Gambar 31. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Assurance</i> UIN Ar-Raniry.....	103
Gambar 32. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Assurance</i> STAIN Teungku Dirundeng	103
Gambar 33. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Tangibility</i> UIN Ar-Raniry.....	106
Gambar 34. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Tangibility</i> STAIN Teungku Dirundeng	106

Gambar 35. Grafik Kualitas Layanan (Ss) untuk Atribut <i>Empathy</i> UIN Ar-Raniry.....	108
Gambar 36. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Empathy</i> STAIN Teungku Dirundeng.....	109
Gambar 37. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Responsiveness</i> UIN Ar-Raniry	111
Gambar 38. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut <i>Responsiveness</i> STAIN Teungku Dirundeng	112
Gambar 39. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk UIN Ar-Raniry	114
Gambar 40. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk STAIN Teungku Dirundeng	115
Gambar 41. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut UIN Ar-Raniry.....	118
Gambar 42. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut STAIN Teungku Dirundeng.....	118
Gambar 43. Model Analisis Jalur.....	131
Gambar 44. Model Analisis Jalur Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry.....	142
Gambar 45. Model Analisis Jalur Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng	143

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi R Tabel	169
Lampiran 2. Dokumentasi	171
Lampiran 3. Grafik Uji Normalitas	175

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan suatu keniscayaan untuk diwujudkan pada demokrasi. Reformasi birokrasi menjadi tulang punggung pemerintah untuk terwujudnya *good governance* pada semua aspek dan berbagai level pemerintahan. Reformasi birokrasi diharapkan dapat mendorong terlaksananya layanan pemerintahan yang efisien dan efektif (Haning 2018).

Sebagai salah satu kementerian, Kementerian Agama Republik Indonesia juga berupaya dengan sangat serius melakukan reformasi birokrasi. Indikasi hal tersebut adalah dengan upaya-upaya strategis dan sistematis untuk meningkatkan layanan dan standar layanan di lingkungan Kementerian Agama. Hal ini terefleksikan pada Keputusan Menteri Agama No 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada Kementerian Agama.

Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) dituntut untuk bertransformasi melahirkan perguruan tinggi berdaya saing secara Internasional. Untuk menjawab hal tersebut, PTKIN dituntut untuk mampu menjadi *world class university*. PTKIN diharapkan terus berupaya untuk menjadi pionir untuk mempromosikan studi-studi islam ke kancan global (Hasbiyallah et al. 2019). Itulah sebabnya setiap PTKIN dituntut untuk berakslerasi dan bertransformasi untuk tercapainya tujuan-tujuan yang dimaksud. Untuk mencapai ambisi tersebut diperlukan kualitas institusi termasuk dalam layanan-layanan yang prima, efisien dan efektif (Fauzi 2016). Primanya layanan-layanan tersebut juga selayaknya menyasar untuk terus membina dan mengembangkan sumber daya manusia di dalam PTKIN.

Sumber daya manusia (SDM) dalam pendidikan diatur dalam UU No. 20/2003, yang menyebutkan SDM pendidikan harus menunjang pengembangan institusi dalam bidang penelitian, pengabdian, dan pengajaran. Sumber daya dosen perguruan tinggi khususnya tenaga pendidik atau dosen merupakan aspek fundamental yang menentukan kualitas sebuah institusi. Dalam peningkatan kualitas dosen, ada dua aspek yang perlu diperhatikan, yaitu dukungan internal dan dukungan eksternal. Dukungan eksternal dapat berupa rekan kerja dan institusi, oleh sebab itu layanan pengembangan karir dosen menjadi aspek kunci dalam meningkatkan kapasitas dosen.

Layanan kepada dosen dapat berupa layanan-layanan yang berhubungan kesejahteraan dan pengembangan karirnya. Layanan kenaikan jabatan fungsional dosen merupakan layanan pengembangan karir bagi dosen yang seharusnya mendapat perhatian serius dan diupayakan untuk prima, efektif dan efisien. Berdasarkan studi pendahuluan dengan teknik wawancara mendalam dan survey awal penelitian, teridentifikasi bahwa dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh masih menemukan sejumlah kendala dalam pelaksanaan kenaikan jabatan fungsional dosen. Kendala tersebut diantaranya berupa layanan yang kurang efisien dan efektif, serta standar penilaian yang belum terlalu jelas.

Berdasarkan hasil survey awal juga terlihat bahwa, sejauh ini keterlibatan program studi dalam mendorong dosen untuk melakukan pengurusan jabatan fungsional masih cukup rendah. Temuan lain yang juga cukup krusial adalah wadah atau tempat konsultasi khusus mengenai proses kenaikan jabatan fungsional dosen belum tersedia, disamping keterbatasan akses informasi mengenai jadwal kenaikan jabatan fungsional belum tersosialisasikan dengan baik. Oleh karena itu diperlukan kajian mendalam untuk mengevaluasi layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di lingkup PTKIN.

Salah satu cara yang harus ditempuh untuk melakukan proses evaluasi adalah, dengan mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan dosen dalam mengurus kenaikan jabatannya. Berdasarkan pada penelusuran literatur yang peneliti lakukan, belum ditemukan kajian khusus yang mengkaji kualitas pelayanan kenaikan jabatan fungsional dosen, lebih khusus lagi fungsional dosen di kementerian agama. Kajian yang membahas kualitas pelayanan masih parsial, artinya masih dibahas menyeluruh dan digabungkan untuk keperluan evaluasi oleh Perguruan Tinggi melalui Lembaga Penjaminan Mutu, misalnya laporan survey kepuasan civitas akademika yang melaporkan secara keseluruhan kepuasan civitas akademika dari berbagai aspek (Dwirahayu et al. 2018).

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persepsi dan/atau tanggapan dari orang lain mengenai layanan yang diberikan apakah sesuai dengan espektasi mereka. Kualitas pelayanan harus memiliki kriteria-kriteria tertentu sebagai penciri, agar dapat diukur dan dioperasionalkan (Nurdin 2019). Salah satu teori yang paling baik menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan adalah *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk, selanjutnya dimodifikasi oleh Zeithaml dkk. *SERVQUAL* memiliki lima faktor utama yang menjadi kunci pengukuran baik atau buruknya pelayanan yang diberikan, yakni: 1) *Reliability*, 2) *Assurance*, 3) *Tangibility*, 4) *Empathy*, dan 5) *Responsiveness* (Hardiyansyah 2018).

Berdasarkan pada penelitian yang pernah dilakukan, kualitas pelayanan dengan lima faktor utamanya tersebut saling mendukung satu sama lain terhadap faktor kepuasan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Andi Syahril Gunawan dkk dan Murni Elfrida Br Sipayung dkk, yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Gunawan et al. 2021; Elfrida et al., 2021). Namun, tidak bisa dipungkiri juga bahwa tidak selalu keseluruhan faktor

kualitas pelayanan tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan penerima jasa/layanan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Nur Anifah dkk yang menemukan bahwa faktor *Reliability* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan terhadap penggunaan kembali layanan yang diberikan (Anifah, Simanjorang, and Yuniati 2021). Dalam penelitian yang lain, faktor *responsive* dan *Assurance* juga menunjukkan hubungan yang negatif dengan kepuasan, hasil penelitian ini dilakukan oleh B. Bungatang & R. Reynel, Sigit Sugiarto & Vivi Octaviana, dan Ratih Puspita Kusumadewi Purba & Mirnawati Zalili Sailan, yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *Assurance* dan *responsive* terhadap kepuasan (Bungatang and Reynel, 2020; Sugiarto and Octaviana, 2021; dan (Kusumadewi Purba and Sailan 2020).

Berdasarkan pada penjelasan tersebut, maka kajian tentang evaluasi kenaikan jabatan fungsional dosen dengan mengoperasionalkan kualitas pelayanan penting untuk dilakukan. Diharapkan hasil kajian ini menjadi dasar dalam kebijakan-kebijakan formal dalam peningkatan layanan peningkatan karir dosen, yang selanjutnya berdampak pada kualitas PTKIN yang ada di lingkungan Kementerian Agama.

B. Rumusan Masalah

Salah satu upaya strategis dalam menjadikan PTKIN bersaing secara global adalah pengembangan SDM di lingkungan PTKIN. Layanan kenaikan jabatan fungsional dosen dalam lingkungan Kementerian Agama merupakan kunci dari pengembangan karir dosen, yang selanjutnya akan berdampak positif pada PTKIN itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan bentuk layanan yang prima, efisien dan efektif sebagai upaya agar terciptanya reformasi birokrasi serta layanan publik yang baik di lingkungan PTKIN Kementerian Agama. Namun, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan adanya layanan kenaikan

jabatan fungsional dosen yang belum memuaskan, prima, efektif dan efisien. Atas dasar permasalahan tersebut, pertanyaan pada penelitian ini adalah:

1. Berapa tingkat reliabilitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
2. Berapa tingkat *Assurance* layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
3. Berapa tingkat *tangibel* layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
4. Berapa tingkat empati layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
5. Berapa tingkat responsif layanan layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
6. Seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan dosen dalam mengajukan kenaikan jabatan fungsional?

C. Tujuan Penelitian

Didasarkan pada rumusan persoalan penelitian sebelumnya, maka tujuan penelitian yang diharapkan seperti dijabarkan pada deskripsi di bawah ini:

1. Untuk menganalisa tingkat reliabilitas layanan layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
2. Untuk menganalisa tingkat *Assurance* layanan-layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
3. Untuk menganalisis tingkat *tangibel* layanan layanan-kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
4. Untuk menganalisa tingkat empati layanan layanan-kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.

5. Untuk menganalisa tingkat responsif layanan layanan-kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
6. Untuk mengukur pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan dosen dalam mengajukan kenaikan jabatan fungsional.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di dua PTKIN, yakni UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Selain itu, penelitian ini hanya mengkaji pengujian asumsi-asumsi pertanyaan deskriptif penelitian, yang diukur dalam bentuk tendensi sentral, distribusi frekuensi, dan nilai persentase, yang dipaparkan dalam bentuk analisis deskriptif yang terperinci dan mendalam agar dihasilkan analisis yang dapat menjadi pedoman serta acuan bagi dua Perguruan Tinggi tersebut khususnya dan PTKIN Kementerian Agama umumnya.

E. Kebaruan Penelitian

Penelitian ini mengoperasionalkan lima atribut yang menjadi landasan utama dalam menganalisis tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan administratif kenaikan jabatan fungsional dosen yakni: 1) *Reliability*, 2) *Assurance*, 3) *tangible*, 4) *Empathy* dan 5) *Responsiveness*. Kelima atribut ini merupakan penggabungan dari berbagai aspek teoritis yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penerapannya secara bersamaan pada perspektif penilaian kepuasan pelayanan administratif kenaikan jabatan fungsional dosen dapat memberikan nilai beda serta diperkirakan dapat memberikan analisis yang terperinci dan mendalam dalam menggali keunggulan serta kendala yang dihadapi oleh dosen PTKIN dalam pengusulan kenaikan jabatan fungsional dosen.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Sebagai pendidik, dosen harus memiliki kapabilitas dan/atau keahlian diantaranya: 1) tujuan meraih prestasi; 2) memiliki nilai kerapian, keunggulan, dan kecermatan; 3) gagasan; dan 5) kemampuan untuk mencari serta menghimpun informasi (Sinambela, 2017). Yasir (2018) mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor tata kelola pengembangan mutu dosen UIN Malang yang berhubungan dengan kegiatan Tri Dharma. Tiga faktor tersebut yaitu faktor: internal, eksternal, dan keunggulan kepemimpinan.

Fahmi dkk. (2017) menyebutkan bahwa kebijakan mutu untuk peningkatan kapasitas dosen yang diimplementasikan sebaiknya lebih memprioritaskan kepada pembangunan dan pengembangan kualifikasi dan kompetensi dosen dari pada kebijakan ke arah yang bersifat fisik atau infrastruktur. Peningkatan kualifikasi dosen dilakukan dengan mendorong dosen untuk meningkatkan kualifikasi akademiknya seperti studi lanjut. Sistem peningkatan mutu dosen di universitas melibatkan setidaknya tujuh unsur utama yakni: unsur nilai filosofis, unsur standar, unsur tujuan, struktur, proses, serta siklus penjaminan dan penilaian mutu akademik (Fahmi et al. 2020).

Pendapat Fahmi dkk tersebut sejalan dengan pendapat Gunawan. Menurut Gunawan (2016), peningkatan keahlian dosen perlu selalu ditingkatkan melalui aturan tugas dosen yang terkelola dengan baik, karena aturan tersebut sangat penting bagi dosen di Perguruan Tinggi. Aturan yang dibuat tersebut hendaknya mengacu pada aturan pemerintah yang telah diundangkan secara nasional, serta diharapkan mampu diterjemahkan dengan baik di tingkat Perguruan Tinggi,

diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan dengan dedikasi tinggi (Dharman Gunawan 2016).

Disamping peningkatan keahlian, perlu juga ditingkatkan perbaikan kualitas layanan di lingkup Perguruan Tinggi, utamanya pelayanan yang menunjang kebutuhan kenaikan jabatan fungsional dosen. Karena dalam proses kenaikan jabatan fungsional, terdapat banyak aspek mutu akademis yang dapat diperbaiki. Secara pengistilahan di ilmu ekonomi, layanan dapat diartikan sebagai aktivitas ekonomi yang menghasilkan imbal jasa yang bukan dalam bentuk fisik. Persepsi terhadap kualitas layanan didasarkan pada persepsi orang yang dilayani bukan dari persepsi pemberi layanan. Menurut parasuraman dkk, terdapat lima bentuk pengukuran kualitas layanan yakni: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (jaminan), *Care/attention* (kepedulian/perhatian), dan *Physical Appearance* (penampilan fisik) yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL*.

Telah banyak peneliti yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan seseorang, utamanya pelanggan. Seperti yang dilakukan oleh Bungatang dan Reynel pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa, beberapa indikator layanan yakni penampilan fisik, perhatian, dan keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, atribut Responsif berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan, begitu pula dengan atribut jaminan juga berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan (Bungatang and Reynel 2021).

Secara khusus istilah kualitas merujuk pada harapan serta impian semua orang dalam hal pemasaran, baik di sisi pemberi jasa ataupun yang menerima jasa. Kualitas juga masuk kedalam salah satu komponen penting suatu institusi, serta harus menjadi perhatian utama. Kualitas layanan yang baik serta mampu memenuhi kebutuhan penerima jasa, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yakni: *appearance* (penampilan

fisik), *Reliability* (kehandalan), *care* dan *attention* (kepedulian dan perhatian), *Responsiveness* (responsif/daya tanggap), dan *customer guarantees* (jaminan pelanggan) dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di suatu institusi. Tetapi, berdasarkan temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto dan Octaviana tahun 2021, atribut *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga dengan atribut *Assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sugiarto and Octaviana 2021). Sehingga hal ini menjadi menarik untuk dibuktikan lebih lanjut.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki tingkat persaingan yang cukup tinggi, baik di tingkat Perguruan Tinggi Negeri Maupun Perguruan Tinggi Swasta. Hal ini menjadi tantangan cukup berat yang harus dihadapi oleh lembaga penyelenggara pendidikan. Sehingga, peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi guna menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing yang baik. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan di institusi Pendidikan Tinggi, karena kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan yang dapat dirasakan langsung oleh individunya. Selain itu, kepuasan merupakan salah satu komponen penting yang dijadikan sasaran mutu sebuah Perguruan Tinggi, dan secara rutin selalu diukur baik melalui observasi langsung maupun melalui instrumen kuesioner.

Kepuasan dapat diukur apabila tidak ada kesenjangan antara harapan dan penilaian civitas akademika terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang atau rasa tidak senang yang merupakan hasil perbandingan antara sesuatu yang diperoleh dengan apa yang sebelumnya diharapkan. Parasuraman menyatakan bahwa, kualitas pelayanan dapat diukur dengan metode

Service Quality (SERVQUAL) atau lebih dikenal di Indonesia dengan istilah kualitas layanan.

Pernyataan tersebut juga dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Syahril Gunawan dkk serta penelitian Elfrida dkk tahun 2021 yang menyatakan bahwa perlakuan sopan santun dan rasa penuh perhatian dalam proses pelayanan kepada seorang individu dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi individu yang sedang dilayani tersebut. Hal tersebut dibuktikan bahwa, keseluruhan indikator kualitas layanan yang mereka ajukan dalam penelitian memberikan dampak signifikan bagi kepuasan individu yang dilayani (Gunawan et al. 2021); (Elfrida et al. 2021). Pentingnya kualitas layanan juga dikonfirmasi oleh penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi Purba dan Sailan pada tahun 2020, yang menyatakan bahwa perbaikan pelayanan fisik internet (*tangible*), keramahan pelayanan, dan tingkat keamanan perguruan tinggi (*Assurance*), kemampuan dosen (*Responsiveness*) menjadi bagian prioritas yang harus ditingkatkan (Kusumadewi Purba and Sailan 2020).

Sementara itu, tanggapan individu dalam menerima suatu layanan berbeda-beda antar satu individu dengan individu lainnya. Perbedaan ini acap kali di manifestasikan dengan persepsi individu terhadap suatu layanan yang diterimanya. Persepsi sangat bergantung pada tingkat harapan yang diinginkan oleh individu tersebut. Timbulnya perasaan puas atau tidak puas dari dalam diri individu akan berpengaruh pada keinginan untuk memutuskan kembali mengambil layanan yang serupa, bahkan cenderung berpengaruh terhadap komentar individu tersebut kepada pihak lainnya, mengenai jasa atau produk yang diterimanya. Hal ini dikonfirmasi berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Anifah dkk tahun 2021, yang memperoleh hasil bahwa, aspek keandalan (*Reliability*) dalam pelayanan tidak serta merta memberikan dampak yang signifikan terhadap keinginan kembali untuk menggunakan suatu layanan (Anifah, Simanjorang, and Yuniati 2021).

Begitu juga dengan temuan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ali dkk tahun 2021, yang menyatakan bahwa aspek *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan (Ali et al. 2021). Tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Zihan dkk pada tahun 2021 serta penelitian Austin tahun 2021, ditemukan bahwa *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness* memiliki hubungan positif dan sangat kuat dengan kepuasan mahasiswa (Austin 2021). Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aktar pada tahun 2021, ditemukan ternyata aspek *Empathy* dari suatu kualitas layanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan individu yang dilayani (Aktar 2021). Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa, kemungkinan terdapat perbedaan proses layanan yang diberikan, antara institusi non-pendidikan dengan institusi pendidikan, sehingga perlu dilakukan pembuktian lebih lanjut mengenai aspek-aspek kualitas layanan yang bertolak belakang tersebut.

Sementara itu, penelitian lain yang memperkuat bahwa aspek-aspek kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan civitas akademik khususnya dari sisi mahasiswa, adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Bin Basil dkk tahun 2021, dari hasil penelitian mereka didapatkan bahwa keseluruhan aspek kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Bin Basli, Reena Binti Matzen, and Binti Mat Abu 2021). Temuan serupa juga pernah dikemukakan oleh Afifah pada tahun 2020, yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Afifah, Sukma Afrianti, and Ardana Reswari 2020). Hasil penelitian tersebut juga diperkuat oleh Rahmi Rahayu dkk pada tahun 2021, mereka menyatakan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan individu (Rahmi Rahayu, Latief, and Wahdaniel Asbara 2021). Tiga penelitian tersebut mengonfirmasi penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Setiawan pada tahun

2019, yang menyatakan bahwa keseluruhan aspek kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan individu dalam suatu proses pelayanan (Setiawan 2019). Namun, hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian Wahyu Setiawan yang dilakukan pada tahun 2021, yang menemukan ternyata aspek *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan individu yang dilayani (Wahyu Setiawan 2021). Akan tetapi, hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Onubogu dan Oparah pada tahun 2021, yang menemukan bahwa justru aspek *Responsiveness* memiliki nilai hubungan positif yang cukup tinggi dengan kepuasan individu terhadap suatu layanan yang diberikan (Onubogu and Oparah 2021)

Idealnya, kualitas layanan dinilai baik apabila layanan tersebut sesuai dengan harapan, bahkan pelayanan tersebut dapat dinilai sangat ideal apabila melebihi ekspektasi yang diterima oleh pelanggan. Namun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dianggap tidak memenuhi ekspektasi, maka pelayanan tersebut bernilai buruk. Baik buruknya kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan organisasi dan staf yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten, sehingga selalu dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Namun tidak semua kualitas layanan dapat memenuhi persyaratan ideal tersebut, seperti yang ditemukan oleh Lubis dkk dalam penelitian mereka bahwa, tiga aspek kualitas layanan yakni: *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangibility* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dalam menggunakan suatu layanan (Lubis et al. 2021). Temuan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Jasmalinda pada tahun 2021, yang mengungkapkan bahwa *Tangibility* dan *Assurance* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat (Jasmalinda 2021).

Kualitas layanan pada awalnya didasarkan pada patron "*disconfirmation*" yang biasanya digunakan pada pustaka "produk non jasa". Kualitas diperoleh dari hasil perbandingan dari kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Akan tetapi, tidak selalu suatu kualitas layanan berbanding lurus dengan indeks kualitas layanannya, seperti temuan penelitian yang pernah dilakukan oleh Widikusyanto Johan dan Purbohastuti Wahyuni tahun 2020, dari temuan mereka diketahui bahwa tingginya kualitas pelayanan tidak berbanding lurus dengan tingginya indeks kualitas pelayanan (Widikusyanto Johan and Purbohastuti Wahyuni 2020).

B. Konsep dan Teori

Individu mampu memahami emosi, dan keadaan internal mereka sendiri (Bem 1972). Persepsi seseorang terhadap sesuatu bukanlah sebuah pengetahuan (Greene 1974). Persepsi sebagai bentuk pstimulus-stimulus eksternal yang diterima oleh indera-indera seseorang. Selanjutnya stimulus tersebut terorganisasi dan diinterpretasikan. Pemahaman seseorang diperoleh berdasarkan pada proses kognitif yang menghasilkan pemahaman terhadap sesuatu yang dirasakannya (Nurtjahjanti 2012).

Kata pelayanan di ambil dari dasar kata layan yang dapat diartikan sebagai bentuk bantuan dalam mempersiapkan sesuatu, secara lengkap kata pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan dalam rangka membantu, mengurus, dan menyiapkan sesuatu hal dari satu pihak kepada pihak lain. Bantuan itu sendiri dapat berupa barang ataupun jasa (Hardiyansyah 2018).

Munir mengartikan pelayanan sebagai suatu proses perubahan yang dilakukan secara langsung oleh seseorang, Ilustrasi nyatanya adalah: orang A membutuhkan surat keterangan pegawai pada suatu perusahaan, petugas yang bersangkutan sebut saja B langsung

membuatkan surat yang diperlukan oleh orang A tersebut. Aktivitas yang dilakukan oleh B tersebut adalah pelayanan (Nurdin 2019).

Sementara itu, Miftah Thoha mengartikan pelayanan publik sebagai bentuk aktivitas seseorang atau kelompok dan/atau organisasi dalam rangka memberikan bantuan untuk masyarakat guna mencapai tujuannya (Nashar 2020). Kegiatan pelayanan sejatinya merupakan hak dasar seorang individu atau kelompok dan bersifat melekat (Nurdin 2019). Sehingga sudah menjadi kepatutan bagi setiap individu yang bertugas sebagai pemberi layanan/jasa untuk selalu menjamin hak individu yang dilayaninya dengan baik dan penuh tanggung jawab agar tercipta layanan yang berkualitas serta memiliki mutu yang baik.

Kualitas dan/atau mutu layanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persepsi dan/atau tanggapan dari orang lain mengenai layanan yang diberikan apakah sesuai dengan ekspektasi mereka. Mutu layanan merupakan salah satu faktor penting serta berperan signifikan yang dijadikan patokan keberhasilan kinerja suatu lembaga. Perilaku konsumen, dapat mencerminkan kualitas layanan yang mereka terima. Karena sejatinya, konsumen berusaha mencari dan mengevaluasi setiap jasa/layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan harus memiliki kriteria-kriteria tertentu sebagai penciri, agar dapat diukur dan dioperasionalkan. Salah satu teori yang paling baik menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan adalah *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk, selanjutnya dimodifikasi oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah 2018). *SERVQUAL* memiliki lima faktor utama yang menjadi kunci pengukuran baik atau buruknya pelayanan yang diberikan, yakni: 1) *Reliability*, 2) *Assurance*, 3) *Tangibility*, 4) *Empathy*, dan 5) *Responsiveness* (Nurdin 2019).

Reliability merujuk pada kemampuan setiap unit yang melayani untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan tepat. Tingkat kehandalan bisa diukur melalui kinerja layanan yang baik dan

akurat, misalnya: menangani permasalahan dan keluhan pelanggan dengan baik sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. *Assurance* merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap unit layanan, serta kemampuan setiap unit layanan tersebut untuk selalu dapat dipercaya. *Tangibility* Tangibilitas tercermin pada sesuatu yang dapat dijamah serta terlihat. Bisa terdiri atas fasilitas fisik, alat komunikasi, dan peralatan pendukung lainnya. *Empathy* adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh organisasi terhadap setiap pelanggan. *Responsiveness* Adalah kemampuan unit layanan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat (Elfrida et al. 2021).

Sehingga berdasarkan beberapa pengertian tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk aktivitas atau bantuan yang diberikan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang dilakukan secara langsung dengan tujuan menghasilkan sebuah perubahan bagi orang yang dilayani. Dilihat dari pengertian tersebut, pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen merupakan salah satu bentuk pelayanan publik karena menyangkut pada organisasi dalam hal ini institusi Perguruan Tinggi.

Pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen menjadi hal krusial yang harus dilakukan karena tidak hanya menyangkut pada karir individu Dosen, tetapi juga menyangkut pada kepentingan Perguruan Tinggi dalam menciptakan sumber daya Dosen yang unggul serta memiliki daya saing, yang tercermin pada keaktifan Dosen Perguruan Tinggi dalam mengurus kepangkatannya yang mengindikasikan bahwa proses keterlaksanaan TriDharma perguruan tinggi berjalan dengan baik. Karena itu, pelayanan yang baik dan prima dalam proses kenaikan jabatan fungsional Dosen sudah menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi.

Selain itu dalam suatu insitusi Perguruan Tinggi, untuk mengukur kualitas layanannya, penting untuk dilihat bagaimana taraf

kepuasan yang dirasakan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang menerima layanan tersebut. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, kepuasan merupakan perasaan senang dan/atau perasaan kecewa yang dihasilkan dari proses perbandingan persepsi individu terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang diharapkan oleh individu tersebut. Sehingga dalam institusi Perguruan Tinggi, kepuasan dapat diartikan sebagai persepsi yang timbul di dalam diri civitas akademika di suatu perguruan tinggi akibat dari proses perbandingan antara pengalaman yang diperoleh selama ini dengan harapan dan/atau ekspektasi civitas akademika di Perguruan Tinggi tersebut (Wahyu Setiawan 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu fokus perhatian utama dalam suatu institusi pendidikan. Banyak penelitian yang menyatakan bahwa, layanan berkualitas berdampak pada kepuasan individu di dalam suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, jika kita membicarakan kualitas layanan di institusi Perguruan Tinggi, maka pengistilahan setiap aspek kualitas layanan dapat dimanifestasikan dengan: *Tangibility* dapat dirujuk pada alat serta personel yang terkait dengan institusi pendidikan, misalnya: fasilitas pembelajaran, penampilan staf, dan lain sebagainya. Sedangkan *Reliability*, dapat diartikan sebagai kemampuan Perguruan Tinggi dalam melakukan sesuatu yang dijanjikan secara andal dan akurat/tepat.

Sedangkan, *Responsiveness* dapat diterjemahkan sebagai kemampuan Perguruan Tinggi dalam menanggapi/merespon harapan pelanggan (civitas akademika) dengan segera. *Assurance* merupakan kemampuan dan pengetahuan staf dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepuasan. Hal ini mengharuskan staf perguruan tinggi harus memiliki pengetahuan dan informasi yang baik mengenai ruang lingkup perguruan tinggi sehingga dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya. Hal

tersebut dapat memberikan kesan yang kuat mengenai profesionalisme staf. Terakhir, *Empathy* adalah gambaran emosi yang dimiliki oleh pemberi pelayanan terhadap penerima layanan. *Empathy* ditunjukkan dengan adanya simpati, perhatian dan kasih sayang dalam melihat kebutuhan individu (Zihan et al. 2021).

Sementara itu, kepuasan dapat diartikan sebagai ukuran perasaan puas atau tidak puas terhadap sesuatu yang merupakan hasil perbandingan kesan yang dirasakan atas suatu hasil kinerja terhadap produk serta ekspektasi yang diperolehnya (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Kepuasan juga bisa diartikan sebagai Tingkat nilai perasaan seorang individu yang dirasakan setelah melihat hasil kinerja yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan (Nashar 2020).

Kepuasan memiliki beberapa tingkatan yang menjadi fokus utama dalam suatu kinerja layanan yakni, apabila kinerja rendah dan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa, apabila kinerja baik dan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, dan apabila kinerja melampaui harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Sehingga wajib bagi pihak pemberi layanan harus selalu memantau tingkat kepuasan pelanggan agar dapat menciptakan loyalitas yang baik di sisi pelanggan. Selain itu, pemberian layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan berdampak pada umpan balik yang baik dari pelanggan untuk peningkatan layanan manajemen serta peningkatan kualitas produk (Elfrida et al. 2021).

Berdasarkan pada penjelasan tersebut, maka dapat dipahami bahwa kepuasan muncul setelah seorang individu menerima perlakuan dan/atau kinerja yang diberikan, semakin baik perlakuan yang diberikan maka akan berbanding lurus dengan rasa puas yang dirasakan oleh seorang individu tersebut. Namun sebaliknya, apabila perlakuan dan/kinerja yang didapatkan buruk, maka akan timbul rasa kecewa terhadap perlakuan dan/atau kinerja yang diberikan tersebut.

C. Kerangka Teoritis

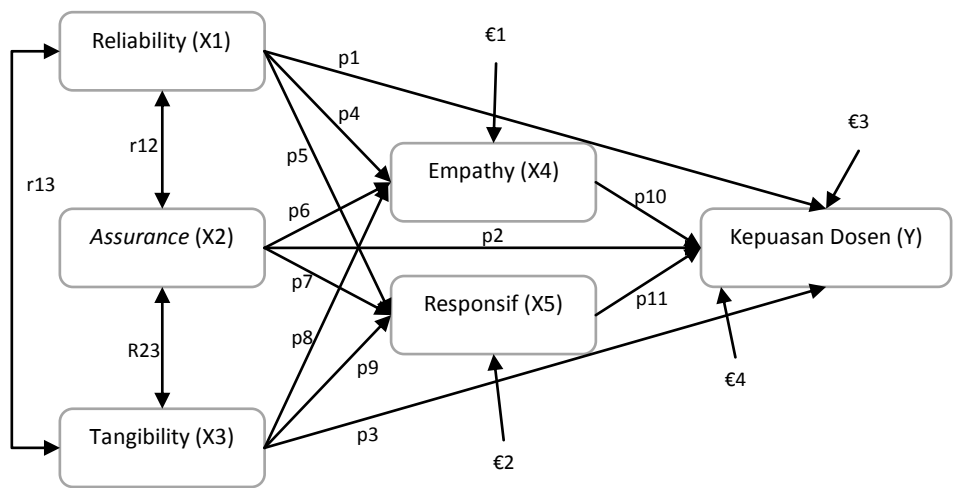
Penyusunan kerangka teoritis pada penelitian disusun berdasarkan pada teori kualitas layanan (*SERVQUAL*) Zeithaml yang memiliki 5 aspek utama yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Kualitas layanan tersebut ditujukan untuk memprediksi besaran pengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional di dua Perguruan Tinggi, yakni UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Pengukuran kualitas layanan dalam Perguruan Tinggi menjadi salah satu fokus penting yang harus selalu ditingkatkan, karena sejalan dengan perbaiki mutu yang bersifat berkelanjutan. Kualitas layanan memiliki peranan penting dalam peningkatan mutu, ditimbang dari aspek kepuasan. Salah satu aspek kepuasan yang perlu selalu dijaga mutunya adalah kepuasan layanan kenaikan jabatan fungsional dosen. Oleh sebab itu, UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh perlu memperhatikan aspek kualitas layanan tersebut dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan dosennya. Karena secara teori, semakin baik tata kelola kualitas layanan maka berbanding lurus dengan kepuasan yang diterima oleh dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional, serta dapat berimplikasi pada peningkatan mutu akademik di dua Perguruan Tinggi tersebut.

Secara teori, kualitas layanan di bidang akademik dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi dalam rangka memenuhi harapan dan/atau keinginan civitas akademiknya, termasuk dosen. Sementara itu, kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan kepentingan antara persepsi yang diterima dengan ekspektasi yang diinginkan. Dalam penelitian ini, artinya bagaimana persepsi dosen terhadap proses layanan yang di terimanya dengan ekspektasi yang diharapkannya, dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional

dosen baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori *Zeithaml* sebagai rujukan dalam pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Terdapat lima atribut kualitas layanan yang digunakan yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, yang dibagi kedalam tiga atribut bebas (*eksogen*) yakni: *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility*, dua atribut penghubung (*intervening*) yaitu: *Empathy* dan *Responsiveness*, serta satu atribut terikat (*endogen*) kepuasan dosen. Sehingga, berdasarkan pada pembagian tersebut, disusun model kerangka teoritis penelitian seperti terlihat pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian, yang perlu pengujian lebih lanjut agar dugaan tersebut dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan pada rumusan masalah dan kerangka teoritis yang telah di buat sebelumnya, terdapat dua hipotesis yang hendak dibuktikan melalui dua pendekatan statistik yang berbeda yakni, pertama dengan pendekatan statistik deskriptif untuk menjelaskan pendeskripsian mengenai perbandingan persepsi dan ekspektasi proses kenaikan jabatan fungsional dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Kedua pendekatan statistik inferensial untuk melihat bagaimana pengaruh langsung maupun tidak langsung lima atribut kualitas layanan yaitu: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* terhadap kepuasan dosen, seperti telah digambarkan pada model penelitian di bagian kerangka teoritis sebelumnya. Berdasarkan pada penjelasan tersebut, berikut hipotesis yang hendak dibuktikan pada penelitian ini.

Hipotesis Penelitian:

- H0 : Kualitas layanan tidak berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan dalam proses kenaikan jabatan dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh baik langsung maupun tidak langsung
- H1 : Kualitas layanan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan dalam proses kenaikan jabatan dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh baik langsung maupun tidak langsung

BAB III

METODE PENELITIAN

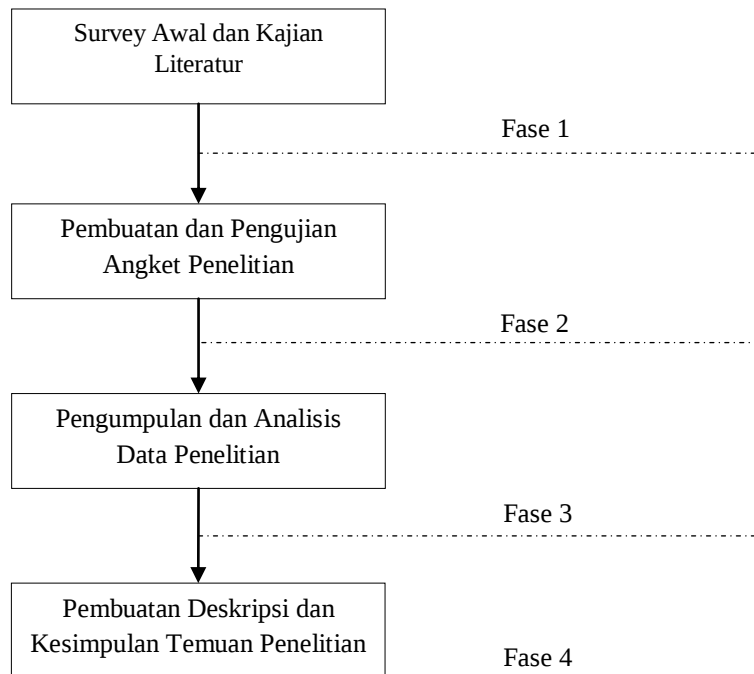
A. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survey merupakan jenis penelitian yang menitikberatkan pada penggunaan angket/instrumen/kuesioner dalam mengumpulkan data, dengan jangka waktu pengumpulan data pada satu waktu saja. Sementara itu penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi ketika pengambilan data dilakukan, serta dideskripsikan apa adanya.

Arah utama penelitian deskriptif adalah untuk mengungkap sifat situasi atau keadaan yang sedang berjalan ketika penelitian dilakukan, serta memvalidasi penyebab suatu gejala yang terjadi pada obyek penelitian. Selain itu, Penelitian deskriptif menitikberatkan perhatian terhadap pemecahan persoalan-persoalan yang aktual didasarkan pada penelitian yang dilaksanakan. Menurut Gay yang dikutip oleh Sugiyono menjelaskan bahwa, penelitian deskriptif merupakan rangkaian kegiatan pengumpulan data penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian pada saat penelitian sedang berjalan. Secara umum, penelitian survey masih termasuk kedalam bagian penelitian deskriptif (Sudaryono 2019).

Berdasarkan pada penjabaran metode penelitian tersebut, maka peneliti bermaksud untuk mengumpulkan data dan informasi yang dikumpulkan dari keseluruhan sampel penelitian melalui daftar pertanyaan yang telah peneliti rancang bersumber pada kebutuhan data penelitian serta tema dan permasalahan penelitian yang diangkat. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, yang menjadi obyek

penelitian dengan rentang waktu penelitian oktober 2021 s.d. juni 2022. Gambar 2 memperlihatkan tahapan penelitian yang akan dilakukan pada penelitin ini.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

B. Identifikasi Atribut Penelitian

Atribut atau atribut penelitian dapat diartikan sebagai sifat dan/atau konstruk dari suatu obyek penelitian. Atribut penelitian adalah semua obyek yang dapat berbentuk apa saja yang telah ditentukan oleh peneliti agar dapat dipelajari, untuk didapatkan suatu informasi, selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan terhadap informasi tersebut. *Kerlinger* menyebutkan bahwa atribut adalah suatu sifat yang diperoleh dari suatu perbedaan nilai, artinya atribut adalah sesuatu yang

bervariasi. Atribut penelitian juga dapat diartikan sebagai sifat-sifat, atribut, dan nilai dari obyek yang diteliti, yang memiliki ragam jenis atau variasi yang sebelumnya telah ditetapkan peneliti agar dapat dipelajari dan selanjutnya diambil kesimpulan (Sudaryono 2019). Terdapat lima atribut bebas dan satu atribut terikat yang diangkat dalam penelitian, meliputi: 1) atribut *Reliability*, 2) atribut *Assurance*, 3) atribut *tangible*, 4) *Empathy*, dan 5) atribut *Responsiveness* yang merupakan atribut bebas, dan kepuasan sebagai atribut terikat.

1. *Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa/layanan dalam melakukan sesuatu yang dijanjikan secara andal dan akurat/tepat (Bungatang and Reynel, 2021; Sugiarto and Octaviana, 2021; Kusumadewi Purba and Sailan, 2020; dan Mappadising et al., 2021).
2. *Assurance* merupakan kemampuan dan pengetahuan staf dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan penerima jasa (Anifah, Simanjorang and Yuniati, 2021; Elfrida et al., 2021; Zihan et al., 2021; dan Bin Basli, Reena Binti Matzen and Binti Mat Abu, 2021).
3. *Tangibility* adalah terlihatnya hal-hal yang bersifat fisik, adanya peralatan, adanya pegawai, dan semua material yang dipasang, termasuk susunan produk/barang yang rapi (Aktar, 2021; Setiawan, 2019; Ali et al., 2021; dan Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020).
4. *Empathy* adalah kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk berbagi, memahami, serta merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga ketika menangani keluhan dari pelanggan penyedia jasa tidak menimbulkan rasa beban tambahan kepada pelanggan (Aktar, 2021; Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020; Ali et al., 2021; dan Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020)

5. *Responsiveness* adalah kesadaran yang terbangun di dalam diri untuk membantu pelanggan dalam pemberian jasa atau pelayanan secara cepat (Bungatang and Reynel, 2021; Sugiarto and Octaviana, 2021; Setiawan, 2019; Kusumadewi Purba and Sailan, 2020; dan Mappadising et al., 2021).
6. Kepuasan adalah bentuk penilaian tentang ciri dan karakteristik serta keistimewaan produk dan/atau jasa, yang berhubungan dengan tingkat kesenangan penerima jasa/layanan, apabila produk dan/atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan merupakan sikap yang diambil oleh penerima jasa/layanan setelah merasakan pengalaman terhadap produk dan/atau jasa yang diberikan (Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020; Lubis et al., 2021; Setiawan, 2019).

C. Operasional Atribut Penelitian

Operasional atribut dapat diartikan sebagai langkah konkret untuk menjelaskan kepada peneliti mengenai atribut penelitian yang akan diukur (Sudaryono, 2019). Operasional atribut menyangkut pada keseluruhan atribut yang diangkat dalam penelitian, sehingga dengan menjelaskan pengertian kongkret dari setiap atribut penelitian dapat mempermudah dalam menetapkan dimensi serta indikator dari setiap atribut, kemudian dapat menjadi panduan bagi peneliti dalam membuat alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian.

Terdapat enam operasional atribut yang menjadi fokus utama dalam penelitian, yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, *Responsiveness*, dan Kepuasan. Tabel 1 menjelaskan keseluruhan operasional atribut dalam penelitian ini.

Tabel 1. Operasional Atribut Penelitian

Referensi Teori	Atribut	Konsep Atribut	Dimensi Atribut	Indikator
Bungatang and Reynel, 2021; Sugiarto and Octaviana, 2021; Kusumadewi Purba and Sailan, 2020; dan Mappadising et al., 2021; (Anifah, Simanjorang and Yuniati, 2021; Elfrida et al., 2021; Zihan et al., 2021; dan Bin Basli, Reena Binti Matzen and Binti Mat Abu, 2021; Aktar, 2021; Setiawan, 2019; Ali et al., 2021; dan Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020z	Kualitas Layanan	Kualitas dan/atau mutu layanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persepsi dan/atau tanggapan dari orang lain mengenai layanan yang diberikan apakah sesuai dengan espektasi mereka. Kualitas pelayanan harus memiliki kriteria-kriteria tertentu sebagai penciri, agar dapat diukur dan dioperasionalkan. Salah satu teori yang paling baik menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan adalah <i>SERVQUAL</i> yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk, selanjutnya	<i>Reliability</i>	• Unit layanan tepat janji • solusi atas masalah • Cara penyampaian baik dan terbaru • Memiliki catatan akurat dan tepat • Memecahkan masalah dengan tulus
			<i>Assurance</i>	• Unit layanan dapat dipercaya • Rasa aman • Keramahan unit layanan • Unit layanan memiliki pengetahuan tentang bidangnya • Kesopanan • Pengetahuan tentang aturan dan prosedur • Ramah
			<i>Tangibility</i>	• Peralatan

Referensi Teori	Atribut	Konsep Atribut	Dimensi Atribut	Indikator
		dimodifikasi oleh Zeithaml dkk. <i>SERVQUAL</i> memiliki lima faktor utama yang menjadi kunci pengukuran baik atau buruknya pelayanan yang diberikan, yakni: 1) <i>Reliability</i> , 2) <i>Assurance</i> , 3) <i>Tangibility</i> , 4) <i>Empathy</i> , dan 5) <i>Responsiveness</i>		Teknis. • Fasilitas. • Penampila n unit layanan. • Alat dan instrumen pemeriksaa n. • Alat peraga (Misal: komputer, laptop, dll) • Ruang konsultasi.
			<i>Empathy</i>	• Perhatian terhadap setiap individu • Mengetahu i kebutuhan penerima jasa/layan an • Memahami kebutuhan penerima jasa/layan an • Memahami kepentinga n terbaik individu • Memberika n akses layanan

Referensi Teori	Atribut	Konsep Atribut	Dimensi Atribut	Indikator
				Waktu operasional yang sesuai kebutuhan
			<i>Responsiveness</i>	- Unit layanan selalu sedia untuk membantu - Pelayanan tepat waktu - Memiliki tempat penyaluran keluhan - Penanganan pertanyaan cepat dan efisien
(Afifah, Sukma Afrianti and Ardana Reswari, 2020; Lubis et al., 2021; Setiawan, 2019)	Kepuasan Dosen	Kepuasan adalah bentuk penilaian tentang ciri dan karakteristik serta keistimewaan produk dan/atau jasa, yang berhubungan dengan tingkat kesenangan penerima jasa/layanan, apabila produk dan/atau jasa tersebut sesuai	Kepuasan Layanan	- Kepuasan pelayanan di Perguruan Tinggi - Kepuasan Layanan di Fakultas - Kepuasan Layanan di Program Studi

Referensi Teori	Atribut	Konsep Atribut	Dimensi Atribut	Indikator
		dengan kebutuhannya. Kepuasan merupakan sikap yang diambil oleh penerima jasa/layanan setelah merasakan pengalaman terhadap produk dan/atau jasa yang diberikan		

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah cakupan tempat yang di generalisasi, terdiri atas obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan pencirian tertentu, untuk diteliti dan dipelajari selanjutnya diambil kesimpulannya (Garaika and Darmanah 2011). Populasi adalah keseluruhan obyek: orang, peristiwa, dan benda sebagai pusat perhatian dalam proses penelitian (Sudaryono 2019). Populasi dalam penelitian pengusulan kenaikan jabatan fungsional dosen ini adalah, dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dengan jumlah dosen sebanyak 636 dosen yang memiliki NIDN dan NUP.

Tabel 2. Jumlah Populasi UIN Ar-Raniry dan STAIN Teungku Dirundeng

No.	Nama Fakultas	Jumlah Dosen
-----	---------------	--------------

No.	Nama Fakultas	Jumlah Dosen
1.	Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry	189
2.	Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry	55
3.	Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry	55
4.	Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry	17
5.	Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry	63
6.	Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry	57
7.	Psikologi UIN Ar-Raniry	17
8.	Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry	37
9.	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry	41
Total Populasi Dosen UIN Ar-Raniry		531
10.	Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng	49
11.	Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng	33
12.	Dakwah dan Komunikasi Islam STAIN Teungku Dirundeng	23
Total Populasi Dosen STAIN Teungku Dirundeng		105

Sumber: pangkalan data dikti (<https://pddikti.kemdikbud.go.id/>)

2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari suatu populasi yang diteliti, artinya sampel adalah banyaknya anggota populasi yang dipilih untuk dilakukan proses penelitian (Sudaryono 2019). Maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah banyaknya individu yang dipilih dari suatu populasi yang merupakan representasi dari populasi tersebut. Penarikan sampel penelitian dilakukan apabila jumlah populasi cukup besar untuk di ambil secara keseluruhan, karena jumlah populasi sangat menentukan jumlah biaya, tenaga serta waktu yang harus dikeluarkan oleh seorang peneliti, sehingga penarikan sampel harus berbanding lurus dengan

kemampuan yang dapat dilakukan oleh peneliti (Garaika and Darmanah 2011). Pada penelitian ini, penarikan sampel penelitian menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan rumus:

n = Jumlah Sampel Penelitian

N = Jumlah Populasi Penelitian (636)

d = Presisi (10% berdasarkan tingkat kepercayaan sebesar 95%)

Perhitungan sampel penelitian dilakukan per Universitas, hal ini dilakukan untuk menjaga distribusi penarikan sampel yang dilakukan. Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan pada rumus slovin tersebut maka, diperoleh hasil perhitungan besaran sampel untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} = \frac{531}{(531)(0.1)^2 + 1} = \frac{531}{5.31 + 1} = \frac{531}{6.31} = 84.1 = 84 \text{ sampel}$$

Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mendapatkan besaran sampel STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, dengan hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} = \frac{105}{(105)(0.1)^2 + 1} = \frac{105}{1.05 + 1} = \frac{105}{2.05} = 51.2 = 51 \text{ sampel}$$

Sementara itu, untuk pemilihan sampelnya digunakan teknik sampel berstrata proporsional, dengan membagi jumlah sampel penelitian yang didapatkan ke dalam sub bagian kelompok berdasarkan sebaran fakultas yakni: Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry, Sains

dan Teknologi UIN Ar-Raniry, Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Syari'ah dan Hukum, Dakwah dan Komunikasi, Psikologi, Ushuluddin dan Filsafat, Ekonomi dan Bisnis Islam, Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng, Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng, Dakwah dan Komunikasi Islam STAIN Teungku Dirundeng, yang dilakukan secara proporsional dengan rumus (Sudaryono 2019):

$$\text{Sampel Per Fakultas (spf)} = \frac{\text{Jml Populasi Per Fakultas}}{(\text{Jml Populasi Keseluruhan})} \times \text{Total Sampel}$$

Berdasarkan pada rumus tersebut, maka diperoleh hasil sebaran sampel proporsional sebagai berikut:

$$1. \text{spf Tarbiyah UIN} = \frac{189}{531} \times 84 = 29.8 = 30$$

$$2. \text{spf Saintek UIN} = \frac{55}{531} \times 84 = 8.7 = 9$$

$$3. \text{spf Adab UIN} = \frac{55}{531} \times 84 = 8.7 = 9$$

$$4. \text{spf Fisip UIN} = \frac{17}{531} \times 84 = 2.6 = 3$$

$$5. \text{spf Syariah UIN} = \frac{63}{531} \times 84 = 9.9 = 10$$

$$6. \text{spf Dakwah UIN} = \frac{57}{531} \times 84 = 9$$

$$7. \text{spf Psikologi UIN} = \frac{17}{531} \times 84 = 2.6 = 3$$

$$8. \text{spf Ushuluddin UIN} = \frac{37}{531} \times 84 = 5.8 = 6$$

$$9. \text{spf Febi UIN} = \frac{41}{531} \times 84 = 6.4 = 6$$

$$10. \text{spf Tarbiyah STAIN} = \frac{49}{105} \times 51 = 23.8 = 24$$

$$11. \text{spf Syariah STAIN} = \frac{33}{105} \times 51 = 16$$

$$12. spf \text{ Dakwah STAIN} = \frac{23}{105} \times 51 = 11.1 = 11$$

Maka dari perhitungan tersebut diperoleh sebaran jumlah sampel proporsional seperti tampak pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Sampel Proporsional Dosen UIN Ar-Raniry dan STAIN Teungku Dirundeng

No.	Nama Fakultas	Jumlah Dosen	Jumlah Sampel
1.	Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry	189	30
2.	Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry	55	9
3.	Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry	55	9
4.	Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry	17	3
5.	Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry	63	10
6.	Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry	57	9
7.	Psikologi UIN Ar-Raniry	17	3
8.	Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry	37	6
9.	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry	41	6
Total Sampel UIN Ar-Raniry		531	85
10.	Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng	49	24
11.	Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng	33	16
12.	Dakwah dan Komunikasi Islam STAIN Teungku Dirundeng	23	11
Total Sampel STAIN Teungku Dirundeng		105	51

E. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang dipilih pada penelitian ini adalah angket. Angket yang digunakan bertujuan untuk menangkap serta menganalisis temuan data di lapangan, angket dibuat berdasarkan indikator-indikator kualitas layanan, yang diambil dari teori-teori yang telah dijelaskan pada bagian bab 2 sebelumnya, yaitu: 1) *Reliability*, 2) *Assurance*, 3) *Tangibility*, 4) *Empathy* dan 5) *Responsiveness*, 6) Kepuasan Dosen. Tabel 4 merupakan sebaran kisi-kisi jumlah butir soal instrumen penelitian mengenai kualitas layanan dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional, baik untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Atribut Penilaian	No Butir	Total
1	<i>Reliability</i> (Merupakan aspek keandalan dalam pengukuran kualitas layanan)	1,2,3,4	4 item
2	<i>Assurance</i> (Merupakan aspek jaminan dalam pengukuran kualitas layanan)	5,6,7	3 item
3	<i>Tangibility</i> (Merupakan aspek fisik dalam pengukuran kualitas layanan)	8,9,10	3 item
4	<i>Empathy</i> (Merupakan aspek empati dalam pengukuran kualitas layanan)	11,12,13	3 item
5	<i>Responsiveness</i> (Merupakan aspek daya tanggap/cepat tanggap dalam pengukuran kualitas layanan)	14,15,16	3 item
6	Kepuasan Dosen (Merupakan aspek perbandingan persepsi dengan ekspektasi dalam kualitas layanan)	17	1 Item

F. Teknik Pengumpulan Data

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, proses pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen berupa angket penelitian. Artinya, peneliti membuat pertanyaan dan/atau pernyataan tertulis dalam format angket survey yang kemudian dibagikan serta diisi oleh responden penelitian. Selanjutnya, data yang telah terekam pada angket penelitian dikelompokkan berdasarkan skor penilaian yang telah ditentukan. Penentuan besaran skor yang digunakan adalah berpedoman pada penyekalaan *likert*.

Agar pengisian angket penelitian bernilai seimbang, selain menyertakan pernyataan yang berkaitan dengan persepsi dosen dalam menerima kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional selama ini, juga ditanyakan bagaimana tingkat ekspektasi yang diharapkan oleh dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional, baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Tabel 5 merupakan tabel skala penilaian instrumen penelitian yang dapat dipilih oleh dosen, yang merupakan responden dalam penelitian.

Tabel 5. Skala Penilaian

No.	Indikator	Skala
1.	Sangat Tidak Puas	1
2.	Tidak Puas	2
3.	Cukup	3
4.	Puas	4
5.	Sangat Puas	5

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas dapat diartikan sebagai upaya untuk memastikan bahwa alat pengukuran penelitian dapat bekerja sesuai dengan fungsi ukurannya. Alat ukur penelitian bisa dikatakan mampu untuk memberikan validitas yang baik, apabila alat ukur penelitian tersebut bisa berproses sebagaimana fungsinya atau alat ukur dapat menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang diharapkan dalam pengukuran suatu penelitian. Agar alat ukur yang digunakan dapat tervalidasi dengan baik, maka penelitian ini memanfaatkan teknik analisis product moment, yakni suatu teknik yang dapat mencari nilai Koefisien hubungan setiap butir soal dengan skor total yang dihasilkan, dengan persamaan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N} \right) \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N} \right) \right]}}$$

dengan r_{xy} adalah Koefisien korelasi atribut X (nilai skor dari setiap item) dengan atribut Y (nilai total skor keseluruhan item), $\sum xy$ adalah total skor perkalian antara atribut X dan atribut Y, $\sum x$ adalah total skor keseluruhan item, $\sum x^2$ adalah total kuadrat skor x, $\sum y^2$ adalah total kuadrat skor nilai Y dan N. Aturan *product moment* yang diharapkan dalam penelitian ini adalah apabila nilai hasil perhitungan korelasi (r) lebih besar dari nilai r tabel *product moment* ($r_{hitung} > r_{tabel}$) (Febrianawati Yusup, 2018). Artinya apabila nilai r telah lebih besar dari nilai r tabel maka instrumen yang digunakan pada penelitian bernilai valid, dengan nilai r tabel sebagaimana terlampir pada lampiran 2.

2. Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai indeksasi penilaian yang menunjukkan bahwa suatu alat ukur penelitian bisa dipercaya serta bisa

diandalkan. Artinya, reliabilitas adalah penilaian terhadap alat ukur yang mampu menghasilkan keluaran yang sama setiap kali dilakukan proses pengambilan data sehingga hasil pengukuran dapat dikatakan objektif dan akurat.

Secara bahasa *Reliability* atau reliabilitas berasal dari dua suku kata yakni *rely* dan *ability*, artinya melakukan sesuatu dengan ketepatan yang tinggi. Artinya, reliabilitas adalah memastikan bahwa alat ukur yang digunakan harus memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Akan tetapi bukan berarti tidak terdapat bias di dalam pengukuran yang dilakukan, namun bias tersebut haruslah kecil sehingga dapat ditoleransi. Akan tetapi apabila bias yang didapatkan terhadap beberapa kali proses pengukuran, maka hasil yang diperoleh dari pengukuran tersebut bisa dikatakan tidak reliabel atau tidak bisa dipercaya.

Menurut Arikunto uji reabilitas dapat dilakukan dengan didasarkan pada pengujian *Cronbach Alpha*, dengan persamaan

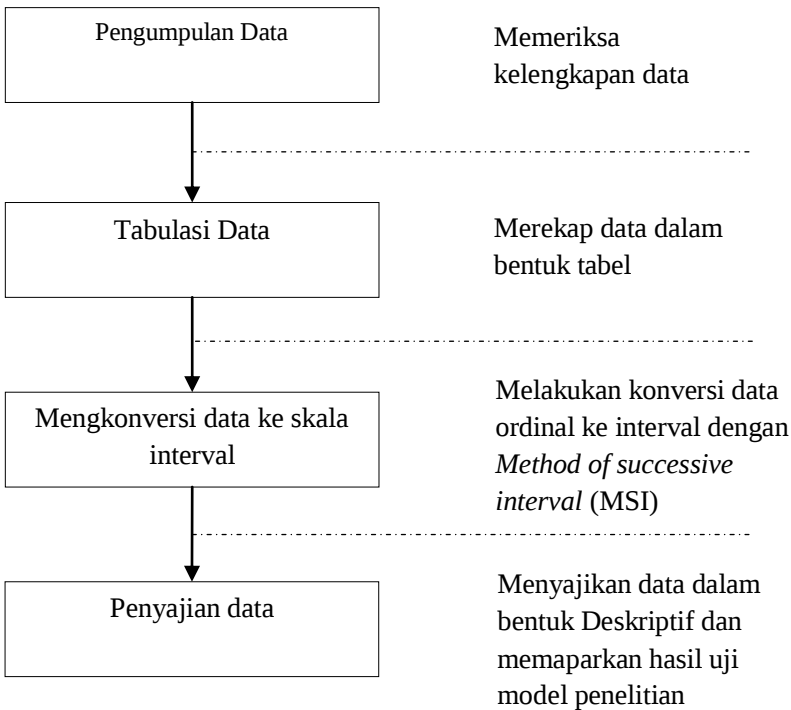
$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dengan r_{11} adalah koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*), k adalah total butir soal yang ada pada angket penelitian, $\sum \sigma_b^2$ adalah jumlah varian butir soal, σ_t^2 adalah total keseluruhan varian soal. Alat ukur penelitian dikatakan reliabel jika total keseluruhan soal memenuhi kriteria koefisien reliabilitas ($r_{11}) > 0.7$.

H. Tahapan Pengolahan Data

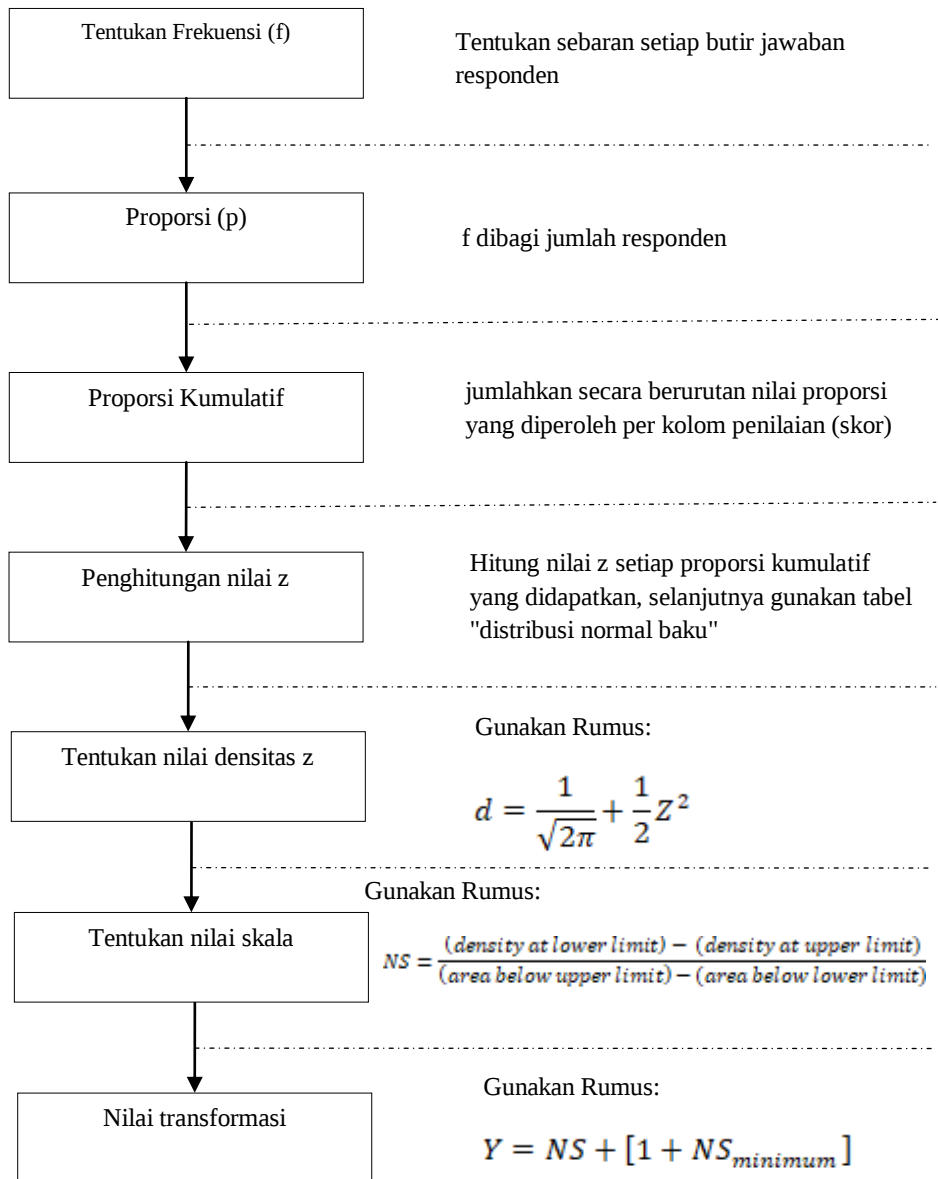
Tahapan pengolahan data merupakan salah satu tahap krusial dalam penelitian, karena tahapan ini menentukan bagaimana keluaran data dihasilkan serta dapat menjawab permasalahan penelitian. Gambar

3 memperlihatkan tahap pengolahan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini:



Gambar 3. Tahapan Pengolahan Data

Proses konversi data ordinal ke interval dilakukan dengan MSI, yang tahapannya dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Tahapan Konversi Data Ordinal ke Interval

Setelah proses konversi selesai, selanjutnya dilakukan pemaparan data dalam bentuk tabel serta penjelasan deskripsi mengenai temuan hasil penelitian. Hal ini dilakukan agar temuan penelitian dapat digambarkan dengan jelas. Kemudian, dilakukan pengujian hipotesis penelitian, yang dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan untuk melihat pengaruh serta besar hubungan antara atribut bebas dengan/terhadap atribut terikat. Pada penelitian ini, digunakan tiga bentuk analisis data, yakni: analisis korelasi person, analisis regresi, dan analisis jalur.

1. Analisis Korelasi *Pearson*

Analisis *pearson* digunakan untuk melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung antar atribut penelitian. Dalam penelitian ini ingin dilihat hubungan atribut *Reliability* (X1) dengan kepuasan dosen (Y), *Reliability* (X1) dengan *Empathy* (X4), *Reliability* (X1) dengan kepuasan dosen (Y) melalui *Empathy* (X4), *Reliability* (X1) dengan *Responsiveness* (X5), *Reliability* (X1) dengan kepuasan dosen (Y) melalui *Responsiveness* (X5), *Assurance* (X2) dengan kepuasan dosen (Y), *Assurance* (X2) dengan *Empathy* (X4), *Assurance* (X2) dengan kepuasan dosen (Y) melalui *Empathy* (X4), *Assurance* (X2) dengan *Responsiveness* (X5), *Assurance* (X2) dengan kepuasan dosen (Y) melalui *Responsiveness* (X5), *Tangibility* (X3) dengan kepuasan dosen (Y), *Tangibility* (X1) dengan *Empathy* (X4), *Tangibility* (X3) dengan kepuasan dosen (Y) melalui *Empathy* (X4), *Tangibility* (X3) dengan kepuasan dosen (y) melalui *Responsiveness* (X5), *Tangibility* (X3) dengan *Responsiveness* (X5), *Empathy* (X4) dengan kepuasan dosen (Y), *Responsiveness* (X5) dengan kepuasan dosen (Y). Rumus korelasi *persoon* dapat dilihat pada persamaan di bawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan rumus:

- r = Koefisien Korelasi *Person*
- n = Jumlah Responden
- $\sum XY$ = Jumlah Perkalian X dan Y
- $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat X
- $\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat Y

Aturan nilai korelasi *pearson*, nilai r tidak lebih daripada harga (-1 <= r <= +1). Artinya, apabila nilai r = -1 bernilai hubungan korelasi negatif sempurna, jika r = 0 berarti tidak terjadi korelasi, dan jika nilai r = 1 maka dapat disimpulkan nilai korelasi yang diperoleh sangat kuat. Tabel 3.5 berikut, menginterpretasikan nilai harga *pearson* (r) (Imam Heryanto & Totok Triwibowo, 2018).

Tabel 6. Nilai Harga Koefisien Korelasi *Pearson* (r)

Interval	Besaran Hubungan
0,91 – 1,00	Sangat Kuat
0,71 – 0,90	Kuat
0,41 – 0,70	Cukup Kuat
0,21 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

2. Analisis Regresi

Agar atribut terikat bisa diprediksi melalui atribut bebas, maka diperlukan analisis regresi. Koefisien regresi biasanya berbanding lurus dengan hasil koefisien korelasi. Artinya apabila antara atribut bebas dan atribut terikat telah dipastikan bahwa memang memiliki derajat

hubungan (korelasi), maka analisis regresi bisa dilakukan, jika sebaliknya maka analisis regresi tidak harus dilakukan. Pada penelitian ini, analisis regresi diproses secara simultan (bersamaan), artinya atribut terikat akan diprediksi melalui lebih dari dua atribut bebas. Rumus analisis regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan rumus:

Y = Hasil proyeksi subyek atribut terikat (Y)

X = Atribut bebas yang memiliki nilai untuk diprediksi

a = Nilai Konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai yang menentukan arah prediksi yang memperlihatkan nilai peningkatan (+) dan/atau penurunan (-) atribut terikat (Y). Rumus konstanta a dan b dapat dilihat pada persamaan berikut ini:

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

3. Analisis Jalur

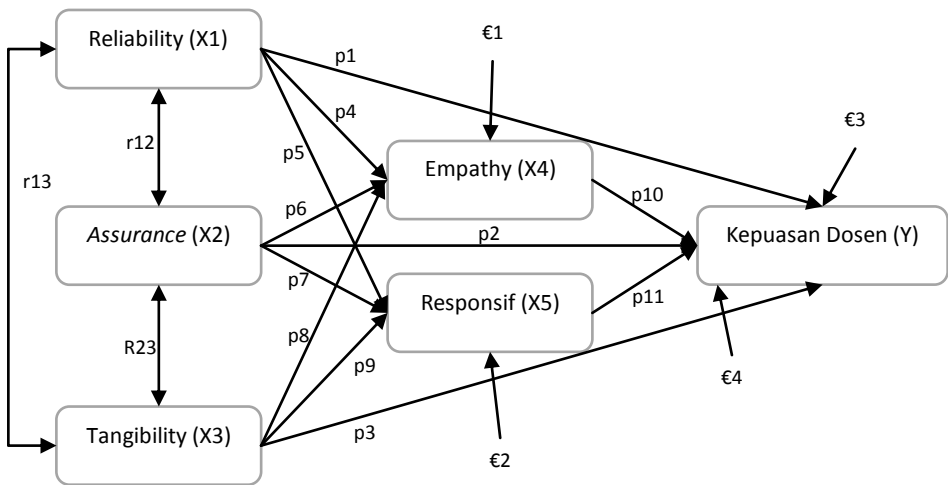
Analisis jalur digunakan untuk mengkaji besaran efek (pengaruh) secara langsung ataupun tidak langsung, sebagai bentuk konsekuensi perlakuan penelitian terhadap atribut dalam penelitian (Sudaryono, 2019). Dalam analisis jalur, atribut bebas dikenal dengan atribut eksogen (penyebab) sedangkan atribut terikat dikenal dengan atribut endogen (akibat). Tabel 7 merepresentasikan besaran nilai koefisien jalur yang

dapat dijadikan acuan dalam menentukan besaran pengaruh antara atribut eksogen dengan endogen.

Tabel 7. Besaran Nilai Koefisien Jalur

Koefisien Path	Besaran Pengaruh
0.05 - 0.09	Lemah
0.10 - 0.29	Sedang
>= 0.30	Kuat

Pada penelitian ini, model penelitian yang merepresentasikan struktur analisis jalur dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini:



Gambar 5. Model Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat instrumentasi berupa angket kuesioner penelitian berbentuk survey, yang disebarakan kepada responden di dua Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yakni UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Responden yang di sasar pada penelitian ini adalah Dosen yang pernah melakukan pengurusan kenaikan jabatan fungsional di dua PTKIN tersebut. Secara keseluruhan, total responden dalam penelitian ini adalah berjumlah 136 responden, dengan pembagian UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebanyak 85 Dosen dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebanyak 51 Dosen. Perhitungan jumlah responden tersebut diperoleh melalui perhitungan persamaan rumus slovin, selanjutnya dilakukan pembagian responden per Fakultas menggunakan teknik strata proporsional, sebagaimana telah dijelaskan pada BAB 3 sebelumnya.

Setelah pembagian instrumen penelitian di lapangan, terdapat 78 responden dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan 45 responden dari STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang mengembalikan dan mengisi lembar instrumen penelitian yang dibagikan. Sehingga total keseluruhan instrumen penelitian yang diisi adalah sebanyak 123 instrumen penelitian. Selanjutnya, berdasarkan pada data yang diisi di dalam instrumen penelitian oleh responden di dua PTKIN tersebut, maka dalam BAB 4 pemaparan hasil temuan penelitian akan dilakukan per masing-masing PTKIN yang bertujuan untuk lebih memfokuskan proses pengolahan data dan pembahasan temuan penelitian, sehingga diperoleh hasil temuan yang komprehensif berdasarkan sudut pandang di dua PTKIN tersebut. Secara eksplisit, proses pemaparan BAB 4 terdiri atas: (1)

pemaparan profil responden penelitian, (2) pemaparan hasil pengolahan data instrumen penelitian, (3) pemaparan pembahasan hasil temuan penelitian.

B. Profil Perguruan Tinggi

1. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri Keislaman di bawah asuhan Kementerian Agama Republik Indonesia, yang dibidangi langsung oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah penamaan alih status dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) yang berdiri tertanggal 05 Oktober 1963. Sementara itu, alih status menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara resmi dikeluarkan pada tahu 2013 melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2013 serta diiringi oleh Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 dengan dikeluarkannya aturan mengenai Organisasi dan Tata Kerja (ORTAKER) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

UIN Ar-Raniry memiliki 9 Fakultas dan 51 Program Studi dengan sebaran: 42 Program Studi Strata 1, 7 Program Studi Strata 2, dan 2 Program Studi Strata 3. Sementara itu, pembagian Program Studi berdasarkan Fakultas adalah sebagai berikut: Fakultas Syariah dan Hukum terdiri dari 6 Program Studi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terdiri dari 13 Program Studi, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat terdiri dari 4 Program Studi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi terdiri dari 5 Program Studi, Fakultas Dakwah dan Humaniora terdiri dari 3 Program Studi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan terdiri dari 2 Program Studi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terdiri dari 3 Program Studi, Fakultas Psikologi terdiri dari 1 Program Studi, dan terakhir Fakultas Sains dan Teknologi memiliki 5 Program Studi.

Selain itu, dalam rangka menunjang proses pendidikan, UIN Ar-Raniry Mengacu pada rancangan kurikulum berbentuk Sistem Kredit Semester yang berpedoman pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 353 Tahun 2004 tentang "Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam", Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014, Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang "Standar Nasional Pendidikan Tinggi", serta juga mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang "Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) bidang Pendidikan Tinggi".

Sementara itu, proses perkuliahan di UIN Ar-Raniry berlangsung setelah rangkaian proses pendaftaran ulang mahasiswa selesai dilaksanakan, yang berkisar pada awal bulan September sampai dengan bulan Agustus tahun akademik berikutnya. Selain itu, pembagian semester di UIN Ar-Raniry didasarkan pada tahun perkuliahan ganjil dan tahun perkuliahan genap. Lamanya pertemuan perkuliahan yang berlangsung untuk setiap semesternya adalah 16 minggu.

Dalam proses perkuliahan, dosen mengambil peranan penting bagi UIN Ar-Raniry dalam rangka memfasilitasi proses pembelajaran di kelas, baik sebagai seorang fasilitator maupun sebagai agen pertukaran keilmuan dari dan kepada mahasiswa. UIN Ar-Raniry memiliki beberapa klasifikasi dosen, yakni: dosen tetap PNS, dosen tetap Non-PNS (DTB-PNS), dan dosen tidak tetap dengan surat penugasan dari Rektor UIN Ar-Raniry. Selain itu, jika dilihat berdasarkan beban kerja dosen (BKD) yang diberikan, dosen UIN Ar-Raniry terbagi kedalam dosen tetap dengan tugas tambahan (DT), dosen biasa (DS) yang memiliki sertifikat pendidikan dan DS yang belum memiliki sertifikat pendidik, dan calon dosen (Cados).

Sebagai pendidik, dosen berkewajiban melaksanakan kegiatan tridharma perguruan tinggi, dengan perhitungan untuk seluruh item tridharma maksimal 16 sks dan minimal 12 sks. Aturan tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 72 tentang Guru dan Dosen. Keseluruhan item tridharma tersebut, akan diakumulasikan dalam perhitungan kenaikan pangkat fungsional dosen, yang akan dikonversikan dalam bentuk perhitungan nilai kumulatif (kum), dengan jenjang kepangkatan fungsional sebagai berikut:

Tabel 8. Jenjang Kepangkatan Fungsional Dosen

Jabatan	Pangkat	Golongan	Angka Kredit/Kumulatif
Asisten Ahli	Penata Muda Tk. I	III/b	150
Lektor	Penata	III/c	200
	Penata Tk. I	III/d	300
Lektor Kepala	Pembina	IV/a	400
	Pembina Tk. I	IV/b	550
	Pembina Utama Muda	IV/c	700
Professor	Pembina Utama Madya	IV/d	850
	Pembina Utama	IV/e	1050

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari laman pangkalan data Dikti, jumlah dosen UIN Ar-Raniry adalah sebanyak 531 dosen. Data tersebut merupakan data dosen tahun akademik 2021, tepatnya bulan Oktober pada saat penelitian ini mulai dilaksanakan. Tabel 9 merupakan sebaran dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh per Fakultas, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya.

Tabel 9. Jumlah Dosen UIN Ar-Raniry Berdasarkan Fakultas

No.	Nama Fakultas	Jumlah Dosen
1.	Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry	189
2.	Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry	55
3.	Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry	55

4.	Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry	17
5.	Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry	63
6.	Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry	57
7.	Psikologi UIN Ar-Raniry	17
8.	Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry	37
9.	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry	41
	Total Populasi Dosen UIN Ar-Raniry	531

2. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh berdiri sejak tahun 1985, ditandai dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah. Jika dihitung dari tahun tersebut, maka saat ini STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh telah berumur 37 tahun. Berdirinya STAIN Teungku Dirundeng melalui perjalanan yang cukup panjang, dimulai dari tahun 1983, melalui musyawarah ulama serta pemuka masyarakat di Kabupaten Aceh Barat yang berkeinginan untuk membuat Perguruan Tinggi Swasta, barulah pada tahun 1984 keinginan tersebut terwujud dengan lahirnya "Yayasan Pendidikan Teungku Chik dirundeng Meulaboh".

Secara resmi legalitas yayasan tersebut tercatat pada akte notaris Berbadan Hukum Hamonongan Silitonga dengan Nomor Pendirian 45 Tahun 1984. Sementara itu, pendirian Fakultas Tarbiyah secara resmi dikeluarkan berdasarkan Surat Keputusan Nomor 06/Kep/YPRM/1985 tertanggal 02 Januari 1985 dan secara resmi dibuka oleh Bupati KDH Tk. II Aceh Barat H. Malik Ridwan Badai, SH. Terakhir, tepatnya pada tanggal 19 September 2014 berdasarkan Peraturan Menteri agama Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014, lahirlah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh, dengan ketua pertamanya adalah Bapak Dr. H. Syamsuar, M.Ag.

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memiliki 3 jurusan perkuliahan, yakni: Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, dan Jurusan Dakwah dan Komunikasi Islam. Dengan pembagian program studi (prodi) per jurusan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Jumlah Prodi STAIN Teungku Dirundeng

No.	Nama Jurusan	Nama Prodi
1.	Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng	1. Pendidikan Agama Islam 2. Pendidikan Bahasa Arab 3. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah 4. Manajemen Pendidikan Islam
2.	Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng	1. Hukum Ekonomi Syariah 2. Hukum Pidana Islam 3. Hukum Tata Negara 4. Perbankan Syariah
3.	Dakwah dan Komunikasi Islam STAIN Teungku Dirundeng	1. Komunikasi dan Penyiaran Islam 2. Ilmu Tafsir dan Hadits 3. Pengembangan Masyarakat Islam
Total Program Studi		11 Program Studi

Sementara itu, Berdasarkan informasi yang diperoleh dari laman pangkalan data Dikti, jumlah dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah sebanyak 105 dosen. Data tersebut merupakan data dosen tahun akademik 2021, tepatnya bulan Oktober pada saat penelitian ini mulai dilaksanakan. Tabel 11 merupakan sebaran dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh per Jurusan, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya.

Tabel 11. Jumlah Dosen STAIN Teungku Dirundeng

No.	Nama Jurusan	Jumlah Dosen
1.	Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng	49
2.	Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng	33
3.	Dakwah dan Komunikasi Islam STAIN Teungku Dirundeng	23

	Total Populasi Dosen STAIN Teungku Dirundeng	105
--	---	------------

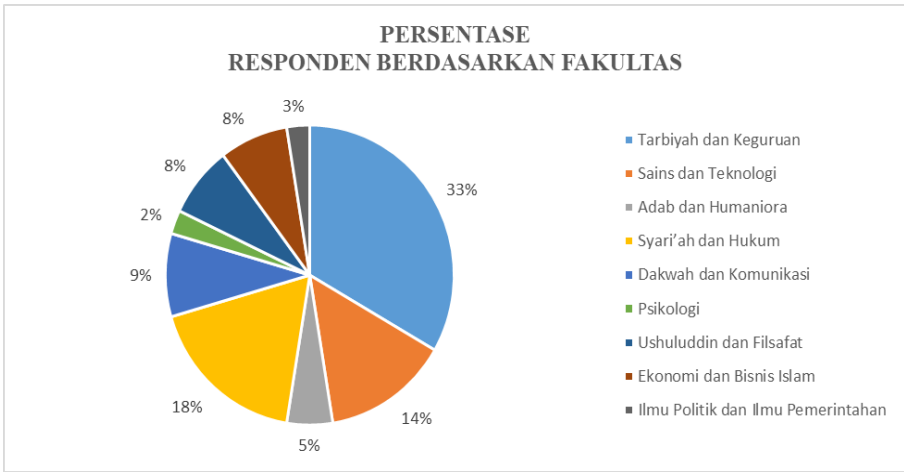
Sumber: pangkalan data dikti (<https://pddikti.kemdikbud.go.id/>)

C. Profil Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, pemetaan profil responden penelitian bertujuan untuk melihat sebaran data diri pengisi instrumen penelitian, baik responden di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun responden di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Terdapat 6 klasifikasi data responden yang dipetakan, yang ditanyakan pada bagian pertama instrumen penelitian, yakni mengenai: asal fakultas, jenis kelamin, jenjang studi, usia, masa kerja, dan waktu pengurusan pangkat. Secara lengkap, data diri responden per Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

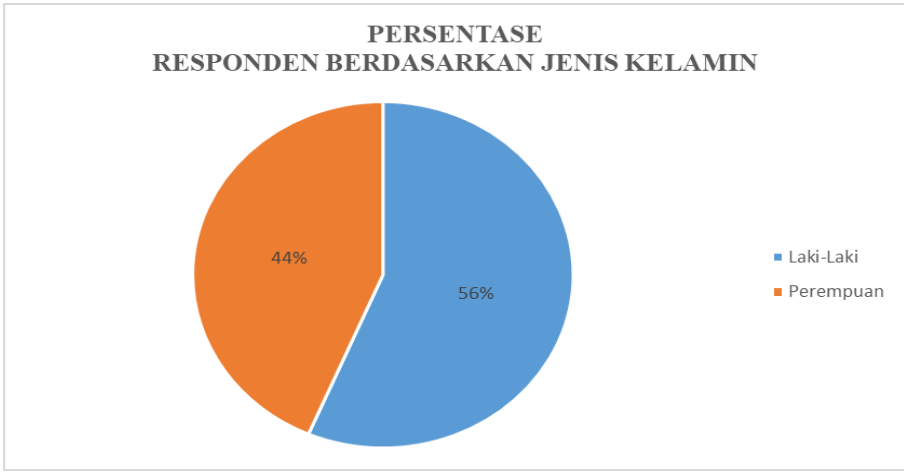
1. Profil Responden UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Gambar 6 memperlihatkan bahwa proporsi responden yang berkontribusi mengisi instrumen penelitian berdasarkan asal Fakultas di UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara berturut adalah Fakultas: Tarbiyah dan Keguruan sebesar 33%, Syari'ah dan Hukum sebesar 18%, Sains dan Teknologi sebesar 14%, Dakwah dan Komunikasi sebesar 9%, Ushuluddin dan Filsafat sebesar 8%, Ekonomi dan Bisnis Islam sebesar 8%, Adab dan Humaniora sebesar 5%, Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan sebesar 3%, dan Psikologi sebesar 2%. Urutan tersebut bukan merupakan pemeringkatan, namun memang telah dikondisikan di awal karena berdasarkan pada landasan penarikan sampel penelitian yang dilakukan secara proporsional.



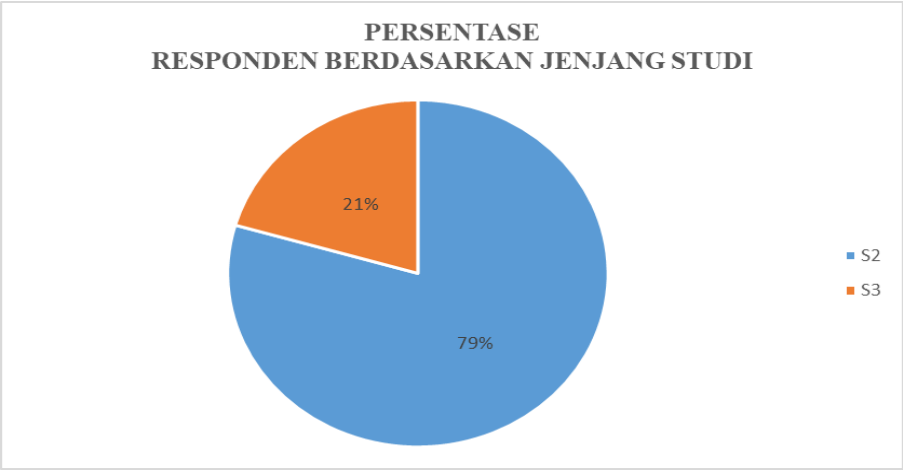
Gambar 6. Persentase Responden UIN Ar-Raniry

Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin. Terdapat 56% responden laki-laki yang mengisi instrumen penelitian, sedangkan responden perempuan yang mengisi instrumen penelitian adalah sebesar 44%. Artinya, responden laki-laki 12% lebih banyak dalam mengisi instrumen penelitian dibandingkan dengan responden perempuan. Gambar 7 menunjukkan besaran perbandingan responden laki-laki dan responden perempuan dalam mengisi instrumen penelitian.



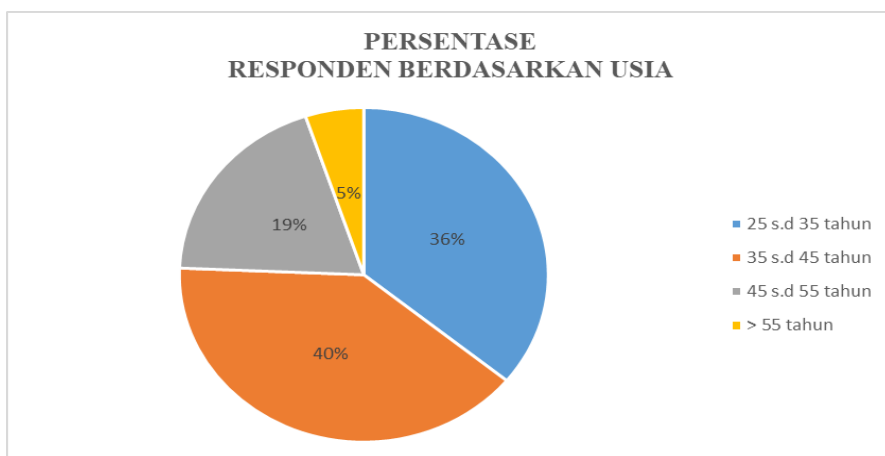
Gambar 7. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Jenis Kelamin

Apabila dilihat dari sebaran responden yang mengisi instrumen penelitian berdasarkan pada jenjang studinya, maka diketahui bahwa responden penelitian yang jenjang pendidikan S2 lebih mendominasi pengisian instrumen penelitian yakni sebesar 79%, sedangkan pengisi instrumen penelitian yang jenjang S3 adalah sebesar 21%.



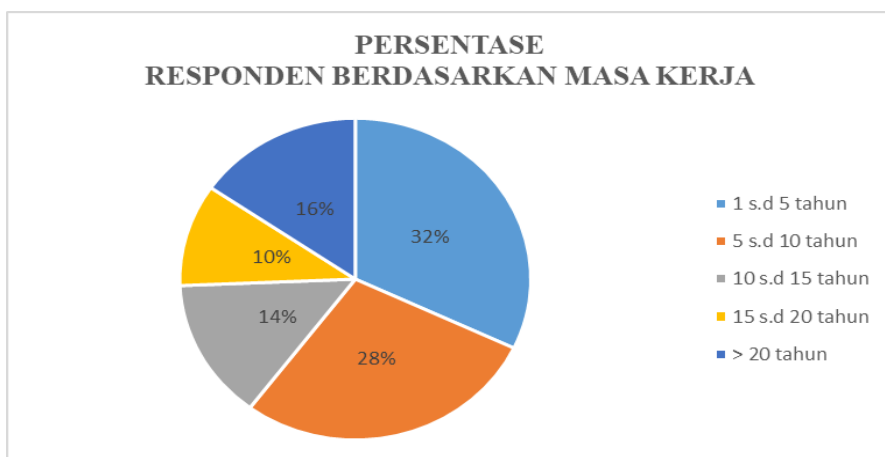
Gambar 8. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Jenjang Studi

Gambar 9 menunjukkan bahwa, responden yang mengisi instrumen penelitian berdasarkan rentang usia didominasi oleh responden yang berusia 35 s.d. 45 tahun yakni sebesar 40% dan juga responden yang berusia 25 s.d. 35 tahun sebesar 36%. Sementara itu, responden yang mengisi instrumen penelitian yang rentang usianya 45 s.d. 55 tahun adalah sebesar 19%. Terakhir, responden yang usianya di atas 55 tahun sebanyak 5%.



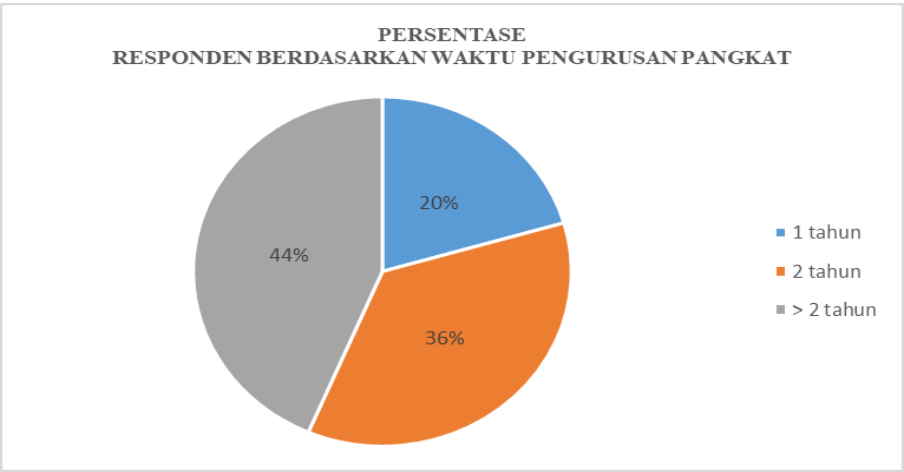
Gambar 9. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Usia

Apabila dilihat berdasarkan masa kerja, maka responden yang mengisi instrumen penelitian didominasi oleh rentang masa kerja 1 s.d. 5 tahun dan 5 s.d. 10 tahun, yang persentasenya secara berturut sebesar 32% dan 28%. Sedangkan responden yang masa kerjanya di atas 20 tahun sebesar 16%, masa kerja 10 s.d. 15 tahun sebesar 14%, terakhir masa kerja 15 s.d. 20 tahun adalah sebesar 10%. Gambar 10 memperlihatkan sebaran responden yang mengisi instrumen penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



Gambar 10. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Masa Kerja

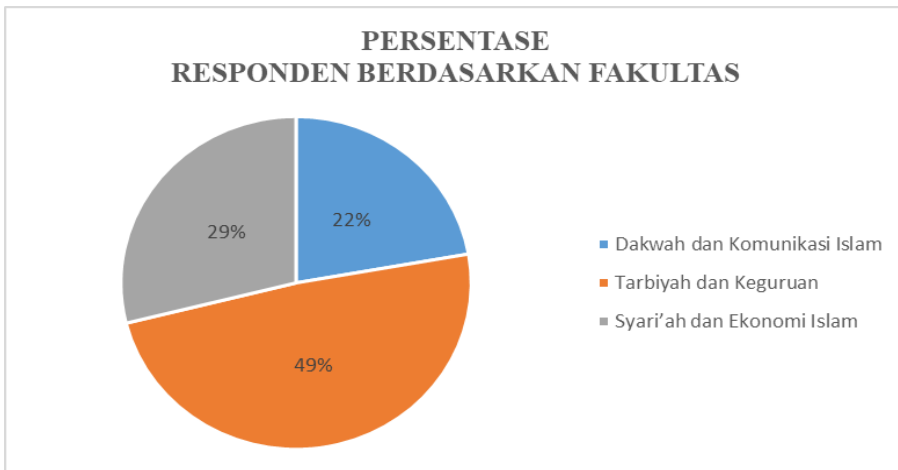
Terakhir, Gambar 11 menunjukkan sebaran responden yang berkontribusi dalam mengisi instrumen penelitian berdasarkan waktu pengurusan pangkat. Apabila dilihat berdasarkan waktu pengurusan pangkat secara berturut responden penelitian melakukan pengurusan pangkat fungsional di atas 2 tahun adalah sebesar 44%. Sementara itu, responden yang melakukan pengurusan pangkat fungsional setiap dua tahun adalah sebesar 36%, dan yang melakukan pengurusan pangkat di bawah 2 tahun atau tepatnya 1 tahun adalah sebesar 20%.



Gambar 11. Persentase Responden UIN Ar-Raniry Berdasarkan Waktu

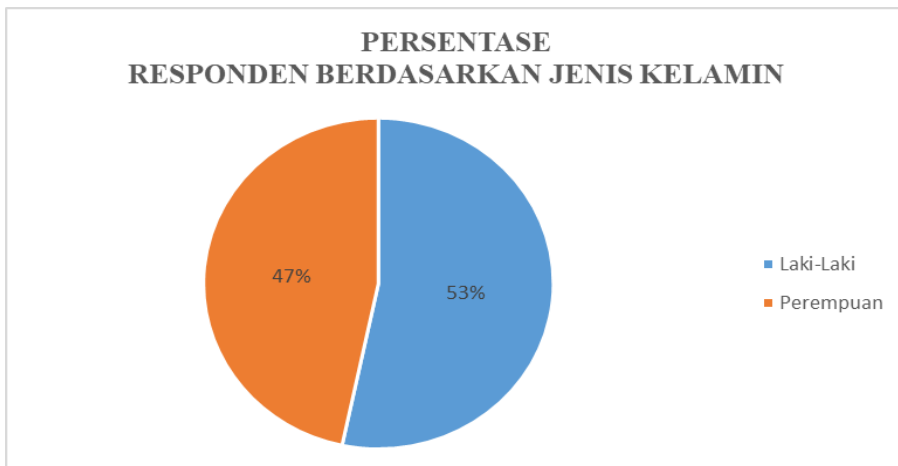
2. Profil Responden STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Gambar 12 memperlihatkan bahwa proporsi responden yang berkontribusi mengisi instrumen penelitian berdasarkan asal Jurusan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh secara berturut adalah Fakultas: Tarbiyah dan Keguruan sebesar 49%, Syari'ah dan Ekonomi Islam sebesar 29%, dan Dakwah dan Komunikasi sebesar 22%.



Gambar 12. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng

Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin. Terdapat 53% responden laki-laki yang mengisi instrumen penelitian, sedangkan responden perempuan yang mengisi instrumen penelitian adalah sebesar 47%. Artinya, responden laki-laki 6% lebih banyak dalam mengisi instrumen penelitian dibandingkan dengan responden perempuan. Gambar 13 menunjukkan besaran perbandingan responden laki-laki dan responden perempuan dalam mengisi instrumen penelitian.



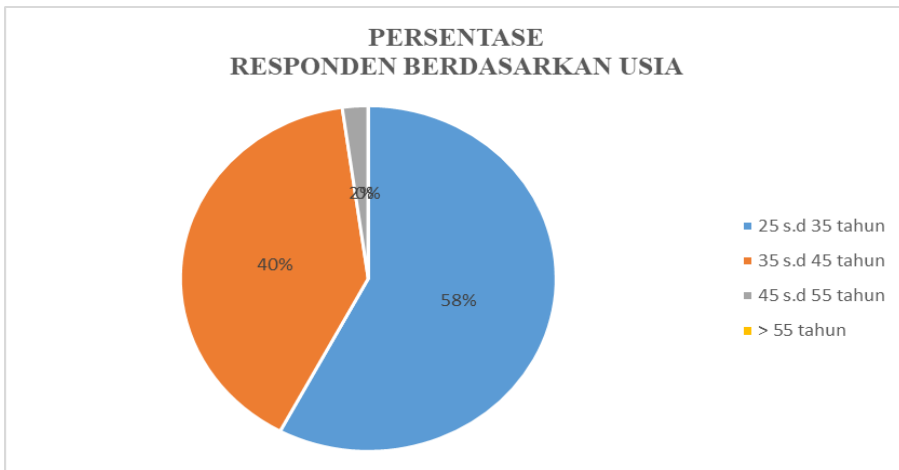
Gambar 13. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Jenis Kelamin

Apabila dilihat dari sebaran responden yang mengisi instrumen penelitian berdasarkan pada jenjang studinya, maka diketahui bahwa responden penelitian STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang mengisi instrumen penelitian seluruhnya berpendidikan S2.



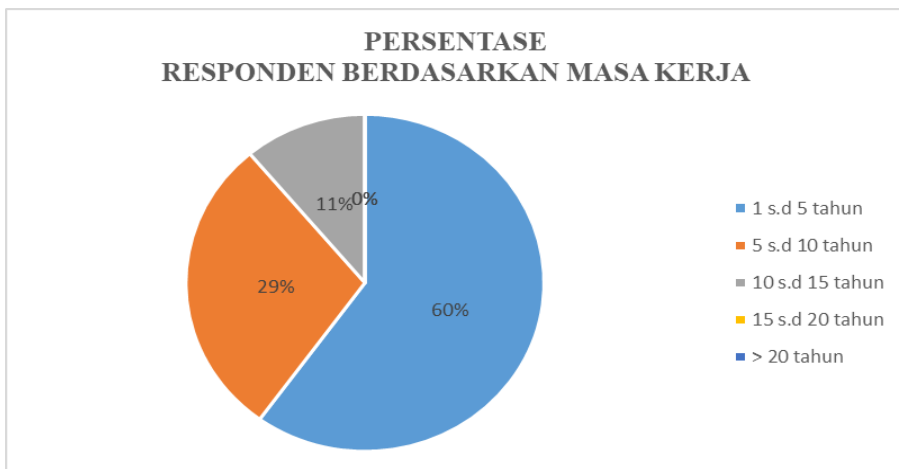
Gambar 14. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Jenjang Studi

Gambar 15 menunjukkan bahwa, responden yang mengisi instrumen penelitian berdasarkan rentang usia didominasi oleh responden yang berusia 25 s.d. 35 tahun yakni sebesar 58% dan juga responden yang berusia 35 s.d. 45 tahun sebesar 40%. Sementara itu, responden yang mengisi instrumen penelitian yang rentang usianya 45 s.d. 55 tahun adalah sebesar 20%. Terakhir, tidak terdapat responden yang berusia di atas 55 tahun yang mengisi instrumen penelitian.



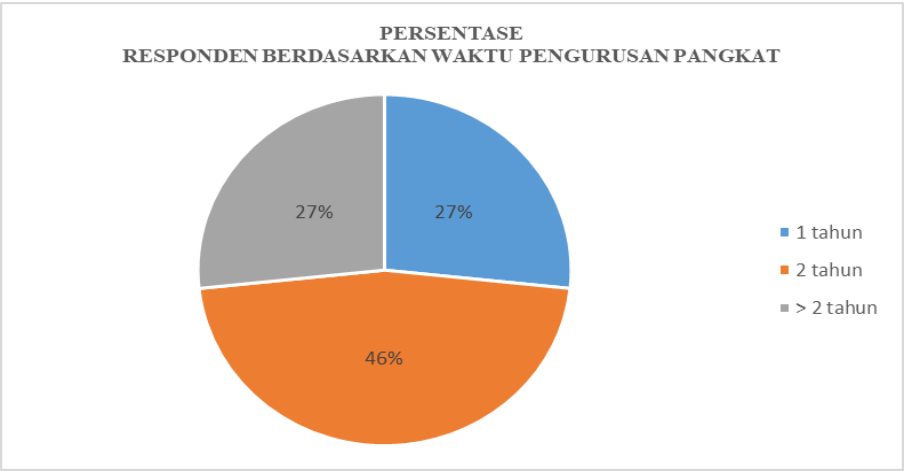
Gambar 15. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Usia

Apabila dilihat berdasarkan masa kerja, maka responden yang mengisi instrumen penelitian didominasi oleh rentang masa kerja 1 s.d. 5 tahun yakni sebesar 60%. Sedangkan responden yang masa kerjanya 5 s.d. 10 tahun sebesar 29%, dan rentang masa kerja 10 s.d. 15 tahun adalah sebesar 11%. Terakhir, tidak ada responden yang masa kerjanya di atas 20 tahun yang mengisi instrumen penelitian.



Gambar 16. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Masa Kerja

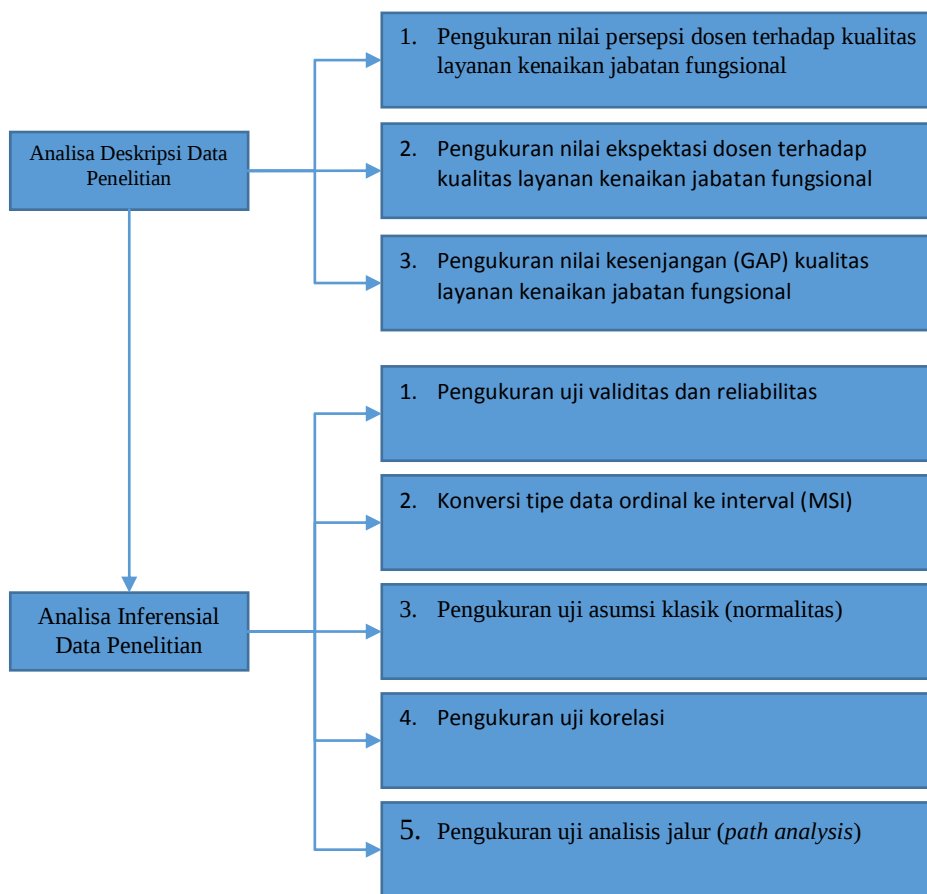
Terakhir, Gambar 17 menunjukkan sebaran responden yang berkontribusi dalam mengisi instrumen penelitian berdasarkan waktu pengurusan pangkat. Apabila dilihat berdasarkan waktu pengurusan pangkat secara berturut responden penelitian melakukan pengurusan pangkat fungsional setiap 2 tahun adalah sebesar 46%. Sementara itu, responden yang melakukan pengurusan pangkat fungsional di atas dua tahun adalah sebesar 27%, begitu pula responden yang melakukan pengurusan pangkat di bawah 2 tahun atau tepatnya 1 tahun adalah sebesar 27%.



Gambar 17. Persentase Responden STAIN Teungku Dirundeng Berdasarkan Waktu

D. Hasil Pengolahan Data Instrumen Penelitian

Pengolahan data dilakukan dalam dua tahapan utama. Gambar 18 memperlihatkan langkah-langkah pemaparan hasil pengolahan data dalam penelitian ini.



Gambar 18. Langkah-Langkah Pengolahan Data

E. Analisa Deskripsi

1. Pengukuran nilai persepsi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Pengukuran nilai persepsi terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kualitas layanan yang pernah dirasakan oleh dosen di dua PTKIN tersebut pada saat melakukan pengurusan kenaikan jabatan fungsional

selama ini. Pengukuran ini didapatkan dengan menjumlahkan keseluruhan strata (tingkatan) jawaban seluruh responden per item pertanyaan yang diberikan pada instrumen penelitian. Persamaan 4.1 merupakan persamaan yang digunakan untuk melakukan perhitungan total skor dari tingkatan jawaban yang diberikan oleh responden dalam instrument penelitian.

$$P_{total} = (P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5) 4.1$$

Dengan keterangan:

- P₁ = Total keseluruhan responden yang menjawab sangat tidak puas
- P₂ = Total keseluruhan responden yang menjawab tidak puas
- P₃ = Total keseluruhan responden yang menjawab cukup puas
- P₄ = Total keseluruhan responden yang menjawab puas
- P₅ = Total keseluruhan responden yang menjawab sangat puas

Untuk memperoleh nilai rata-rata dari skor total strata jawaban dosen tersebut, selanjutnya skor total jawaban tersebut dibagi dengan total keseluruhan responden penelitian. Persamaan 4.2 merupakan persamaan yang digunakan untuk memperoleh nilai rata-rata yang dimaksud.

$$Rerata\ Nilai = Skor\ Total / Total\ Responden 4.2$$

Tabel 12 memperlihatkan sebaran nilai rata-rata persepsi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 12. Nilai Rata-Rata Prsepsi Dosen UIN Ar-Raniry Terhadap Kualitas Layanan

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Persepsi
1	Reliability	R1	Fakultas dan TPAK bekerja	3,397

			secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	3,577
		R3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	3,244
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,385
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	3,731
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	3,462
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,308
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	2,821
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan	2,487

			fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,128
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	3,256
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	2,859
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,308
5	<i>Responsive ness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,423
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	3,564
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,167

Tabel 13 memperlihatkan sebaran nilai rata-rata persepsi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 13. Nilai Rata-Rata Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng Terhadap Kualitas Layanan

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Persepsi
1	<i>Reliability</i>	R1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	2,889
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	3,022
		R3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	2,489
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	2,800
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	3,333
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	3,067
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,000
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	2,089

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Persepsi
			Dosen	
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	1,933
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	2,289
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	2,644
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	2,489
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	2,933
5	<i>Responsiveness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,067
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	3,022
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi	2,667

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Persepsi
			Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	

Tabel 12 dan tabel 13 diatas memperlihatkan sebaran rata-rata skor penilaian dari setiap item pertanyaan yang diberikan oleh responden mengenai persepsi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan fungsional yang diterima selama ini. Pada tabel 12, menunjukkan rata-rata skor penilaian persepsi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan tabel 13 memperlihatkan rata-rata skor penilaian persepsi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan penilaian tersebut, selanjutnya diambil rata-rata skor penilaian untuk setiap atribut, yang diperlihatkan pada tabel 14 dan 15 berikut ini.

Tabel 14. Rata-Rata Skor Penilaian Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry Untuk Setiap Atribut Layanan

No	Atribut	Rata-Rata Skor Persepsi
1	<i>Reliability</i>	3,401
2	<i>Assurance</i>	3,500
3	<i>Tangibility</i>	2,812
4	<i>Empathy</i>	3,141
5	<i>Responsiveness</i>	3,385

Tabel 15. Rata-Rata Skor Penilaian Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng Untuk Setiap Atribut Layanan

No	Atribut	Rata-Rata Skor Persepsi
1	<i>Reliability</i>	2,800
2	<i>Assurance</i>	3,133
3	<i>Tangibility</i>	2,104
4	<i>Empathy</i>	2,689
5	<i>Responsiveness</i>	2,919

2. Pengukuran nilai ekspektasi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Pengukuran nilai ekspektasi terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kualitas layanan yang ingin diterima oleh dosen di dua PTKIN tersebut pada saat melakukan pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya, artinya ekspektasi merupakan keinginan yang diharapkan oleh dosen. Pengukuran ini didapatkan dengan menjumlahkan keseluruhan strata (tingkatan) jawaban seluruh responden per item pertanyaan yang diberikan pada instrumen penelitian. Persamaan 4.3 merupakan persamaan yang digunakan untuk melakukan perhitungan total skor dari tingkatan jawaban yang diberikan oleh responden dalam instrumen penelitian.

$$E_{total} = (E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5) \dots\dots\dots 4.3$$

Dengan keterangan:

- E₁ = Total keseluruhan responden yang menjawab sangat tidak puas
- E₂ = Total keseluruhan responden yang menjawab tidak puas
- E₃ = Total keseluruhan responden yang menjawab cukup puas
- E₄ = Total keseluruhan responden yang menjawab puas
- E₅ = Total keseluruhan responden yang menjawab sangat puas

Untuk memperoleh nilai rata-rata dari skor total strata jawaban dosen tersebut, selanjutnya skor total jawaban tersebut dibagi dengan total keseluruhan responden penelitian. Persamaan 4.4 merupakan persamaan yang digunakan untuk memperoleh nilai rata-rata yang dimaksud.

$$\text{Rerata Nilai} = \text{Skor Total} / \text{Total Responden} \dots\dots\dots 4.4$$

Tabel 16 memperlihatkan sebaran nilai rata-rata ekspektasi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 16. Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dosen UIN Ar-Raniry Terhadap Kualitas Layanan

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	R1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	4,038
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	4,038
		R3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	4,000
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4,038
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	4,090
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan	4,026

			Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,885
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,872
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	3,641
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,846
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	3,974
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	3,769
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,821
5	<i>Responsiveness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada	3,962

			masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	3,936
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,795

Tabel 17 memperlihatkan sebaran nilai rata-rata ekspektasi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 17. Nilai Rata-Rata Ekspektasi Dosen STAIN Teungku Dirundeng Terhadap Kualitas Layanan

No.	Atribut	Item Pertanyaan		Nilai Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	R1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	4,378
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	4,444
		R3	Fakultas dan TPAK	4,178

			memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4,356
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	4,422
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	4,378
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	4,378
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	4,111
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	4,000
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	4,133
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam	4,289

			pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	4,044
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	4,178
5	<i>Responsiveness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	4,200
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	4,289
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	4,178

Tabel 16 dan tabel 17 diatas memperlihatkan sebaran rata-rata skor penilaian dari setiap item pertanyaan yang diberikan oleh responden mengenai ekspektasi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan fungsional yang diterima selama ini. Pada tabel 16, menunjukkan rata-rata skor penilaian ekspektasi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan tabel 17

memperlihatkan rata-rata skor penilaian ekspektasi dosen terhadap layanan kenaikan jabatan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan penilaian tersebut, selanjutnya diambil rata-rata skor penilaian untuk setiap atribut, yang diperlihatkan pada tabel 18 dan 19 berikut ini.

Tabel 18. Rata-Rata Skor Penilaian Ekspektasi Dosen UIN Ar-Raniry Untuk Setiap Atribut Layanan

No	Atribut	Rata-Rata Skor Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	4,029
2	<i>Assurance</i>	4,000
3	<i>Tangibility</i>	3,786
4	<i>Empathy</i>	3,855
5	<i>Responsiveness</i>	3,897

Tabel 19. Rata-Rata Skor Penilaian Ekspektasi Dosen STAIN Teungku Dirundeng Untuk Setiap Atribut

No	Atribut	Rata-Rata Skor Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	4,339
2	<i>Assurance</i>	4,393
3	<i>Tangibility</i>	4,081
4	<i>Empathy</i>	4,170
5	<i>Responsiveness</i>	4,222

3. Pengukuran nilai kesenjangan (GAP) kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional

Perhitungan kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bertujuan untuk melihat tingkat kualitas layanan yang diberikan selama ini oleh dua PTKIN tersebut terhadap proses kenaikan jabatan fungsional kepada dosen. Kualitas layanan ini didapatkan dengan melihat gap antar persepsi yang diterima dan ekspektasi yang diharapkan oleh dosen di dua PTKIN tersebut dalam melakukan proses

kenaikan jabatan fungsionalnya. Perhitungan untuk melihat kualitas layanan ini dilakukan dengan dua pendekatan yakni: (1) *servqual score* (SS), dan (2) *actual seroqual score* (ASS). SS adalah kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen oleh dua PTKIN tersebut, yang perhitungannya diperoleh dengan melihat selisih antara skor persepsi yang diperoleh dengan skor ekspektasi, persamaan ditunjukkan pada persamaan 4.3. Sementara itu, ASS merupakan persentase perhitungan yang diperoleh dengan membandingkan nilai persepsi dosen terhadap nilai ekspektasi dari kinerja layanan PTKIN dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional selama ini secara aktual, persamaan ditunjukkan pada persamaan 4.4.

$$SS = \text{skor persepsi} - \text{skor ekspektasi} \dots\dots\dots 4.5$$

$$ASS = (\text{skor persepsi} / \text{skor ekspektasi}) \times 100\% \dots\dots\dots 4.6$$

Tabel 20 memperlihatkan hasil perhitungan SS untuk setiap item pertanyaan instrumen penelitian yang diisi oleh responden di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 20. Hasil Perhitungan SS UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Item Pertanyaan		SS
1	Reliability	R1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-0,641
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	-0,462
		R3	Fakultas dan TPAK	-0,756

			memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-0,654
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	-0,359
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	-0,564
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-0,577
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,051
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	-1,154
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-0,718
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK	-0,718

			memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	-0,910
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-0,513
5	<i>Responsiveness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	-0,538
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	-0,372
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-0,628

Tabel 21 memperlihatkan hasil perhitungan SS untuk setiap item pertanyaan instrumen penelitian yang diisi oleh responden di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 21. Hasil Perhitungan SS STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Item Pertanyaan		SS
1	<i>Reliability</i>	R1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-1,489
		R2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	-1,422
		R3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	-1,689
		R4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-1,556
2	<i>Assurance</i>	A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	-1,089
		A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	-1,311
		A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-1,378
3	<i>Tangibility</i>	T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan	-2,022

			wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	
		T9	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	-2,067
		T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,844
4	<i>Empathy</i>	E11	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	-1,644
		E12	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	-1,556
		E13	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-1,244
5	<i>Responsiveness</i>	R14	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,133
		R15	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan,	-1,267

			dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	
		R16	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-1,511

Tabel 22 berikut memperlihatkan hasil perhitungan ASS yang merupakan hasil perbandingan persepsi dosen dengan ekspektasinya terhadap kinerja layanan proses kenaikan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Keseluruhan perolehan nilai perbandingan tersebut, diperoleh dari setiap item pertanyaan instrumen penelitian yang diisi oleh dosen.

Tabel 22. Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Aktual (ASS) UIN Ar-Raniry

No.	Atribut/Atribut	Persepsi	Ekspektasi	ASS (%)
1	<i>Reliability</i>	3,401	4,029	84
2	<i>Assurance</i>	3,500	4,000	88
3	<i>Tangibility</i>	2,812	3,786	74
4	<i>Empathy</i>	3,141	3,855	81
5	<i>Responsiveness</i>	3,385	3,897	87

Sedangkan Tabel 23 berikut memperlihatkan hasil perhitungan ASS yang merupakan hasil perbandingan persepsi dosen dengan ekspektasinya terhadap kinerja layanan proses kenaikan jabatan fungsional di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Keseluruhan perolehan nilai perbandingan tersebut, diperoleh dari setiap item pertanyaan instrumen penelitian yang diisi oleh dosen.

Tabel 23. Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Aktual (ASS) STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut/Atribut	Persepsi	Ekspektasi	ASS (%)
1	<i>Reliability</i>	2,800	4,339	65
2	<i>Assurance</i>	3,133	4,393	71
3	<i>Tangibility</i>	2,104	4,081	52
4	<i>Empathy</i>	2,689	4,170	64
5	<i>Responsiveness</i>	2,919	4,222	69

4. Pembahasan Hasil Persepsi dan Ekspektasi Responden Penelitian

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan perhitungan keseluruhan data yang diisi oleh responden pada lembar instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan proses analisis data dari setiap atribut kualitas layanan kenaikan jabatan dosen yang terdiri atas aspek: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya pada bagian hasil penelitian. Tujuan utama dari proses analisis data yang dilakukan adalah untuk melihat perbandingan persepsi dan ekspektasi yang didapatkan terhadap layanan kenaikan jabatan dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

a. Analisis Hasil Persepsi dan Ekspektasi Responden Penelitian

Hasil persepsi memperlihatkan penilaian layanan yang diterima oleh dosen baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam proses kenaikan jabatan fungsional selama ini. Persepsi merupakan manifestasi kepuasan yang dirasakan oleh dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya. Manifestasi tersebut bersumber dari perbandingan antara persepsi dengan ekspektasi yang diisi dosen dalam instrumen penelitian, dengan asumsi bahwa jika persepsi sama dan/atau lebih besar dari hasil ekspektasi maka tingkat kepuasan layanan kenaikan jabatan fungsional

dosen tercapai. Tabel 24 menunjukkan rata-rata persepsi dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 25 memperlihatkan rata-rata persepsi dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 24. Rata-Rata Persepsi Dosen Terhadap Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional di UIN Ar-Raniry

No.	Atribut/Atribut	Persepsi
1	<i>Reliability</i>	3,401
2	<i>Assurance</i>	3,500
3	<i>Tangibility</i>	2,812
4	<i>Empathy</i>	3,141
5	<i>Responsiveness</i>	3,385
Rerata		3,248

Tabel 25. Rata-Rata Persepsi Dosen Terhadap Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional di STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut/Atribut	Persepsi
1	<i>Reliability</i>	2,800
2	<i>Assurance</i>	3,133
3	<i>Tangibility</i>	2,104
4	<i>Empathy</i>	2,689
5	<i>Responsiveness</i>	2,919
Rerata		2,729

Sementara itu, hasil ekspektasi memperlihatkan tingkat harapan dosen terhadap kualitas layanan kenaiakan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Manifestasi dari ekspektasi dapat dikatakan memuaskan jika layanan kenaikan jabatan yang diberikan selama ini melebihi dan/atau sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh dosen dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Tabel 26 menunjukkan rata-rata ekspektasi yang diharapkan oleh dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

sedangkan tabel 27 memperlihatkan rata-rata ekspektasi yang diharapkan oleh dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 26. Rata-Rata Ekspektasi Dosen Terhadap Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional di UIN Ar-Raniry

No.	Atribut/Atribut	Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	4,029
2	<i>Assurance</i>	4,000
3	<i>Tangibility</i>	3,786
4	<i>Empathy</i>	3,855
5	<i>Responsiveness</i>	3,897
Rerata		3,913

Tabel 27. Rata-Rata Ekspektasi Dosen Terhadap Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional di STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut/Atribut	Ekspektasi
1	<i>Reliability</i>	4,339
2	<i>Assurance</i>	4,393
3	<i>Tangibility</i>	4,081
4	<i>Empathy</i>	4,170
5	<i>Responsiveness</i>	4,222
Rerata		4,241

Berdasarkan sebaran data hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi pada tabel di atas, terlihat bahwa hasil rata-rata persepsi masih lebih rendah dari hasil rata-rata ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Artinya, tingkat persepsi belum sama dan/atau melebihi tingkat ekspektasi dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan oleh dosen dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional selama ini belum memuaskan dosen di dua PTKIN tersebut. Agar lebih jelas, berikut nilai perbandingan dari setiap atribut kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen, yang terdiri dari

atribut kualitas layanan pada bagian persepsi dan juga pada bagian ekspektasi.

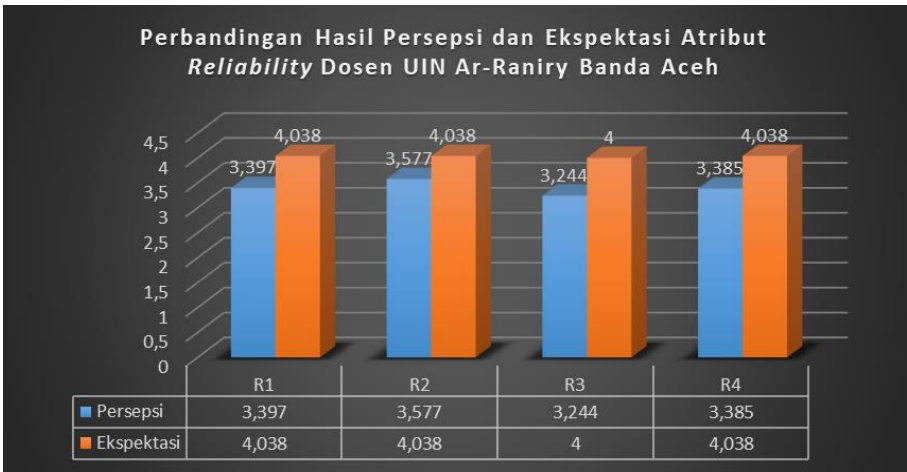
b. Atribut *Reliability*

Tabel 28 memperlihatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi dari aspek atribut *Reliability* yang diperoleh dari instrumen penelitian yang dibagikan kepada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 29 menunjukkan sebaran hasil persepsi dan ekspektasi untuk atribut *Reliability* yang diperoleh dari dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi untuk atribut *Reliability* dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebesar 3,401. Sementara itu, diperoleh hasil atribut *Reliability* untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 2,800. Sedangkan, pada aspek atribut *Reliability* pada bagian ekspektasi diperoleh hasil sebesar 4,029 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 4,339 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hal tersebut memperlihatkan bahwa atribut *Reliability* pada bagian ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh lebih besar dari atribut *Reliability* pada bagian persepsi, artinya secara keseluruhan layanan kenaikan jabatan dosen dari segi tingkat kehandalan layanan masih rendah dan belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dosen di dua PTKIN tersebut.

Tabel 28. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Reliability* UIN Ar-Raniry

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,397	4,038
2	Fakultas dan TPAK memberikan	3,577	4,038

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
	pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional		
3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	3,244	4,000
4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,385	4,038
Rerata		3,401	4,029

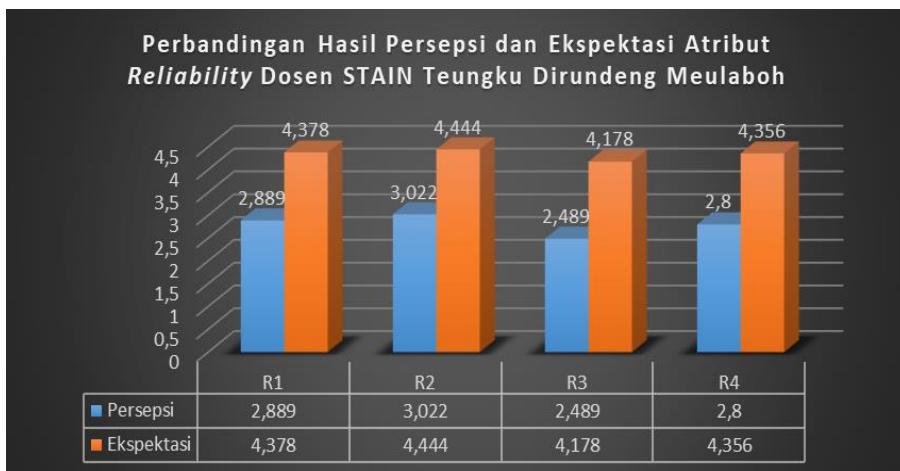


Gambar 19. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Reliability UIN Ar-Raniry

Tabel 29. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Reliability* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses	2,889	4,378

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
	kenaikan jabatan fungsional		
2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	3,022	4,444
3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	2,489	4,178
4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	2,800	4,356
Rerata		2,8	4,339



Gambar 20. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Reliability* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan hasil sebaran data pada tabel dan grafik di atas, maka terlihat bahwa aspek kehandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan profesionalisme kerja baik di tingkat Fakultas maupun Biro bagian TPAK di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam rangka

menyelesaikan permasalahan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,397 dan skor ekspektasi sebesar 4,038. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,889 untuk persepsi dan 4,378 untuk ekspektasi.

Sementara itu, aspek kehandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan pelayanan dan perlakuan yang adil sesuai dengan prosedur yang berlaku bagi setiap dosen dalam mengurus kenaikan jabatan fungsionalnya memperoleh skor persepsi sebesar 3,577 dan skor ekspektasi sebesar 4,038 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,022 untuk persepsi dan 4,444 untuk ekspektasi.

Selain itu, aspek kehandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan pemberian penjelasan lengkap dan mudah dimengerti oleh setiap dosen berkaitan dengan informasi dan permasalahan mengenai kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 3,244 dan skor ekspektasi sebesar 4,000 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,489 untuk persepsi dan 4,178 untuk ekspektasi.

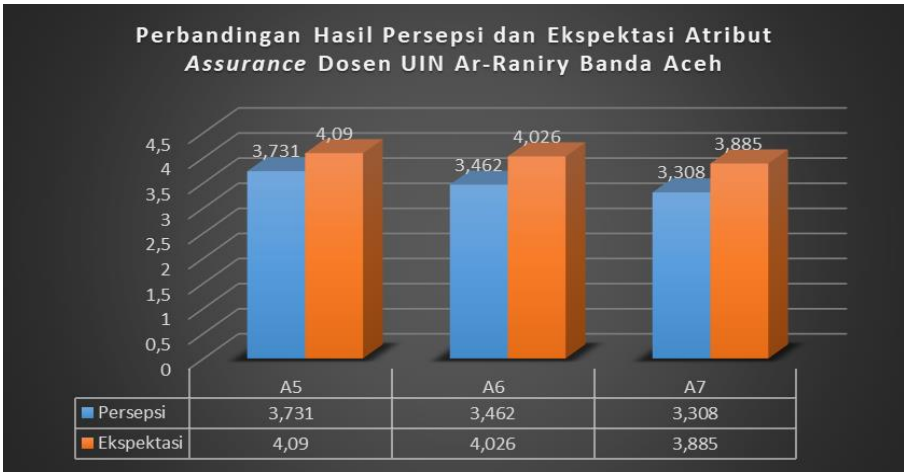
Terakhir, aspek kehandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan pelayanan yang tepat waktu dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh memperoleh skor persepsi sebesar 3,244 dan skor ekspektasi sebesar 4,000. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,489 untuk persepsi dan 4,178 untuk ekspektasi.

c. *Atribut Assurance*

Tabel 30 memperlihatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi dari aspek atribut *Assurance* yang diperoleh dari instrumen penelitian yang dibagikan kepada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 31 menunjukkan sebaran hasil persepsi dan ekspektasi untuk atribut *Assurance* yang diperoleh dari dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi untuk atribut *Assurance* dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebesar 3,500. Sementara itu, diperoleh hasil atribut *Assurance* untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 2,800. Sedangkan, pada aspek atribut *Assurance* pada bagian ekspektasi diperoleh hasil sebesar 4,000 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 4,339 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hal tersebut memperlihatkan bahwa atribut *Assurance* pada bagian ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh lebih besar dari atribut *Assurance* pada bagian persepsi, artinya secara keseluruhan layanan kenaikan jabatan dosen dari segi tingkat jaminan layanan yang diberikan masih rendah dan belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dosen di dua PTKIN tersebut.

Tabel 30. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Assurance UIN Ar-Raniry

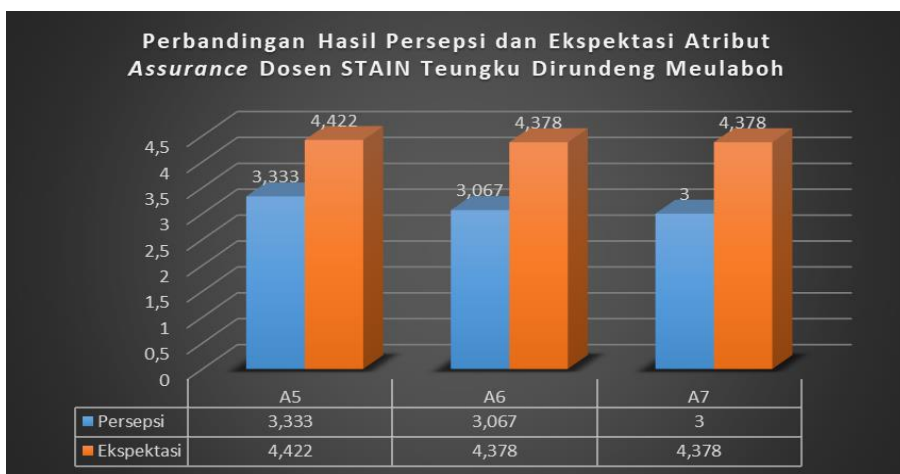
No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	3,731	4,090
2	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	3,462	4,026
3	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,308	3,885
Rerata		3,5	4



Gambar 21. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Assurance UIN Ar-Raniry

Tabel 31. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Assurance STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	3,333	4,422
2	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	3,067	4,378
3	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	3,000	4,378
Rerata		3,133	4,393



Gambar 22. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Assurance STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan hasil sebaran data pada tabel dan grafik di atas, maka terlihat bahwa aspek jaminan (*Assurance*) yang berkaitan dengan sikap ramah dan sopan ketika melayani dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,731 dan skor ekspektasi sebesar 4,090 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,333 untuk persepsi dan 4,422 untuk ekspektasi.

Sementara itu, aspek jaminan (*Assurance*) yang berkaitan dengan kemampuan dalam menjawab setiap pertanyaan dosen baik di tingkat Fakultas maupun Biro bagian TPAK di UIN Ar-Raniry Banda Aceh mengenai proses kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 3,462 dan skor ekspektasi sebesar 4,026. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,067 untuk persepsi dan 4,378 untuk ekspektasi.

Terakhir, aspek jaminan (*Assurance*) yang berkaitan dengan kemampuan Fakultas dan TPAK dalam menumbuhkan rasa percaya

dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,308 dan skor ekspektasi sebesar 3,885 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,000 untuk persepsi dan 4,378 untuk ekspektasi.

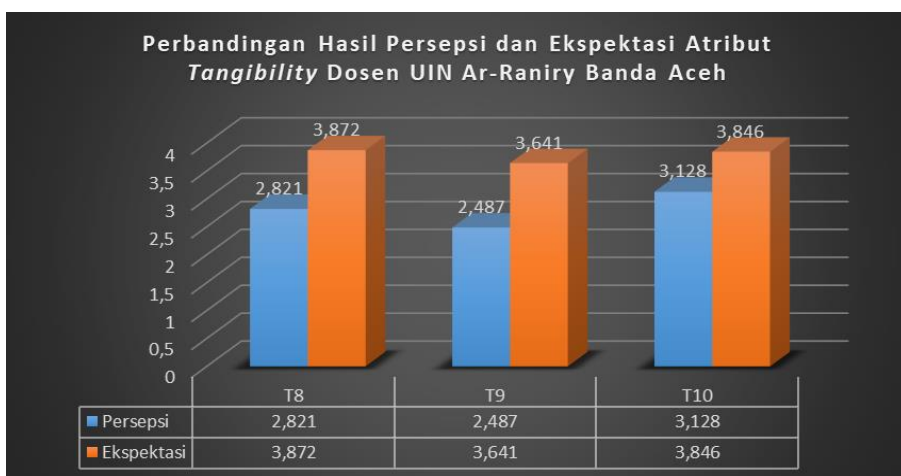
d. Atribut *Tangibility*

Tabel 32 memperlihatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi dari aspek atribut *Tangibility* yang diperoleh dari instrumen penelitian yang dibagikan kepada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 33 menunjukkan sebaran hasil persepsi dan ekspektasi untuk atribut *Tangibility* yang diperoleh dari dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi untuk atribut *Tangibility* dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebesar 2,812 Sementara itu, diperoleh hasil atribut *Tangibility* untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 2,104 Sedangkan, pada aspek atribut *Tangibility* pada bagian ekspektasi diperoleh hasil sebesar 3,786 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 4,081 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hal tersebut memperlihatkan bahwa atribut *Tangibility* pada bagian ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh lebih besar dari atribut *Tangibility* pada bagian persepsi, artinya secara keseluruhan layanan kenaikan jabatan dosen dari segi fasilitas fisik layanan yang diberikan masih rendah dan belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dosen di dua PTKIN tersebut.

Tabel 32. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Tangibility* UIN Ar-Raniry

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Perguruan Tinggi telah menyediakan	2,821	3,872

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
	wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen		
2	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	2,487	3,641
3	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,128	3,846
Rerata		2,812	3,786

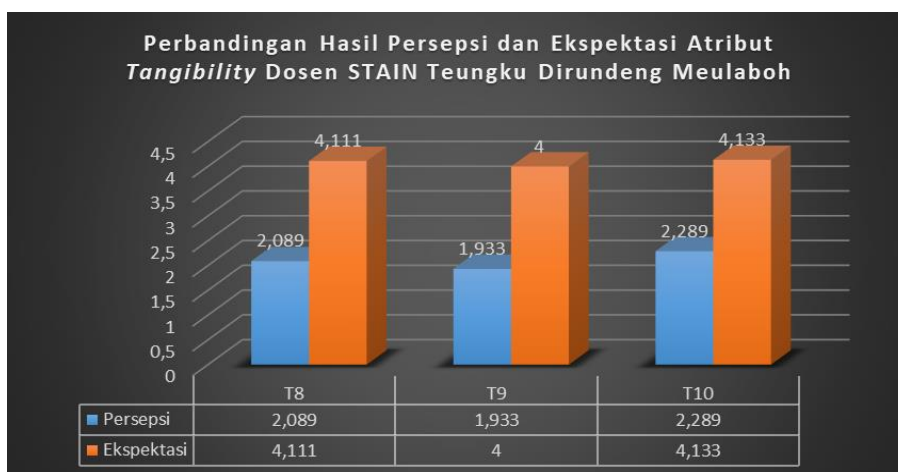


Gambar 23. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Tangibility* UIN Ar-Raniry

Tabel 33. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Tangibility* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	2,089	4,111

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
2	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	1,933	4,000
3	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	2,289	4,133
Rerata		2,104	4,081



Gambar 24. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Tangibility* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan hasil sebaran data pada tabel dan grafik di atas, maka terlihat bahwa aspek keadaan fisik (*Tangibility*) yang berkaitan dengan penyediaan wadah/layanan berupa teknologi informasi untuk melayani dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 2,821 dan skor ekspektasi sebesar 3,872 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,089 untuk persepsi dan 4,111 untuk ekspektasi.

Sementara itu, aspek keadaan fisik (*Tangibility*) yang berkaitan dengan fasilitas visualisasi seperti: penyediaan banner, poster, brosur, dan diagram alur baik di tingkat Fakultas maupun Biro bagian TPAK di UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berguna untuk media penginformasian proses kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 2,487 dan skor ekspektasi sebesar 3,641 Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 1,933 untuk persepsi dan 4,000 untuk ekspektasi.

Terakhir, aspek keadaan fisik (*Tangibility*) yang berkaitan dengan penyediaan ruangan yang layak dan nyaman dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,128 dan skor ekspektasi sebesar 3,846 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,289 untuk persepsi dan 4,133 untuk ekspektasi.

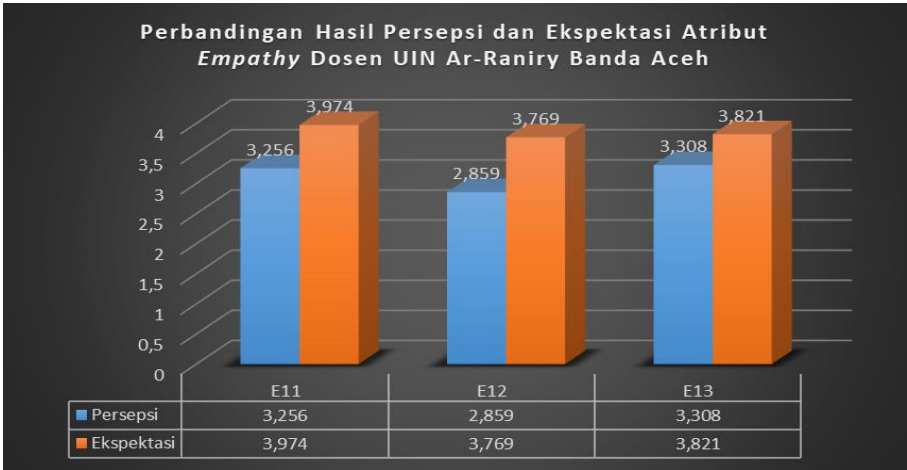
e. Atribut *Empathy*

Tabel 34 memperlihatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi dari aspek atribut *Empathy* yang diperoleh dari instrumen penelitian yang dibagikan kepada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 35 menunjukkan sebaran hasil persepsi dan ekspektasi untuk atribut *Empathy* yang diperoleh dari dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi untuk atribut *Empathy* dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebesar 3,141 Sementara itu, diperoleh hasil atribut *Empathy* untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 2,689 Sedangkan, pada aspek atribut *Empathy* pada bagian ekspektasi diperoleh hasil sebesar 3,855 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 4,17 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hal tersebut memperlihatkan

bahwa atribut *Empathy* pada bagian ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh lebih besar dari atribut *emapthy* pada bagian persepsi, artinya secara keseluruhan layanan kenaikan jabatan dosen dari segi empati terhadap layanan yang diberikan kepada dosen masih rendah dan belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dosen di dua PTKIN tersebut.

Tabel 34. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Empathy* UIN Ar-Raniry

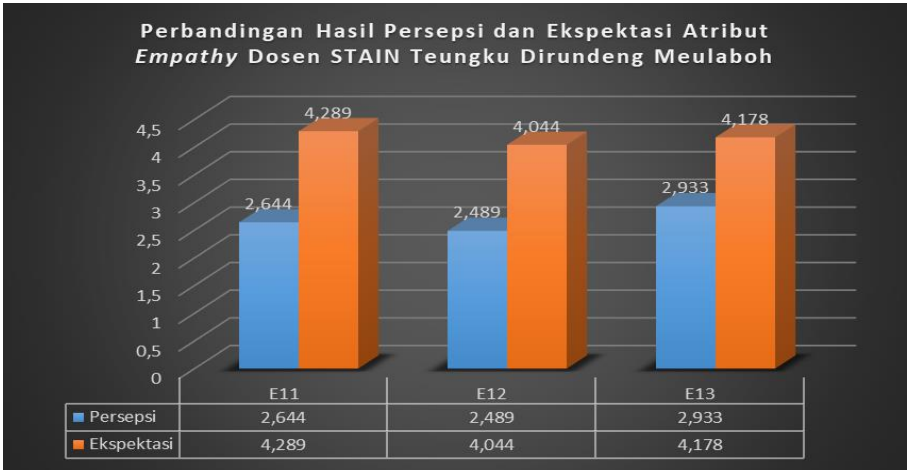
No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	3,256	3,974
2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	2,859	3,769
3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,308	3,821
Rerata		3,141	3,855



Gambar 25. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Empathy* UIN Ar-Raniry

Tabel 35. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Empathy* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	2,644	4,289
2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	2,489	4,044
3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	2,933	4,178
Rerata		2,689	4,17



Gambar 26. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Empathy* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan hasil sebaran data pada tabel dan grafik di atas, maka terlihat bahwa aspek empati (*Empathy*) yang berkaitan dengan perhatian yang diberikan kepada dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,256 dan skor ekspektasi sebesar 3,974 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-

masing atribut berturut-turut sebesar 2,644 untuk persepsi dan 4,289 untuk ekspektasi.

Sementara itu, aspek empati (*Empathy*) yang berkaitan dengan usaha yang diberikan untuk memahami kebutuhan dosen oleh Fakultas maupun Biro bagian TPAK di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 2,859 dan skor ekspektasi sebesar 3,769 Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,489 untuk persepsi dan 4,044 untuk ekspektasi.

Terakhir, aspek empati (*Empathy*) yang berkaitan dengan pemberian saran-saran terbaik dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional oleh Fakultas maupun TPAK memperoleh skor persepsi sebesar 3,308 dan skor ekspektasi sebesar 3,821 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,933 untuk persepsi dan 4,178 untuk ekspektasi.

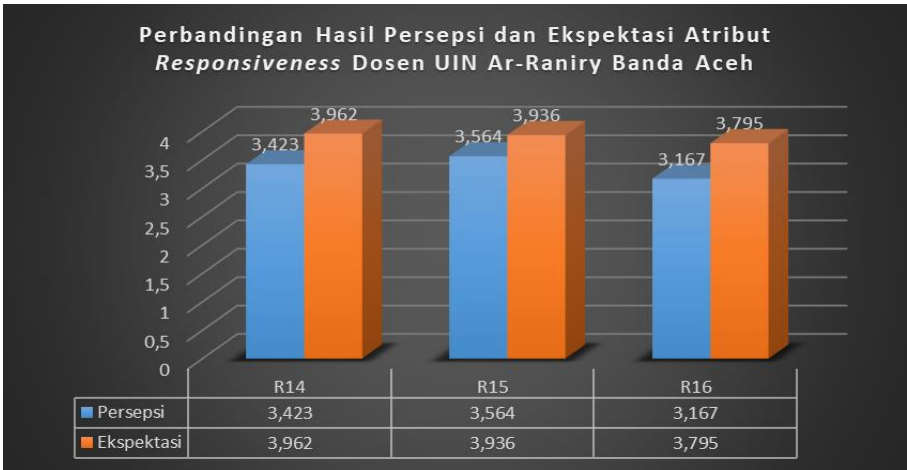
f. *Atribut Responsiveness*

Tabel 36 memperlihatkan hasil rata-rata persepsi dan ekspektasi dari aspek atribut *Responsiveness* yang diperoleh dari instrumen penelitian yang dibagikan kepada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan tabel 37 menunjukkan sebaran hasil persepsi dan ekspektasi untuk atribut *Responsiveness* yang diperoleh dari dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi untuk atribut *Responsiveness* dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebesar 3,385 Sementara itu, diperoleh hasil atribut *Responsiveness* untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 2,919 Sedangkan, pada aspek atribut *Responsiveness* pada bagian ekspektasi diperoleh hasil sebesar 3,898 untuk dosen UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, dan 4,222 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hal tersebut memperlihatkan bahwa atribut *Responsiveness* pada bagian ekspektasi baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh lebih besar dari atribut *Responsiveness* pada bagian persepsi, artinya secara keseluruhan layanan kenaikan jabatan dosen dari segi daya tanggap terhadap layanan yang diberikan kepada dosen masih rendah dan belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dosen di dua PTKIN tersebut.

Tabel 36. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Responsiveness* UIN Ar-Raniry

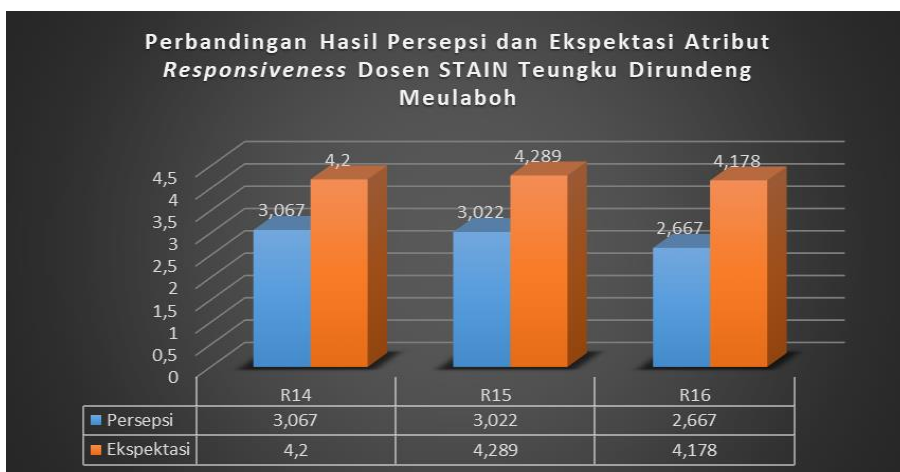
No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,423	3,962
2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	3,564	3,936
3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	3,167	3,795
Rerata		3,385	3,898



Gambar 27. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Responsiveness UIN Ar-Raniry

Tabel 37. Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Responsiveness STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi
1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	3,067	4,200
2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	3,022	4,289
3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	2,667	4,178
Rerata		2,919	4,222



Gambar 28. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut *Responsiveness*

Berdasarkan hasil sebaran data pada tabel dan grafik di atas, maka terlihat bahwa aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan kemudahan menghubungi pihak Fakultas maupun TPAK dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh skor persepsi sebesar 3,423 dan skor ekspektasi sebesar 3,962 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,067 untuk persepsi dan 4,200 untuk ekspektasi.

Sementara itu, aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan pemberian update informasi mengenai hal-hal baru yang harus dilengkapi oleh dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 3,564 dan skor ekspektasi sebesar 3,936 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 3,022 untuk persepsi dan 4,289 untuk ekspektasi.

Terakhir, aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan pemberian pelayanan secara cepat dan tepat oleh Fakultas dan

TPAK dalam rangka membantu memecahkan masalah pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh skor persepsi sebesar 3,167 dan skor ekspektasi sebesar 3,795 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh skor untuk masing-masing atribut berturut-turut sebesar 2,667 untuk persepsi dan 4,178 untuk ekspektasi.

5. Pembahasan Hasil *Servqual Score* (SS)

Pembahasan hasil SS bertujuan untuk melihat tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen. Kualitas layanan SS diukur dengan membandingkan persepsi dengan ekspektasi dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya. Nilai perbandingan menghasilkan tingkat kesenjangan (GAP) antara persepsi dan ekspektasi dosen dengan asumsi, jika hasil persepsi sama dengan hasil ekspektasi artinya kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh telah sesuai dengan harapan dosen.

Disamping itu, jika hasil persepsi lebih besar dari hasil ekspektasi, maka kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sangat baik atau handal, karena nilai GAP yang didapatkan adalah positif. Sebaliknya jika hasil persepsi lebih kecil dari hasil ekspektasi maka nilai GAP yang diperoleh adalah negatif, artinya kualitas layanan yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh kepada dosen ketika melakukan pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya untuk saat ini belum sesuai dengan harapan dosen.

a. Hasil *Servqual Score* (SS) Atribut *Reliability*

Tabel 38 dan tabel 39 menunjukkan hasil perolehan perhitungan SS untuk atribut *Reliability* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

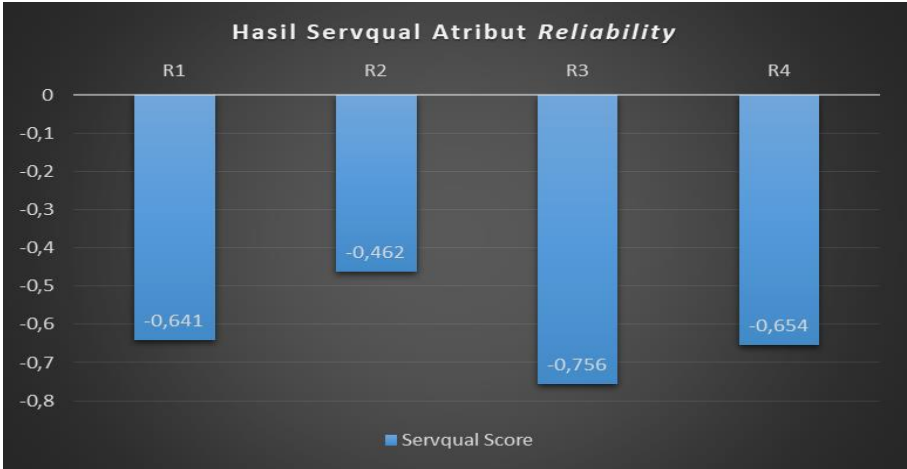
Tabel 38. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Reliability* UIN Ar-Raniry

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-0,641
2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	-0,462
3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah kenaikan jabatan fungsional	-0,756
4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-0,654

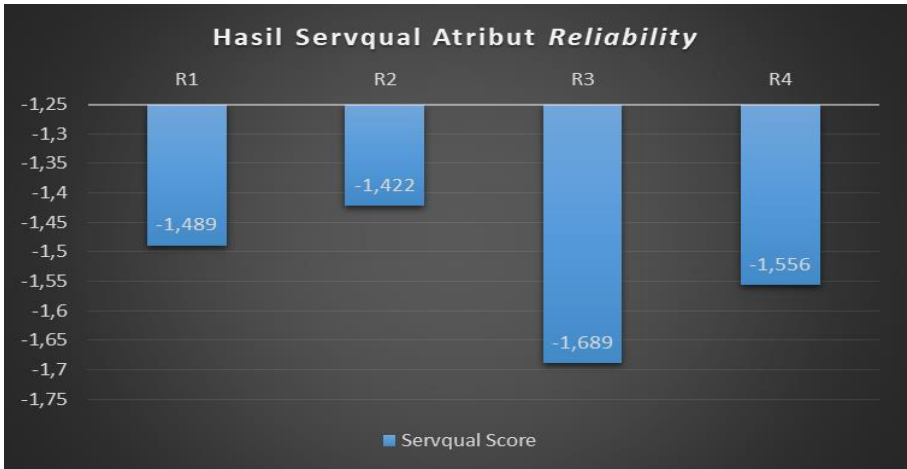
Tabel 39. Hasil Kualitas (SS) Atribut *Reliability* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK bekerja secara profesional, terampil, dan handal ketika menyelesaikan masalah yang dihadapi Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-1,489
2	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan dan perlakuan yang adil dan sesuai prosedur terhadap setiap Dosen yang mengajukan proses kenaikan jabatan fungsional	-1,422
3	Fakultas dan TPAK memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dimengerti oleh Dosen berkaitan dengan informasi dan masalah	-1,689

	kenaikan jabatan fungsional	
4	Fakultas dan TPAK memberikan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen, sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-1,556



Gambar 29. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Reliability* UIN Ar-Raniry



Gambar 30. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Reliability* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Reliability* dari hasil perhitungan SS untuk

seluruh indikator kualitas layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan tingkat profesionalisme dan kehandalan Fakutlas dan TPAK dalam membantu menyelesaikan masalah kenaikan jabatan fungsional adalah sebesar -0,641.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek pelayanan dan perlakuan yang adil sesuai dengan prosedur bagi setiap dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai sebesar -0,462.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi kemampuan Fakultas dan TPAK dalam memberikan penjelasan secara lengkap dan mudah dimengerti dalam rangka penyebaran informasi mengenai masalah kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -0,756.
4. Terakhir, Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Fakultas dan TPAK dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional bernilai -0,654.

Hasil yang sama juga diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Reliability* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan juga bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan tingkat profesionalisme dan kehandalan Fakutlas dan TPAK dalam membantu menyelesaikan masalah kenaikan jabatan fungsional adalah sebesar -1,489.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek pelayanan dan perlakuan yang adil sesuai dengan prosedur bagi setiap dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai sebesar -1,422.

3. Selain itu, kualitas layanan dari segi kemampuan Fakultas dan TPAK dalam memberikan penjelasan secara lengkap dan mudah dimengerti dalam rangka penyebaran informasi mengenai masalah kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -1,689.
4. Terakhir, Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Fakultas dan TPAK dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional bernilai -1,556.

b. Hasil *Servoqual Score* (SS) Atribut *Assurance*

Tabel 40 dan tabel 41 menunjukkan hasil perolehan perhitungan SS untuk atribut *Assurance* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

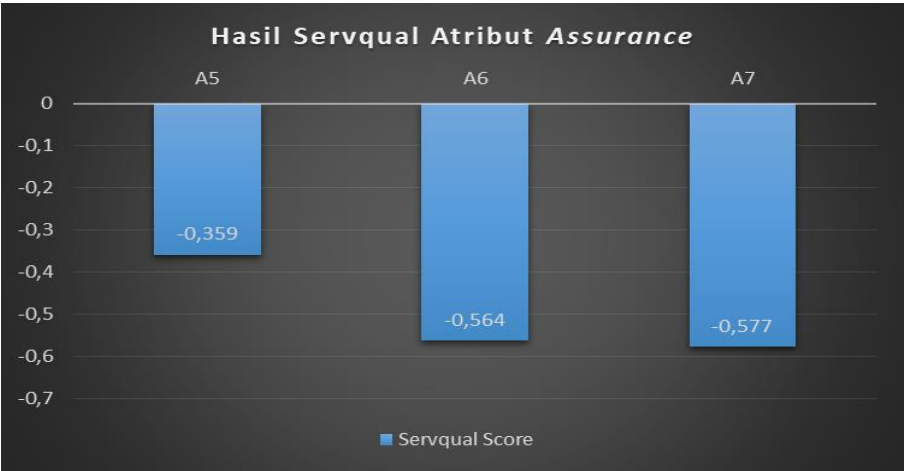
Tabel 40. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Assurance* UIN Ar-Raniry

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	-0,359
2	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	-0,564
3	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional	-0,577

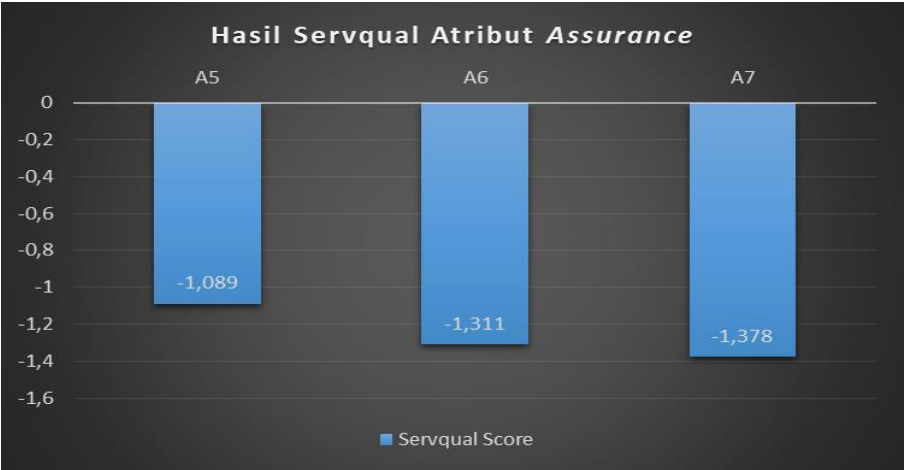
Tabel 41. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Assurance* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan	-1,089
2	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional	-1,311
3	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan	-1,378

	jabatan fungsional	
--	--------------------	--



Gambar 31. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut Assurance UIN Ar-Raniry



Gambar 32. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut Assurance STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut Assurance dari hasil perhitungan SS untuk

seluruh indikator kualitas layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan sikap ramah dan sopan dalam melayani kenaikan jabatan fungsional dosen oleh Fakutlas dan TPAK adalah sebesar -0,359.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek kemampuan Fakultas dan TPAK dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai sebesar -0,564.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi kemampuan Fakultas dan TPAK dalam menumbuhkan rasa percaya dosen dalam rangka proses kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -0,577.

Hasil yang sama juga diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Assurance* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan juga bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan sikap ramah dan sopan dalam melayani kenaikan jabatan fungsional dosen oleh Fakutlas dan TPAK adalah sebesar -1,089.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek kemampuan Fakultas dan TPAK dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai sebesar -1,311.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi kemampuan Fakultas dan TPAK dalam menumbuhkan rasa percaya dosen dalam rangka proses kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -1,378.

c. Hasil *Servoqual Score* (SS) Atribut *Tangibility*

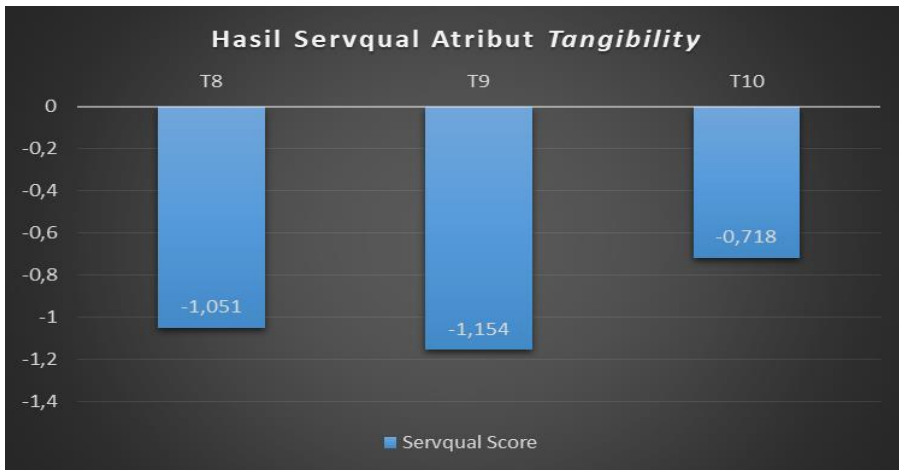
Tabel 42 dan tabel 43 menunjukkan hasil perolehan perhitungan SS untuk atribut *Tangibility* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 42. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Tangibility* UIN Ar-Raniry

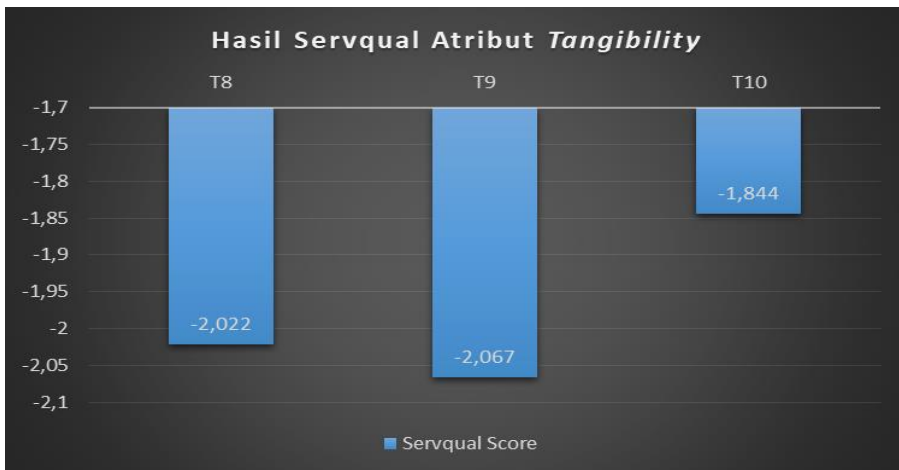
No.	Kualitas Layanan	SS
1	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,051
2	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	-1,154
3	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-0,718

Tabel 43. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Tangibility* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Perguruan Tinggi telah menyediakan wadah/layanan (Dalam bentuk Teknologi Informasi) dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-2,022
2	Fakultas dan TPAK memiliki media visualisasi yang lengkap dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional Dosen, misalnya dalam bentuk: poster, banner, brosur, dan diagram alur.	-2,067
3	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,844



Gambar 33. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Tangibility* UIN Ar-Raniry



Gambar 34. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Tangibility* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Tangibility* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan tersedianya wadah/layanan berupa sarana teknologi informasi dalam

pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen adalah sebesar - 1,051.

2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek tersedianya media visualisasi dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh nilai sebesar - 1,154.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi ketersediaan ruangan yang layak dan nyaman di TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan dosen memperoleh nilai -0,718.

Hasil yang sama juga diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Tangibility* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan juga bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan tersedianya wadah/layanan berupa sarana teknologi informasi dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen adalah sebesar - 2,022.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek tersedianya media visualisasi dalam menginformasikan prosedur kenaikan jabatan fungsional dosen memperoleh nilai sebesar - 2,067.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi ketersediaan ruangan yang layak dan nyaman di TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan dosen memperoleh nilai -1,844.

d. Hasil *Servoqual Score* (SS) Atribut *Empathy*

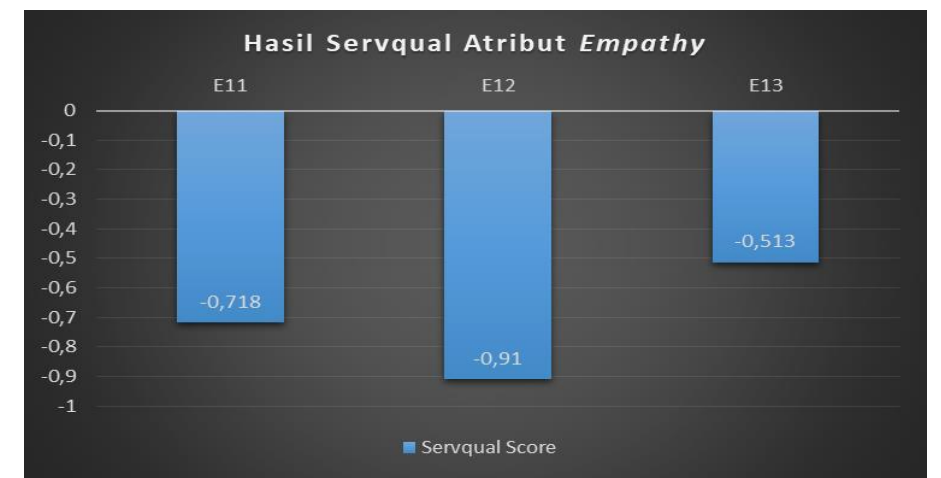
Tabel 44 dan tabel 45 menunjukkan hasil perolehan perhitungan SS untuk atribut *Empathy* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 44. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Empathy* UIN Ar-Raniry

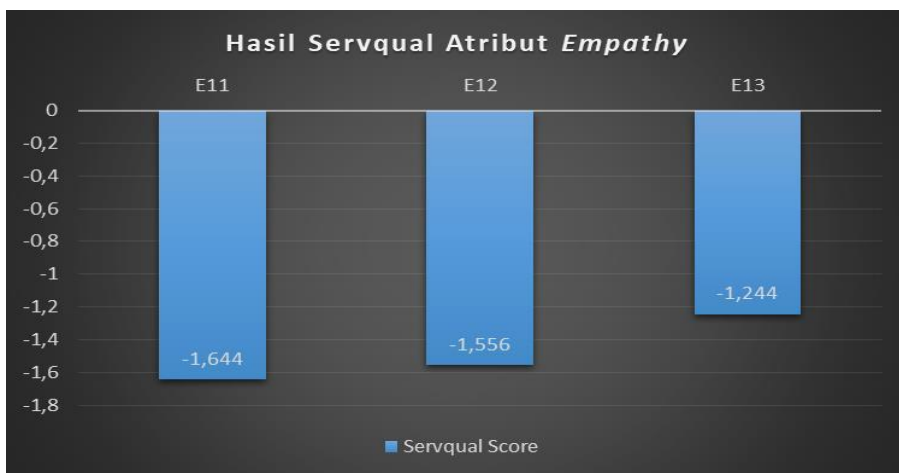
No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	-0,718
2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	-0,910
3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-0,513

Tabel 45. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Empathy* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian	-1,644
2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.	-1,556
3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-1,244



Gambar 35. Grafik Kualitas Layanan (Ss) untuk Atribut *Empathy* UIN Ar-Raniry



Gambar 36. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Empathy* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Empathy* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan perlakuan yang penuh perhatian dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen oleh Fakultas dan TPAK memperoleh hasil sebesar -0,718.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek usaha dalam memahami kebutuhan dosen dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb memperoleh nilai sebesar -0,910.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi pemberian saran terbaik bagi dosen oleh Fakultas dan TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan memperoleh nilai -0,513.

Hasil yang sama juga diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Empathy* dari

hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan juga bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan perlakuan yang penuh perhatian dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen oleh Fakultas dan TPAK memperoleh hasil sebesar -1,644.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek usaha dalam memahami kebutuhan dosen dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb memperoleh nilai sebesar -1,556.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi pemberian saran terbaik bagi dosen oleh Fakultas dan TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan memperoleh nilai -1,244.

e. Hasil *Servoqual Score* (SS) Atribut *Responsiveness*

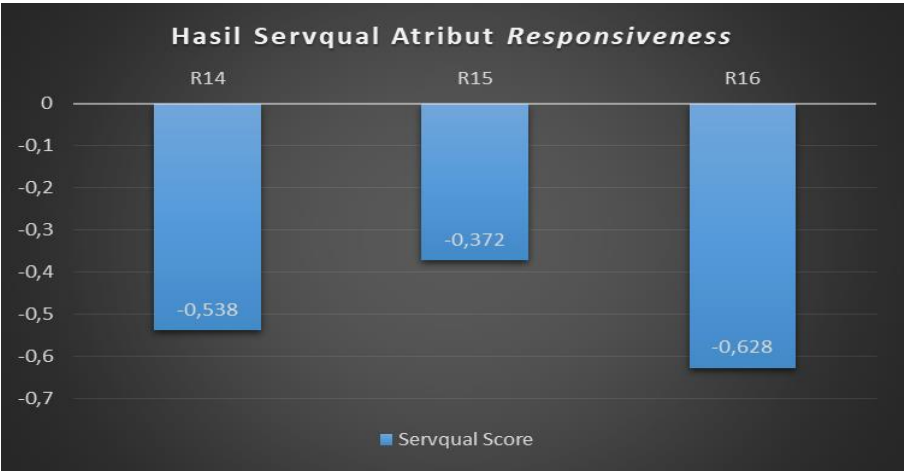
Tabel 46 dan tabel 47 menunjukkan hasil perolehan perhitungan SS untuk atribut *Responsiveness* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 46. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Responsiveness* UIN Ar-Raniry

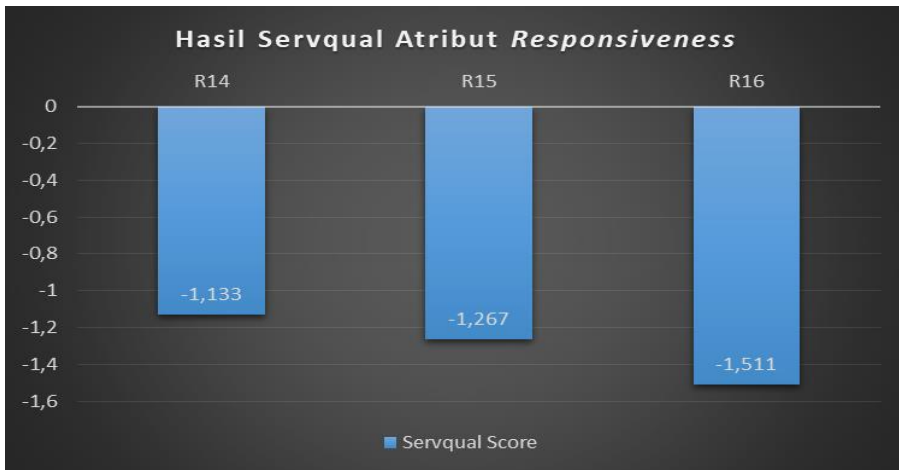
No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	-0,538
2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	-0,372
3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-0,628

Tabel 47. Hasil Kualitas Layanan (SS) Atribut *Responsiveness* STAIN Teungku Dirundeng

No.	Kualitas Layanan	SS
1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen	-1,133
2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional	-1,267
3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional	-1,511



Gambar 37. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Responsiveness* UIN Ar-Raniry



Gambar 38. Grafik Kualitas Layanan (SS) untuk Atribut *Responsiveness* STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Empathy* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bernilai negatif, dengan rincian:

1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan kemudahan dalam menghubungi terkait masalah dan pertanyaan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional oleh Fakultas dan TPAK memperoleh hasil sebesar -0,538.
2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan penginformasian hal-hal baru terkait proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen oleh TPAK memperoleh nilai sebesar -0,372.
3. Selain itu, kualitas layanan dari segi cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan bagi dosen oleh Fakultas dan TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -0,628.

Hasil yang sama juga diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, terlihat bahwa sebaran nilai untuk aspek atribut *Empathy* dari hasil perhitungan SS untuk seluruh indikator kualitas layanan juga bernilai negatif, dengan rincian:

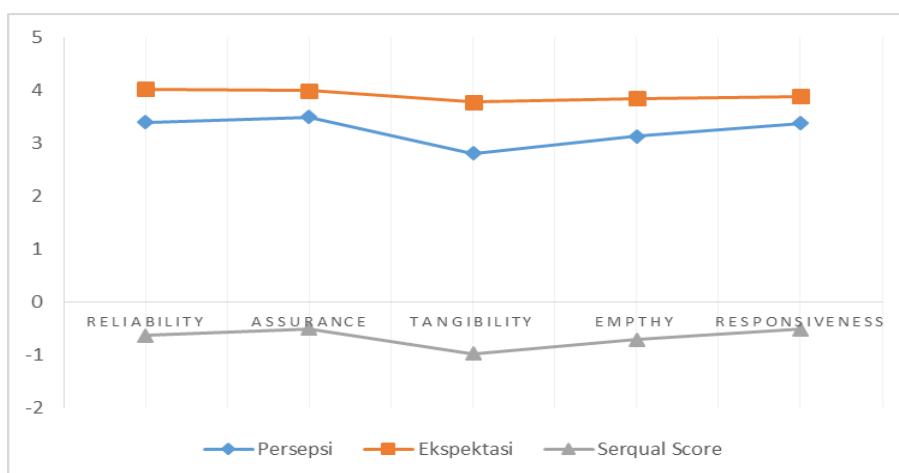
1. Kualitas layanan yang berkaitan dengan kemudahan dalam menghubungi terkait masalah dan pertanyaan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional oleh Fakultas dan TPAK memperoleh hasil sebesar -1,133.
 2. Sementara itu, kualitas layanan yang berkaitan dengan penginformasian hal-hal baru terkait proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen oleh TPAK memperoleh nilai sebesar -1,267.
 3. Selain itu, kualitas layanan dari segi cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan bagi dosen oleh Fakultas dan TPAK dalam rangka melayani proses kenaikan jabatan fungsional memperoleh nilai -1,511.
6. Hasil Perbandingan Kualitas Layanan (*Servqual*) Untuk Setiap Atribut

Hasil perbandingan kualitas layanan bertujuan untuk melihat atribut yang memiliki nilai tertinggi dari keseluruhan atribut kualitas layanan. Perbandingan dilakukan dengan melihat hasil rata-rata perhitungan persepsi, ekspektasi, dan *servqual score* (SS). Tabel 48 dan tabel 49 menunjukkan nilai rata-rata persepsi, ekspektasi, dan SS UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 48. Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	SS
1	<i>Reliability</i>	3,401	4,029	-0,628

No.	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	SS
2	<i>Assurance</i>	3,500	4,000	-0,500
3	<i>Tangibility</i>	2,812	3,786	-0,974
4	<i>Empathy</i>	3,141	3,855	-0,714
5	<i>Responsiveness</i>	3,385	3,897	-0,513



Gambar 39. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk UIN Ar-Raniry

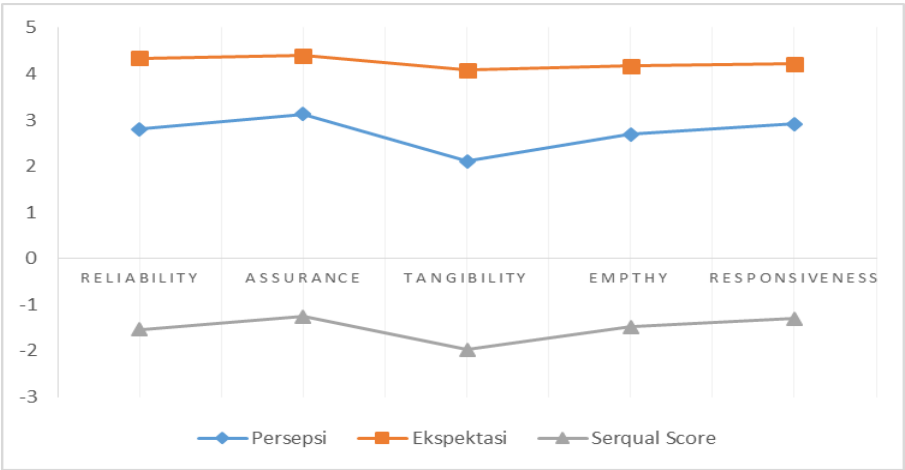
Berdasarkan tabel 48 dan gambar 39 dari sebaran rata-rata persepsi, ekspektasi, dan *servqual score* (SS) di atas, terlihat bahwa nilai tertinggi dari sisi persepsi untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah *Assurance*. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek jaminan yang diberikan oleh Fakultas dan TPAK selama ini memiliki kinerja tertinggi dalam membantu proses kenaikan jabatan fungsional dosen. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada atribut *Tangibility*. Artinya, aspek bentuk sarana dan prasarana fisik memiliki kinerja terendah dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsional dosen selama ini.

Selain itu, pada bagian ekspektasi untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh nilai tertinggi diperlihatkan oleh atribut *Reliability*. Artinya, dosen memiliki harapan yang tinggi terhadap kinerja handal baik ditingkat Fakultas maupun TPAK dalam membantu proses kenaikan jabatan

fungsional. Namun, dosen tidak menaruh harapan yang besar terhadap peningkatan sarana dan prasarana fisik dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsionalnya. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai rata-rata ekspektasi untuk atribut *Tangibility* yang rendah. Terakhir, nilai *seroqual score* tertinggi adalah atribut *Tangibility* dengan nilai sebesar -0,974. Selanjutnya diikuti oleh *Empathy* sebesar -0,714, *Reliability* sebesar -0,628, *Responsiveness* sebesar -0,513, dan *Assurance* sebesar -0,500.

Tabel 49. Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk untuk STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	SS
1	<i>Reliability</i>	2,800	4,339	-1,539
2	<i>Assurance</i>	3,133	4,393	-1,259
3	<i>Tangibility</i>	2,104	4,081	-1,978
4	<i>Empathy</i>	2,689	4,170	-1,481
5	<i>Responsiveness</i>	2,919	4,222	-1,304



Gambar 40. Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut untuk STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan tabel 49 dan gambar 40 dari sebaran rata-rata persepsi, ekspektasi, dan *seroqual score* (SS) di atas, terlihat bahwa nilai tertinggi dari sisi persepsi untuk STAIN Teungku dirundeng Meulaboh

adalah *Assurance*. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek jaminan yang diberikan oleh Fakultas dan TPAK selama ini memiliki kinerja tertinggi dalam membantu proses kenaikan jabatan fungsional dosen. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada atribut *Tangibility*. Artinya, aspek bentuk sarana dan prasarana fisik memiliki kinerja terendah dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsional dosen selama ini.

Selain itu, pada bagian ekspektasi untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh nilai tertinggi diperlihatkan oleh atribut *Assurance*. Artinya, dosen memiliki harapan yang tinggi terhadap jaminan yang diberikan baik ditingkat Fakultas maupun TPAK dalam membantu proses kenaikan jabatan fungsional. Namun, dosen tidak menaruh harapan yang besar terhadap peningkatan sarana dan prasarana fisik dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsionalnya. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai rata-rata ekspektasi untuk atribut *Tangibility* yang rendah. Terakhir, nilai *servqual score* tertinggi adalah atribut *Tangibility* dengan nilai sebesar -1,978. Selanjutnya diikuti oleh *Reliability* sebesar -1,539, *Empathy* sebesar -1,481, *Responsiveness* sebesar -1,304, dan *Assurance* sebesar -1,259.

7. Hasil Kualitas Layanan Aktual (*Actual Servqual Score*)

Actual servqual score (ASS) merupakan penilaian dosen terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional yang diberikan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh selama ini secara aktual. ASS bertujuan untuk melihat sejauh mana pemenuhan kinerja layanan kenaikan jabatan fungsional dosen berbanding lurus dengan keinginan yang diharapkan oleh dosen. Artinya, ASS memperlihatkan seberapa baik kinerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam rangka pemenuhan keinginan dan harapan dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsionalnya. Nilai ASS dihitung dalam bentuk persentase dengan

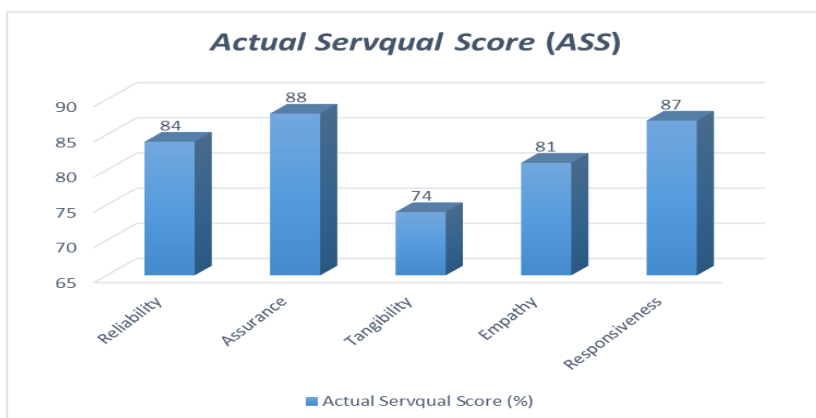
tingkatan yang berbeda untuk setiap nilai persentase yang didapatkan. Terdapat beberapa ketentuan dalam menilai tingkatan persentase ASS yakni:

1. Apabila nilai yang diperoleh lebih besar dari 100%, maka secara aktual kinerja kualitas layanan selama ini telah melebihi keinginan dan harapan.
2. Apabila nilai yang diperoleh sama dengan 100%, maka secara aktual kinerja kualitas layanan selama ini telah sesuai dengan keinginan dan harapan.
3. Apabila nilai yang diperoleh lebih kecil dari 100%, maka secara aktual kinerja kualitas layanan selama ini belum dapat memenuhi keinginan dan harapan.

Tabel 50 dan tabel 51 menunjukkan peringkat nilai aktual (ASS) di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam memenuhi keinginan serta harapan dosen pada saat melakukan proses kenaikan jabatan fungsional.

Tabel 50. Nilai Peringkat Aktual Kinerja Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen UIN Ar-Raniry

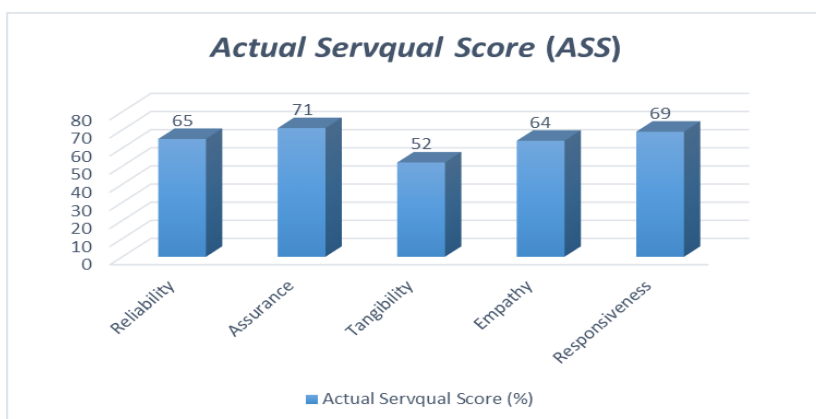
No.	Atribut	ASS (%)
1	<i>Reliability</i>	84
2	<i>Assurance</i>	88
3	<i>Tangibility</i>	74
4	<i>Empathy</i>	81
5	<i>Responsiveness</i>	87
Rerata		82,8



Gambar 41. Grafik Peringkat Aktual Kinerja Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen UIN Ar-Raniry

Tabel 51. Nilai Peringkat Aktual Kinerja Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	ASS (%)
1	<i>Reliability</i>	65
2	<i>Assurance</i>	71
3	<i>Tangibility</i>	52
4	<i>Empathy</i>	64
5	<i>Responsiveness</i>	69
Rerata		64,2



Gambar 42. Grafik Peringkat Aktual Kinerja Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Berdasarkan pada tabel 50 dan gambar 41 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh di atas, terlihat bahwa nilai aktual (ASS) tertinggi adalah atribut *Assurance* dengan nilai 88%, selanjutnya diikuti *Responsiveness* 87%, *Reliability* 84%, *Empathy* 81, dan *Tangibility* 74%. Dari sebaran nilai ASS tersebut terdapat empat nilai atribut yang telah mendekati nilai 100%. Artinya, secara keseluruhan UIN Ar-Raniry Banda Aceh hampir memenuhi keinginan dan harapan dosen dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsionalnya. Namun, perlu peningkatan kinerja layanan proses kenaikan jabatan fungsional yang lebih baik lagi agar kriteria layanan sesuai dengan harapan dosen.

Sementara itu, jika dilihat dari nilai rata-rata persentase ASS, diperoleh nilai sebesar 82,8%. Artinya, UIN Ar-Raniry Banda Aceh baru memenuhi 82,8% terhadap kualitas layanan kenaikan jabatan dosen dilingkungannya. Sehingga diperlukan dorongan yang lebih baik lagi dalam rangka perbaikan kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen, yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan berdasarkan hasil analisis pada bagian sebelumnya dari penelitian ini.

Terakhir, jika dilihat berdasarkan pada sebaran nilai pada tabel 51 dan gambar 42 di atas, diketahui bahwa nilai tertinggi dari perhitungan ASS untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah 71% untuk atribut *Assurance*. Selanjutnya secara berturut diikuti oleh atribut *Responsiveness* sebesar 69%, *Reliability* sebesar 65%, *Empathy* 64%, dan *Tangibility* 52%. Artinya hampir seluruh atribut belum mampu memenuhi kualitas layanan yang baik dalam proses kenaikan jabatan fungsional, yang sesuai dengan keinginan dan harapan dosen. Sementara itu jika dilihat dari nilai rata-rata ASS yang diperoleh, yakni sebesar 64,2%. Artinya secara keseluruhan, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh baru memenuhi 64,2% harapan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya. Sehingga perlu dilakukan analisis mendalam kembali berdasarkan pada hasil temuan penelitian yang telah dipaparkan pada

bab sebelumnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja kualitas layanan kenaikan jabatan dosen kearah yang lebih baik lagi.

F. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Validitas adalah ukuran tingkat ketepatan alat ukur penelitian terhadap data yang hendak di ukur. Artinya validitas tidak hanya merujuk pada alat ukur yang digunakan dalam penelitian saja, tetapi juga pada proses pengumpulan data penelitian (Garaika and Darmanah 2011). Berdasarkan pada pernyataan tersebut, agar tujuan uji validitas dapat terpenuhi, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa pendekatan pengujian validitas yakni: validitas isi, validitas konstruk, dan validitas kriteria.

Validitas isi bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh bagian instrumen penelitian telah memenuhi prasyarat ahli. Validitas isi dilakukan dengan membagikan draft kuesioner kepada dosen sejawat sebanyak dua orang dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan satu orang dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh untuk dinilai struktur tulisan dan keterbacaan soal. Dari hasil penilaian terdapat masukan dan koreksi dari dosen sejawat.

Selanjutnya, validitas konstruk dimaksudkan untuk menguji bahwa setiap konstruk yang ditulis dalam instrumen penelitian telah memenuhi konsep-konsep teoritis penelitian (Sudaryono 2019). Pada penelitian ini, validitas konstruk dilakukan dengan studi kepustakaan mengenai konsep teoritis kualitas pelayanan (*servqual*) yang terdiri atas lima atribut utama yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, serta mencari teori yang berkaitan dengan kepuasan.

Disamping itu, agar memastikan keseluruhan teori *servqual* tersebut memiliki tingkat validitas yang baik, juga dilakukan validitas kriteria mengenai perancangan pertanyaan instrumen penelitian yang dilakukan dengan mencari sumber literatur instrumen penelitian lain,

yakni dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Satriyo Utomo tahun 2010 (Utomo 2010), yang memiliki keterkaitan dengan teori *servqual* yang diangkat dalam penelitian ini. Literatur instrumen penelitian tersebut diubah, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian tanpa menghilangkan aspek penting dari setiap konsep teoritis pembentuk *servqual*, sehingga diperoleh pertanyaan penelitian yang teruji dengan baik.

Selanjutnya, setelah didapatkan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, dilakukan uji korelasi setiap item soal dalam instrumen penelitian untuk memenuhi prasyarat uji validitas secara statistik. Pada penelitian ini, pengujian item soal digunakan pendekatan persamaan *pearson product moment*, sebagaimana yang telah dituliskan pada bagian bab 3 sebelumnya, dengan pertimbangan validitas: apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka item soal instrumen penelitian dapat dinyatakan valid.

Pemilihan nilai t_{tabel} sendiri diperoleh dari distribusi nilai t_{tabel} yang dibuat menggunakan perangkat lunak MS. Excel 2013, dengan sebaran nilainya dapat dilihat pada lampiran 1 Sedangkan untuk menentukan nilai t_{tabel} , dilakukan perhitungan dengan persamaan:

$$df = N - k \dots\dots\dots 4.7$$

Dimana: df adalah *degrees of freedom*, N total jumlah pengamatan, dan k adalah jumlah atribut bebas yang diangkat dalam penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh ketetapan nilai t_{tabel} untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah: $df = 78 - 5 = 73$, sehingga nilai t_{tabel} yang diperoleh adalah 0,227. Selanjutnya, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memperoleh nilai t_{tabel} melalui perhitungan $df = 45 - 5 = 40$, sehingga nilai t_{tabel} yang didapatkan untuk STAIN Teungku dirundeng Meulaboh adalah 0,304, dengan ketentuan nilai *alpha* yang ditetapkan adalah sebesar 5%.

Sementara itu, untuk mencari nilai korelasi *product moment* dilakukan dengan cara membandingkan jawaban responden untuk setiap atribut kualitas layanan dengan total keseluruhan jawaban mengenai kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen, berbantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Tabel 52 sampai dengan tabel 61 menunjukkan sebaran hasil pengujian validitas yang diperoleh per item soal instrumen penelitian bagian persepsi untuk kelima atribut kualitas pelayanan yakni atribut: *reability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* baik bagi UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 52. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Reliability* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X1.R1	0,911	0,227	Diterima & Valid
X1.R2	0,883	0,227	Diterima & Valid
X1.R3	0,836	0,227	Diterima & Valid
X1.R4	0,892	0,227	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 52 mengenai uji validitas untuk atribut *Reliability* komponen persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 53. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Assurance* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X2.A5	0,879	0,227	Diterima & Valid
X2.A5	0,908	0,227	Diterima & Valid
X2.A7	0,887	0,227	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 53 mengenai uji validitas untuk atribut *Assurance* komponen persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 54. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Tangibility* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.T8	0,845	0,227	Diterima & Valid
X3.T9	0,844	0,227	Diterima & Valid
X3.T10	0,740	0,227	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 54 mengenai uji validitas untuk atribut *Tangibility* komponen persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 55. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Empathy* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.E11	0,831	0,227	Diterima & Valid
X3.E12	0,872	0,227	Diterima & Valid
X3.E13	0,896	0,227	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 55 mengenai uji validitas untuk atribut *Empathy* komponen persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 56. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Responsiveness* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.R14	0,867	0,227	Diterima & Valid
X3.R15	0,871	0,227	Diterima & Valid
X3.R16	0,850	0,227	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 56 mengenai uji validitas untuk atribut *Responsiveness* komponen persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 57. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Reliability* untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X1.R1	0,849	0,304	Diterima & Valid
X1.R2	0,844	0,304	Diterima & Valid
X1.R3	0,800	0,304	Diterima & Valid
X1.R4	0,840	0,304	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 57 mengenai uji validitas untuk atribut *Reliability* komponen persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 58. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Assurance* untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X2.A5	0,874	0,304	Diterima & Valid
X2.A5	0,900	0,304	Diterima & Valid
X2.A7	0,921	0,304	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 58 mengenai uji validitas untuk atribut *Assurance* komponen persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 59. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Tangibility* untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.T8	0,846	0,304	Diterima & Valid

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.T9	0,862	0,304	Diterima & Valid
X3.T10	0,826	0,304	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 59 mengenai uji validitas untuk atribut *Tangibility* komponen persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 60. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Empathy* untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.E11	0,879	0,304	Diterima & Valid
X3.E12	0,850	0,304	Diterima & Valid
X3.E13	0,825	0,304	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 60 mengenai uji validitas untuk atribut *Empathy* komponen persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Tabel 61. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Atribut *Responsiveness* untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	R Hitung (r_{hitung})	R Tabel (r_{tabel})	Keterangan
X3.R14	0,798	0,304	Diterima & Valid
X3.R15	0,933	0,304	Diterima & Valid
X3.R16	0,865	0,304	Diterima & Valid

Berdasarkan pada tabel 61 mengenai uji validitas untuk atribut *Responsiveness* komponen persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

G. Uji Reliabilitas

Apabila validitas melihat bagaimana ketepatan alat ukur dalam melihat apa yang hendak di ukur, maka reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa alat ukur tersebut bisa secara konsisten menghasilkan hasil yang tepat, walaupun telah digunakan secara berulang. Artinya, uji reliabilitas merupakan uji yang melihat bagaimana tingkat konsistensi dan keajegan alat ukur penelitian (Imam Heryanto & Totok Triwibowo, 2018; Nilda Miftahul Janna). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah uji *alpha cronbach*, dengan nilai koefisien yang ditoleransi adalah sebesar 0,7 sebagaimana telah dijelaskan pada bab 3 sebelumnya. Sementara itu, untuk proses pengujiannya, digunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Tabel 62 dan tabel 63 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas bagian persepsi untuk lima atribut penelitian yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* baik untuk responden yang mengisi instrumen penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 62. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Bagian Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Koefisien	Total Item
1	<i>Reliability</i>	0,904	0,7	4
2	<i>Assurance</i>	0,869	0,7	3
3	<i>Tangibility</i>	0,735	0,7	3
4	<i>Empathy</i>	0,833	0,7	3
5	<i>Responsiveness</i>	0,827	0,7	3

Tabel 63. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Bagian Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Koefisien	Total Item
1	<i>Reliability</i>	0,848	0,7	4
2	<i>Assurance</i>	0,880	0,7	3

No.	Atribut	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Koefisien	Total Item
3	<i>Tangibility</i>	0,792	0,7	3
4	<i>Empathy</i>	0,861	0,7	3
5	<i>Responsiveness</i>	0,835	0,7	3

Berdasarkan pada sebaran nilai hasil pengujian reliabilitas pada tabel 62 dan 63 di atas, terlihat bahwa keseluruhan atribut penelitian yang terdiri atas: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, *Responsiveness* baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bernilai lebih besar dari batas toleransi koefisien yakni sebesar 0,7. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh atribut instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik atau telah reliabel.

H. Konversi Sebaran Data Ordinal Menjadi Data Rasio

Salah satu prasyarat utama pengolahan data statistik parametric adalah melakukan proses konversi data yang bernilai ordinal ke dalam bentuk data yang bernilai rasio dan/atau interval (Imam Heryanto & Totok Triwibowo, 2018). Secara keseluruhan isian data pada kuesioner yang diisi oleh responden dalam penelitian ini adalah data bernilai ordinal, karena skala yang digunakan adalah penskalaan *likert* dengan rentang nilai isian adalah 1 s.d. 5. Skala penilaian tersebut tidak mengindikasikan bahwa data yang diisi responden memiliki tingkatan tertentu, namun lebih mengarah pada mengubah sifat datanya saja, yakni yang sebelumnya setuju maupun tidak setuju menjadi angka 1 maupun 5. Artinya, setiap responden yang mengisi data pada instrumen penelitian, walaupun isian berbentuk angka tetapi itu hanya menyatakan kesetujuan maupun ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang tertera pada instrumen penelitian. Oleh sebab itu sebaran data yang diperoleh di instrumen penelitian masih berbentuk ordinal, sehingga perlu dilakukan

konversi terlebih dahulu dalam bentuk rasio dan/atau interval, sebelum dilakukan prasyarat pengujian statistik lebih lanjut.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik *method of successive interval* (MSI) untuk mengubah sebaran data penelitian yang berupa data ordinal menjadi data yang bernilai interval. Sementara itu, langkah-langkah pengubahan data ordinal ke interval dengan MSI mengikuti langkah-langkah yang telah dijelaskan pada bagian bab 3 sebelumnya, berbantuan perangkat lunak "*stat97.XLA*" yang dijalankan menggunakan MS Excel 2013.

I. Pengujian Asumsi Klasik

Prasyarat utama dalam statistik inferensial adalah, data instrumen penelitian yang diperoleh harus melalui pengujian asumsi klasik, sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian lebih lanjut. Hal tersebut bertujuan agar dapat diketahui pendekatan uji statistik inferensial mana yang sesuai digunakan untuk mengolah data penelitian, apakah melalui pendekatan parametrik ataupun non parametrik. Salah satu pengujian asumsi klasik yang menjadi prasyarat utama dalam mengolah statistik inferensial adalah uji normalitas, uji ini dimaksudkan untuk melihat apakah data penelitian yang didapatkan berdistribusi secara normal atau tidak. Sehingga berdasarkan hasil pengujian normalitas tersebut dapat ditentukan, jika data berdistribusi secara normal, maka pengolahan data penelitian dapat menggunakan pendekatan parametrik, begitu juga sebaliknya apabila data tidak berdistribusi tidak normal, maka dapat dilakukan pengolahan data penelitian dengan pendekatan non parametrik (Sudaryono 2019). Dalam penelitian ini, hanya dilakukan proses pengujian normalitas saja, karena merupakan prasyarat utama yang harus dipenuhi dalam pendekatan statistik parametrik.

a. Pengujian Normalitas Data

Proses uji normalitas dilakukan setelah data instrumen penelitian di ubah menjadi data interval dengan teknik MSI. Uji normalitas dimaksudkan untuk melihat tingkat distribusi data penelitian, apakah berdistribusi secara normal atau tidak berdistribusi secara normal. Untuk melakukan proses pengujian regresi, baiknya data berdistribusi normal dan/atau mendekati normal. Pada penelitian ini, distribusi data dikatakan normal jika nilai signifikansi dari uji normalitas bernilai lebih besar dari 0,05 dengan alat uji yang digunakan adalah *one-sample kolomogorov-smirnov test* (Sudaryono 2019). Sementara itu, dalam melakukan uji normalitas, penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Tabel 64 memperlihatkan hasil uji normalitas persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan tabel 65 adalah hasil uji normalitas persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 64. Hasil Uji Normalitas Instrumen Penelitian Bagian Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai Asymsig. (2-tailed)	Batas Sig. (5%)
1	Res 1 (X1, X2 dan X3 Ke Y)	0,060	0,05
2	Res 2 (X1, X2 dan X3 Ke X4)	0,200	0,05
3	Res 3 (X1, X2 dan X3 Ke X5)	0,200	0,05
4	Res 4 (X4 dan X5 Ke Y)	0,200	0,05

Tabel 65. Hasil Uji Normalitas Instrumen Penelitian Bagian Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Nilai Asymsig. (2-tailed)	Batas Sig. (5%)
1	Res 1 (X1, X2 dan X3 Ke Y)	0,093	0,05
2	Res 2 (X1, X2 dan X3 Ke X4)	0,323	0,05
3	Res 3 (X1, X2 dan X3 Ke X5)	0,732	0,05
4	Res 4 (X4 dan X5 Ke Y)	0,200	0,05

Jika dilihat dari sebaran nilai pada tabel 64 mengenai hasil uji normalitas menggunakan teknik pengujian *one-sample kolmogorov-smirnov test* berkaitan dengan persepsi dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh di atas, diketahui bahwa seluruh data telah berdistribusi dengan normal. Hal tersebut disimpulkan dari sebaran seluruh residual yang diperlihatkan oleh tabel 64 dan 65 memiliki nilai *Asymsig* lebih besar dari batas signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya yakni sebesar 0,05. Artinya, secara keseluruhan model prasyarat regresi dapat digunakan karena sebaran data telah memenuhi uji asumsi normalitas. Sementara itu, sama halnya dengan hasil pengujian normalitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hasil pengujian normalitas untuk STAIN Teungku Dirundeng Juga Memperlihatkan bahwa keseluruhan nilai *Asymsig* untuk setiap residual yang di uji bernilai lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan juga bahwa, asumsi normalitas untuk model regresi juga dapat digunakan untuk sebaran data yang diperoleh di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

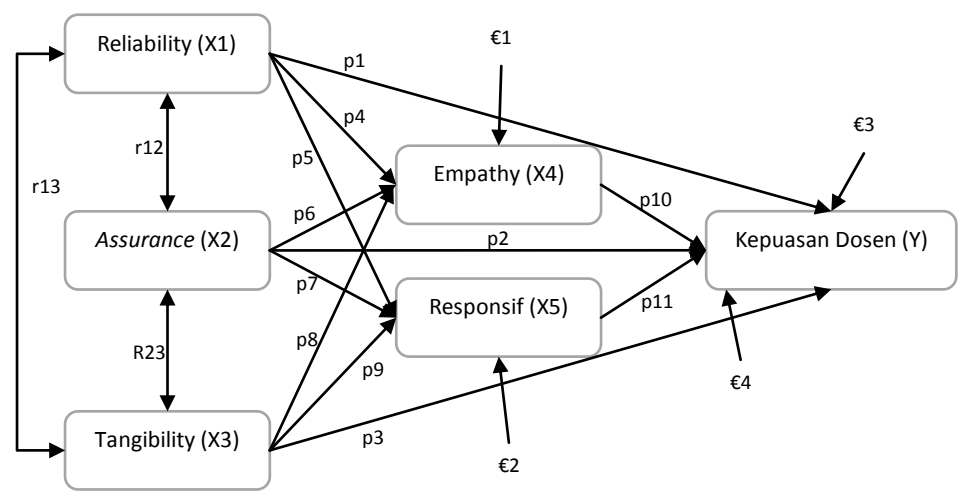
J. Analisis Verifikatif

Terdapat tiga hal yang dilakukan pada tahapan analisis verifikatif, yakni mencari: (1) koefisien korelasi, (2) mencari koefisien regresi, dan (3) analisis jalur. Koefisien korelasi merupakan satuan besaran nilai korelasi antar atribut bebas penelitian. Korelasi dapat diartikan sebagai hubungan timbal-balik antar atribut bebas satu dengan atribut bebas lainnya. Pengukuran korelasi ini penting dilakukan dalam menggunakan pendekatan analisis jalur, karena salah satu prasyarat utama analisis jalur adalah mengharuskan antar atribut bebas memiliki hubungan satu dengan lainnya. Selain itu untuk melihat tingkat korelasi antar atribut bebas, pada penelitian ini menggunakan standar koefisien korelasi berada di antara 0,20 – 1,00. Artinya, apabila nilai koefisien korelasi yang diperoleh di bawah nilai 0,20 dan/atau di atas 1,00 maka tidak terdapat

nilai korelasi antar atribut bebasnya, sebagaimana telah ditetapkan pada tabel sebaran nilai tingkat koefisien korelasi pada bab 3 sebelumnya.

Selanjutnya setelah didapatkan nilai koefisien korelasi, dilakukan penghitungan nilai koefisien regresi. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antar atribut bebas dengan atribut terikat penelitian. Dimana, atribut bebas adalah atribut penyebab, sedangkan atribut terikat adalah atribut akibat. Untuk melihat besaran koefisien regresi, digunakan standar nilai signifikansi sebesar 5% (0,05). Sehingga apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka pengaruh antar variable tidak signifikan.

Terakhir, analisis jalur dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antar atribut bebas (eksogen) dengan atribut terikat (endogen). Terdapat tiga atribut eksogen, dua atribut intervening, dan satu atribut endogen yang akan dilihat nilai jalurnya yakni atribut: *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibility* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), dan Kepuasan Dosen (Y). Gambar 4.24 menunjukkan operasional model penelitian berdasarkan masing-masing jalur analisisnya.



Gambar 43. Model Analisis Jalur

a. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Dengan prasyarat nilai koefisien korelasi harus di atas 0,20 dan di bawah 1,00 sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, pada bagian bab 3. Tabel 66 dan tabel 68 menunjukkan sebaran nilai hasil analisis koefisien korelasi antar atribut bebas persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 66. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	<i>Reliability</i> (X1)	<i>Assurance</i> (X2)	<i>Tangibility</i> (X3)
1	<i>Reliability</i> (X1)	1	0,755	0,542
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,755	1	0,538
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,542	0,538	1

Berdasarkan pada tabel 66 di atas, dapat disimpulkan perolehan koefisien korelasi untuk atribut X1, X2, dan X3 UIN Ar-Raniry Banda Aceh bahwa:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,755 antara *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2).
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,542 antara *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3).
3. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,538 antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3).

Sementara itu, Tabel 67 menunjukkan hasil perhitungan korelasi untuk atribut *Empathy* (X4) dengan atribut *Responsiveness* (X5) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 67. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	<i>Empathy</i> (X4)	<i>Responsiveness</i> (X5)
1	<i>Empathy</i> (X4)	1	0,771
2	<i>Responsiveness</i> (X5)	0,771	1

Berdasarkan pada tabel 67 di atas, dapat disimpulkan perolehan koefisien korelasi untuk atribut X4 dan X5 UIN Ar-Raniry Banda Aceh bahwa:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,771 antara *Empathy* (X4) dengan *Responsiveness* (X5).
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,771 antara *Responsiveness* (X5) dengan *Empathy* (X4).

Dari perolehan nilai koefisien korelasi tersebut, diketahui bahwa atribut bebas secara keseluruhan memiliki hubungan antara satu atribut dengan atribut bebas lainnya, dengan tingkat koefisien korelasi untuk atribut *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2) memiliki tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan atribut *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3) dan antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3) memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Sedangkan untuk atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) berkorelasi dengan tingkat hubungan yang kuat.

Tabel 68. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	<i>Reliability</i> (X1)	<i>Assurance</i> (X2)	<i>Tangibility</i> (X3)
1	<i>Reliability</i> (X1)	1	0,700	0,589
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,700	1	0,530
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,589	0,530	1

Sementra itu, berdasarkan pada tabel 68 di atas, dapat disimpulkan perolehan koefisien korelasi untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bahwa:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,700 antara *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2).
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 antara *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3).
3. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,530 antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3).

Tabel 69. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	<i>Empathy</i> (X4)	<i>Responsiveness</i> (X5)
1	<i>Empathy</i> (X4)	1	0,823
2	<i>Responsiveness</i> (X5)	0,823	1

Dari perolehan nilai koefisien korelasi tersebut, diketahui bahwa atribut bebas secara keseluruhan memiliki hubungan antara satu atribut dengan atribut bebas lainnya, dengan tingkat koefisien korelasi untuk atribut *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2), *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3), dan antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3) memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Sedangkan terdapat korelasi yang kuat antara atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y).

b. Analisis Koefisien Regresi

Analisis koefisien regresi dimaksudkan untuk melihat sejauh mana atribut bebas penelitian yakni: *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibility* (X3) mempengaruhi mempengaruhi atribut penghubung (intervening) dan atribut terikat yakni: *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), dan kepuasan dosen (Y). Disamping itu, analisis koefisien regresi juga bertujuan untuk melihat bagaimana atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) sebagai atribut *intervening* mempengaruhi atribut

kepuasan dosen (Y) selaku atribut terikat. Untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh antar atribut bebas terhadap atribut terikat, digunakan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hendaknya, taraf signifikansi yang diharapkan adalah lebih kecil dari 5%, karena jika lebih besar maka tidak terjadi pengaruh signifikan antar atribut bebas dengan atribut terikatnya. Berdasarkan analisis koefisien regresi menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27, diperoleh hasil koefisien regresi untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagaimana terlihat pada tabel 70, tabel 72, 73, dan tabel 74 berikut ini:

Tabel 70. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap Kepuasan Layanan Untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,485	0,000
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,278	0,004
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,217	0,004

Jika dilihat dari sebaran nilai hasil perhitungan koefisien regresi pada tabel 70 di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan atribut memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai ambang batas signifikansi yang telah ditetapkan sebelumnya yakni sebesar 0,05. Artinya, secara keseluruhan atribut bebas penelitian yakni *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional.

Tabel 71. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap *Empathy* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
-----	---------	-----------------	--------------------

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,446	0,000
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,240	0,018
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,279	0,001

Disamping itu, apabila dilihat dari sebaran nilai hasil perhitungan koefisien regresi pada tabel 71 di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan atribut bebas penelitian yakni *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) mempengaruhi atribut penghubung penelitian yaitu *Empathy* (X4) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Hal ini karena keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 72. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap *Responsiveness* untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,332	0,004
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,444	0,000
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,110	0,204

Selain itu, berdasarkan tabel 72 di atas, diketahui bahwa terdapat dua atribut bebas penelitian yakni *Reliability* (X1) dan *Assurance* (X2) yang mempengaruhi atribut penghubung penelitian yaitu *Responsiveness* (X5) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Sementara itu, atribut *Tangibility* (X3) tidak mempengaruhi atribut penghubung penelitian yakni, *Responsiveness*.

Tabel 73. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Dosen (Y) UIN Ar-Raniry

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Empathy</i> (X4)	0,579	0,000

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
2	<i>Responsiveness</i> (X5)	0,320	0,001

Terakhir, berdasarkan tabel 73 di atas, diketahui bahwa terdapat dua atribut *intervening* penelitian yakni *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) yang mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Ditandai dengan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05.

Sementara itu, diperoleh hasil koefisien regresi untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng sebagaimana terlihat pada tabel 74, tabel 75, tabel 76, dan tabel 77 berikut ini:

Tabel 74. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap Kepuasan Dosen (Y) STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,328	0,019
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,244	0,062
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,384	0,001

Jika dilihat dari sebaran nilai hasil perhitungan koefisien regresi pada tabel 74 di atas, diketahui bahwa terdapat dua atribut bebas yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai ambang batas signifikansi yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu sebesar 0,05 yakni, atribut *Reliability* (X1) dan *Tangibility* (X3). Namun, atribut *Assurance* (X2) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya, *Reliability* (X1) dan *Tangibility* (X3) mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Sementara itu, atribut *Assurance* (X2) tidak mempengaruhi atribut terikat yaitu kepuasan dosen.

**Tabel 75. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*,
Assurance, dan Tangibility Terhadap *Empathy* untuk Persepsi Dosen
STAIN Teungku Dirundeng**

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,298	0,018
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,328	0,007
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,371	0,001

Disamping itu, apabila dilihat dari sebaran nilai hasil perhitungan koefisien regresi pada tabel 75 di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan atribut bebas penelitian yakni *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Hal ini karena keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 76. Hasil Analisis Koefisien Regresi Atribut *Reliability*,
Assurance, dan Tangibility Terhadap *Responsiveness* untuk Persepsi
Dosen STAIN Teungku Dirundeng**

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Reliability</i> (X1)	0,410	0,005
2	<i>Assurance</i> (X2)	0,314	0,021
3	<i>Tangibility</i> (X3)	0,206	0,083

Selain itu, berdasarkan tabel 76 di atas, diketahui bahwa terdapat dua atribut bebas penelitian yakni *Reliability* (X1) dan *Assurance* (X2) yang mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Sementara itu, atribut *Tangibility* (X3) tidak mempengaruhi atribut terikat penelitian yakni, kepuasan dosen.

Tabel 77. Hasil Koefisien Regresi Atribut *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Layanan untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

No.	Atribut	Nilai Koefisien	Nilai Signifikansi
1	<i>Empathy</i> (X4)	0,595	0,000
2	<i>Responsiveness</i> (X5)	0,324	0,015

Terakhir, berdasarkan tabel 77 di atas, diketahui bahwa terdapat dua atribut *intervening* penelitian yakni *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) yang mempengaruhi atribut terikat penelitian yaitu kepuasan dosen (Y) dalam rangka pelayanan kenaikan jabatan fungsional. Ditandai dengan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05.

c. Analisis Jalur

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa, analisis jalur digunakan untuk melihat hubungan langsung maupun tidak langsung antar atribut *eksogen* (bebas) dengan atribut endogen (terikat), baik hubungan langsung atribut eksogen dengan *endogen*, maupun hubungan *eksogen* melalui atribut *intervening* dengan atribut *endogen*-nya.

Salah satu prasyarat analisis jalur adalah, mengharuskan setiap atribut eksogen (bebas) penelitian memiliki hubungan, antar satu atribut bebas dengan atribut bebas lainnya. Sehingga, sebelum dilakukan proses analisis jalur, terlebih dahulu dilakukan pengujian hubungan antar atribut eksogen (bebas) tersebut dengan hasil bahwa: terdapat korelasi yang kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,755 antara *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2), terdapat korelasi yang cukup kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,542 antara *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3), dan terdapat korelasi yang cukup kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,538 antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3) untuk persepsi dosen UIN

Ar-Raniry Banda Aceh. Selain itu, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,700 antara *Reliability* (X1) dengan *Assurance* (X2), diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 antara *Reliability* (X1) dengan *Tangibility* (X3), dan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,530 antara *Assurance* (X2) dengan *Tangibility* (X3) dengan tingkatan korelasi cukup kuat untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Disamping itu, berdasarkan pada perhitungan pengujian koefisien regresi sebelumnya, baik untuk persepsi dosen UIN Ar-raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Terdapat empat jalur hubungan yang telah diperoleh hasil perhitungan koefisien regresinya, yakni antara: (1) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut kepuasan dosen (Y). (2) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Empathy* (X4). (3) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Responsiveness* (X5). dan (4) atribut *Empathy* (X4) dan atribut *Responsiveness* (X5) terhadap atribut kepuasan dosen (Y).

Jika dilihat dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut kepuasan dosen (Y) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diperoleh nilai koefisien regresi berturut yakni: 0,485 dan nilai signifikansi 0,000 untuk *Reliability* (X1), 0,278 dan nilai signifikansi 0,004 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,217 dan nilai signifikansi 0,004 untuk *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y).

Sementara itu, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Empathy* (X4) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,446 dan nilai signifikansi 0,000 untuk *Reliability* (X1), 0,240 dan nilai signifikansi 0,018 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,279 dan nilai signifikansi 0,001 untuk *Tangibility* (X3).

Selain itu, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Responsiveness* (X5) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,332 dan nilai signifikansi 0,004 untuk *Reliability* (X1), 0,444 dan nilai signifikansi 0,000 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,110 dan nilai signifikansi 0,204 untuk *Tangibility* (X3).

Terakhir, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) terhadap atribut kepuasan dosen (Y) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,579 dan nilai signifikansi 0,000 untuk *Empathy* (X4) dan 0,320 dengan nilai signifikansi 0,001 untuk *Responsiveness* (X5).

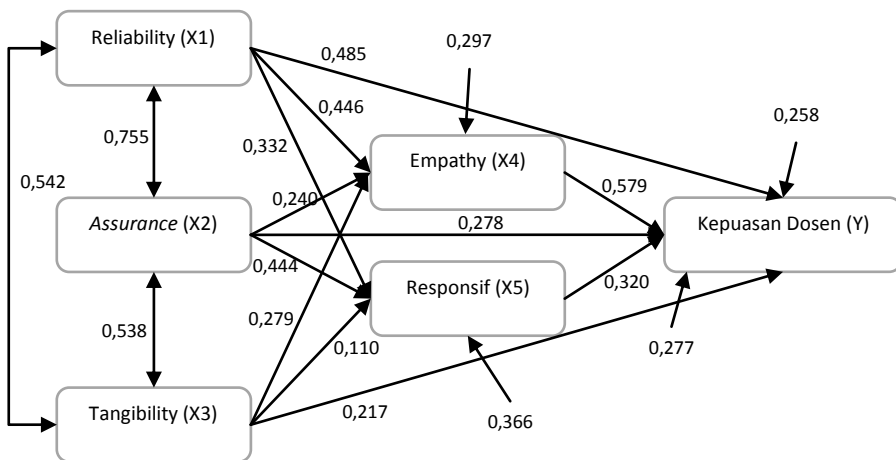
Sementara itu, apabila dilihat dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut kepuasan dosen (Y) untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, diperoleh nilai koefisien regresi berturut yakni: 0,328 dan nilai signifikansi 0,019 untuk *Reliability* (X1), 0,244 dan nilai signifikansi 0,062 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,384 dan nilai signifikansi 0,001 untuk *Tangibility* (X3).

Disamping itu, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Empathy* (X4) untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,298 dan nilai signifikansi 0,018 untuk *Reliability* (X1), 0,328 dan nilai signifikansi 0,007 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,371 dan nilai signifikansi 0,001 untuk *Tangibility* (X3).

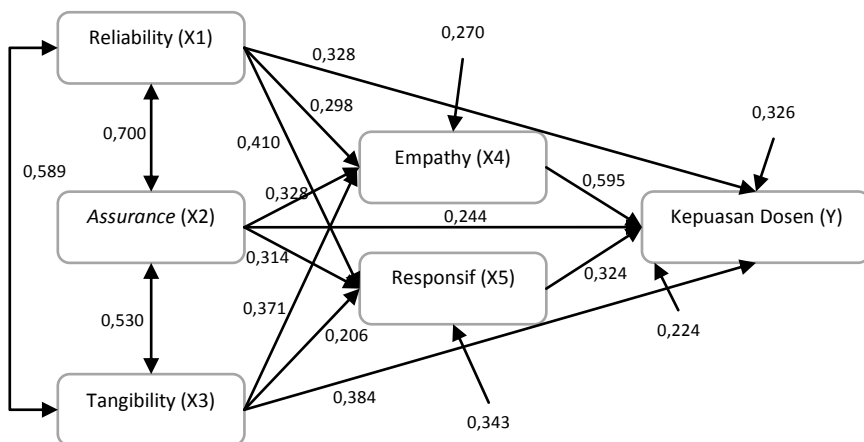
Selain itu, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Responsiveness* (X5) untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,410 dan nilai signifikansi 0,005 untuk *Reliability* (X1), 0,314 dan nilai signifikansi 0,021 untuk *Assurance* (X2), terakhir, 0,206 dan nilai signifikansi 0,083 untuk *Tangibility* (X3).

Terakhir, dari nilai koefisien regresi antara atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) terhadap atribut kepuasan dosen (Y) untuk persepsi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, didapatkan nilai koefisien regresi berturut yaitu: 0,595 dan nilai signifikansi 0,000 untuk *Empathy* (X4) dan 0,324 dengan nilai signifikansi 0,015 untuk *Responsiveness* (X5).

Berdasarkan pada hasil pengujian koefisien korelasi dan koefisien regresi yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dibuatkan secara eksplisit nilai dari model penelitian baik untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebagai berikut.



Gambar 44. Hasil Analisis Jalur Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry



Gambar 45. Hasil Analisis Jalur Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

d. Persamaan Analisis Verifikatif

Berdasarkan pada nilai jalur yang terdapat pada model penelitian untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada gambar 44 dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh pada gambar 45 sebelumnya. Selanjutnya dilakukan perhitungan pengaruh antar atribut, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung, yang terjadi terhadap setiap jalur pada model penelitian. Perhitungan jalur untuk mengetahui pengaruh langsung antar atribut dilakukan melalui persamaan berikut.

Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah:

$$X_1Y = p_1^2 \dots\dots\dots 4.8$$

Sementara itu, perhitungan pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah:

$$X_1X_4 = p_4^2 \dots\dots\dots 4.9$$

Sedangkan, perhitungan pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah:

$$X_1X_5 = \rho_5^2..... 4.10$$

Selain itu, pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah:

$$X_2Y = \rho_2^2..... 4.11$$

Sementara itu, perhitungan pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah:

$$X_2X_4 = \rho_6^2..... 4.12$$

Sedangkan, perhitungan pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah:

$$X_2X_5 = \rho_7^2..... 4.13$$

Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah:

$$X_3Y = \rho_3^2..... 4.14$$

Sementara itu, perhitungan pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah:

$$X_3X_4 = \rho_8^2..... 4.15$$

Sedangkan, perhitungan pengaruh langsung atribut *tanbignity* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah:

$$X_3X_5 = \rho_9^2 \dots\dots\dots 4.16$$

Pengaruh langsung atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah:

$$X_4Y = \rho_{10}^2 \dots\dots\dots 4.17$$

Terakhir, perhitungan pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah:

$$X_5Y = \rho_{11}^2 \dots\dots\dots 4.18$$

Sementara itu, pengaruh total (koefisien determinasi) untuk atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) dihitung untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar atribut eksogen tersebut terhadap atribut endogennya yakni kepuasan dosen (Y), *Empathy* (X4), dan *Responsiveness* (X5) dengan persamaan sebagai berikut:

$$R_1^2 = [\rho_1^2 + \rho_2^2 + \rho_3^2] + [(\rho_1.r_{12}. \rho_2) + (\rho_2.r_{12}. \rho_1)] + [(\rho_1.r_{13}. \rho_3) + (\rho_3.r_{13}. \rho_1)] + [(\rho_2.r_{23}. \rho_3) + (\rho_3.r_{23}. \rho_2)] \dots\dots\dots 4.19$$

$$R_2^2 = [\rho_1^2 + \rho_2^2 + \rho_3^2] + [(\rho_4.r_{12}. \rho_6) + (\rho_6.r_{12}. \rho_4)] + [(\rho_4.r_{13}. \rho_8) + (\rho_8.r_{13}. \rho_4)] + [(\rho_6.r_{23}. \rho_8) + (\rho_8.r_{23}. \rho_6)] \dots\dots\dots 4.20$$

$$R_3^2 = [\rho_1^2 + \rho_2^2 + \rho_3^2] + [(\rho_5.r_{12}. \rho_7) + (\rho_7.r_{12}. \rho_5)] + [(\rho_5.r_{13}. \rho_9) + (\rho_9.r_{13}. \rho_5)] + [(\rho_7.r_{23}. \rho_9) + (\rho_9.r_{23}. \rho_7)] \dots\dots\dots 4.21$$

Sedangkan, untuk perhitungan pengaruh total atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) menggunakan persamaan berikut ini.

$$R_4^2 = \rho_{10}^2 \dots\dots\dots 4.22$$

$$R_4^2 = \rho_{11}^2 \dots\dots\dots 4.23$$

Terakhir, untuk menghitung nilai residu menggunakan persamaan berikut ini.

$$\epsilon = 1 - R^2 \dots\dots\dots 4.24$$

e. Hasil Analisis Verifikatif UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Berdasarkan pada persamaan yang telah dijelaskan di atas, selanjutnya dilakukan proses analisis verifikatif untuk melihat besaran pengaruh langsung dan tidak langsung dari setiap jalur atribut model penelitian. Dalam melakukan proses perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung, digunakan perangkat lunak MS Excel. Tabel 78 memperlihatkan sebaran nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) maupun terhadap *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5), dalam rangka persepsi mereka dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional.

Tabel 78. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,235		0,102	0,057	0,394
X2	0,077	0,102		0,032	0,212
X3	0,047	0,057	0,032		0,137
Total	0,360	0,159	0,134	0,089	0,742

Dari tabel 78 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,235

2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,077
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,047
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,102
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,057
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,102
7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,032
8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,057
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,032
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,394
11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,212
12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,137
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,742
14. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,258

Tabel 79. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Empathy* (X4) untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,199		0,081	0,067	0,347
X2	0,058	0,081		0,036	0,174
X3	0,078	0,067	0,036		0,181
Total	0,334	0,148	0,117	0,103	0,703

Dari tabel 79 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,199
2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,058
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,078
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,081
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,067
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,081
7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,036
8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,067
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,036
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,347
11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,174

12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,181
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,703
14. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,297

Tabel 80. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Responsiveness* (X5) untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,110		0,111	0,020	0,241
X2	0,197	0,111		0,026	0,335
X3	0,012	0,020	0,026		0,058
Total	0,319	0,131	0,138	0,046	0,634

Dari tabel 80 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,110
2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,197
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,012
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,111
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,020
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,111
7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,026

8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,020
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,026
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/ atau tidak langsung adalah sebesar 0,241
11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/ atau tidak langsung adalah sebesar 0,335
12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/ atau tidak langsung adalah sebesar 0,058
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,634
14. Pengaruh sisa dan/ atau residu adalah sebesar 0,366

Tabel 81. Pengaruh *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) untuk Persepsi Dosen UIN Ar-Raniry

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Pengaruh Total
		X4	X5	
X4	0,335		0,143	0,478
X5	0,102	0,143		0,245
Total	0,438	0,143	0,143	0,723

Dari tabel 81 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,335
2. Pengaruh langsung atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,102
3. Pengaruh tidak langsung atribut *Empathy* (X4) melalui atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,143

4. Pengaruh tidak langsung atribut *Responsiveness* (X5) melalui atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,143
5. Pengaruh total atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,478
6. Pengaruh total atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,245
7. Pengaruh total atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,723
8. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,277

f. Hasil Analisis Verifikatif STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Sementara itu, Tabel 82 memperlihatkan sebaran nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) maupun terhadap *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) bagi dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Tabel 82. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,108		0,056	0,074	0,238
X2	0,060	0,056		0,050	0,165
X3	0,147	0,074	0,050		0,271
Total	0,315	0,130	0,106	0,124	0,674

Dari tabel 82 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,108
2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,060
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,147
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,056
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,074
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,056
7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,050
8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,074
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,050
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,238
11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,165
12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,271
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,674
14. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,326

Tabel 83. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Empathy* (X4) untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,089		0,068	0,065	0,222
X2	0,108	0,068		0,064	0,240
X3	0,138	0,065	0,064		0,267
Total	0,334	0,134	0,133	0,130	0,730

Dari tabel 83 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,089
2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,108
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,138
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,068
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,065
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,068
7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,064
8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,065
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,064
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,222

11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/ atau tidak langsung adalah sebesar 0,240
12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/ atau tidak langsung adalah sebesar 0,267
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,730
14. Pengaruh sisa dan/ atau residu adalah sebesar 0,270

Tabel 84. Pengaruh *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) Terhadap *Responsiveness* (X5) untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Pengaruh Total
		X1	X2	X3	
X1	0,168		0,090	0,050	0,308
X2	0,099	0,090		0,034	0,223
X3	0,042	0,050	0,034		0,126
Total	0,309	0,140	0,124	0,084	0,657

Dari tabel 84 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,168
2. Pengaruh langsung atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,099
3. Pengaruh langsung atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,042
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,090
5. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,050
6. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,090

7. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,034
8. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,050
9. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,034
10. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,308
11. Pengaruh total atribut *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,223
12. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,126
13. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,657
14. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,343

Tabel 85. Pengaruh *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) Terhadap Kepuasan Dosen (Y) untuk Persepsi Dosen STAIN Teungku Dirundeng

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Pengaruh Total
		X4	X5	
X4	0,354		0,159	0,513
X5	0,105	0,159		0,264
Total	0,459	0,159	0,159	0,776

Dari tabel 85 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,354
2. Pengaruh langsung atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,105

3. Pengaruh tidak langsung atribut *Empathy* (X4) melalui atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,159
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Responsiveness* (X5) melalui atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,159
5. Pengaruh total atribut *Empathy* (X4) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,513
6. Pengaruh total atribut *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,264
7. Pengaruh total atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,776
8. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,224

Berdasarkan pada pemaparan hasil analisis dan temuan koefisien jalur kualitas layanan terhadap kepuasan dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh di atas, Dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh total pengaruh atribut pelayanan berpengaruh kuat dan signifikan, sehingga berdasarkan pada hasil tersebut hipotesis H1 diterima sedangkan hipotesis H0 ditolak. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaruh total seluruh atribut layanan: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional, seluruhnya lebih besar dari nilai ambang batas yang telah ditetapkan pada bagian bab 3 sebelumnya. yakni apabila nilai koefisien path lebih besar sama dengan 3 (≥ 3), maka besaran koefisien jalur kuat dan signifikan.

K. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil analisis jalur diketahui bahwa keseluruhan atribut kualitas layanan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap atribut kepuasan dosen. Berikut pembahasan lengkap pengaruh setiap atribut kualitas layanan terhadap atribut kepuasan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam proses pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya.

a. Pengaruh Atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap Kepuasan Dosen

Berdasarkan pada analisis jalur diketahui bahwa total pengaruh atribut *Reliability* terhadap kepuasan dosen baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,394. Artinya, *Reliability* berpengaruh kuat terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Sedangkan pengaruh total atribut *Assurance* terhadap kepuasan dosen baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,212. Artinya, *Assurance* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Sementara itu, *Tangibility* secara total baik langsung maupun tidak langsung, berpengaruh terhadap kepuasan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen dengan perolehan nilai sebesar 0,137. Artinya, *Tangibility* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen. Terakhir, pengaruh total 3 atribut tersebut terhadap kepuasan dosen adalah sebesar 0,742. Artinya 3 atribut yakni: *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* berpengaruh kuat terhadap kepuasan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya.

Sementara itu, berdasarkan pada analisis jalur diketahui bahwa total pengaruh atribut *Reliability* terhadap kepuasan dosen STAIN

Teungku Dirundeng Meulaboh baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,238. Artinya, *Reliability* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Sedangkan pengaruh total atribut *Assurance* terhadap kepuasan dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,165. Artinya, *Assurance* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional. Sementara itu, *Tangibility* secara total baik langsung maupun tidak langsung, berpengaruh terhadap kepuasan dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen dengan perolehan nilai sebesar 0,271. Artinya, *Tangibility* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen. Terakhir, pengaruh total 3 atribut tersebut terhadap kepuasan dosen adalah sebesar 0,674. Artinya 3 atribut yakni: *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* berpengaruh kuat terhadap kepuasan dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahril Gunawan dkk serta penelitian yang dilakukan oleh Elfrida dkk pada tahun 2021, mereka menyatakan bahwa keseluruhan atribut kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian memberikan pengaruh yang signifikan bagi kepuasan bagi pihak yang dilayani (Elfrida et al. 2021; Gunawan et al. 2021). Akan tetapi, hasil temuan penelitian ini bertolak belakang dengan temuan penelitian yang diperoleh oleh Sugiarto dan Octaviana, penelitian Kusumadewi Purba dan Sailan, serta penelitian Anifah dkk yang dilakukan pada tahun 2020 dan tahun 2021 yang mendapatkan hasil bahwa atribut *Assurance*, *Tangibility*, dan *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pihak yang dilayani. Dinyatakan pula bahwa atribut *Tangibility* dan *Assurance* harus menjadi prioritas peningkatan dalam pengukuran

kualitas layanan (Anifah, Simanjorang, and Yuniati 2021; Kusumadewi Purba and Sailan 2020; Sugiarto and Octaviana 2021).

Berdasarkan paparan di atas terlihat bahwa, kualitas layanan proses kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sudah cukup baik, jika dilihat berdasarkan nilai besaran koefisien jalur yang diperoleh dari 3 atribut tersebut. Artinya, secara garis besar kualitas layanan berdasarkan aspek keandalan, jaminan, dan ketersediaan sarana dan prasarana fisik telah memenuhi harapan kepuasan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional mereka.

b. Pengaruh *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap *Empathy*

Hasil perhitungan pengaruh total atribut *Reliability* terhadap atribut *Empathy* baik langsung maupun tidak langsung bagi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh mendapatkan nilai sebesar 0,347. Artinya, besar pengaruh atribut *Reliability* terhadap atribut *Empathy* adalah kuat. Sedangkan pengaruh total atribut *Assurance* terhadap atribut *Empathy* secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan nilai sebesar 0,174. Artinya, atribut *Assurance* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Empathy*. Sementara itu, pengaruh total atribut *Tangibility* terhadap atribut *Empathy* baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,181, ini berarti atribut *Tangibility* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Empathy*. Terakhir, pengaruh total atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap atribut *Empathy* bernilai sebesar 0,703. Artinya, secara total 3 atribut tersebut berpengaruh kuat terhadap atribut *Empathy* dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sedangkan, hasil perhitungan pengaruh total atribut *Reliability* terhadap atribut *Empathy* baik langsung maupun tidak langsung untuk

dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh mendapatkan nilai sebesar 0,222. Artinya, besar pengaruh atribut *Reliability* terhadap atribut *Empathy* adalah moderat (sedang). Sedangkan pengaruh total atribut *Assurance* terhadap atribut *Empathy* secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan nilai sebesar 0,240. Artinya, atribut *Assurance* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Empathy*. Sementara itu, pengaruh total atribut *Tangibility* terhadap atribut *Empathy* baik langsung maupun tidak langsung adalah sebesar 0,267, ini berarti atribut *Tangibility* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Empathy*. Terakhir, pengaruh total atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap atribut *Empathy* bernilai sebesar 0,730. Artinya, secara total 3 atribut tersebut berpengaruh kuat terhadap atribut *Empathy* dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa 3 atribut tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap atribut *Empathy*. Artinya, aspek keandalan layanan, jaminan, dan ketersediaan fisik dapat menunjang serta meningkatkan aspek *Empathy* dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

c. Pengaruh *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* Terhadap *Responsiveness*

Berdasarkan pada hasil penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh diketahui bahwa atribut *Reliability* secara total mempengaruhi atribut *Responsiveness* baik langsung dan/atau tidak langsung dengan nilai sebesar 0,241. Artinya, atribut *Reliability* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Responsiveness*. Sedangkan atribut *Assurance* secara total mempengaruhi atribut *Responsiveness* dengan besar pengaruh 0,335. Artinya, atribut *Assurance* berpengaruh kuat terhadap atribut

Responsiveness. Sementara itu, atribut *Tangibility* secara total berpengaruh terhadap atribut *Responsiveness* dengan nilai sebesar 0,058. Artinya, atribut *Tangibility* berpengaruh lemah terhadap atribut *Responsiveness*, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terakhir, pengaruh total untuk atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap atribut *Responsiveness* memperoleh nilai sebesar 0,634. Sehingga 3 atribut tersebut memiliki pengaruh kuat terhadap atribut *Responsiveness*.

Sementara itu, berdasarkan pada hasil penelitian di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh diketahui pula bahwa atribut *Reliability* secara total mempengaruhi atribut *Responsiveness* baik langsung dan/atau tidak langsung dengan nilai sebesar 0,308. Artinya, atribut *Reliability* berpengaruh kuat terhadap atribut *Responsiveness*. Sedangkan atribut *Assurance* secara total mempengaruhi atribut *Responsiveness* dengan besar pengaruh 0,223. Artinya, atribut *Assurance* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Responsiveness*. Sementara itu, atribut *Tangibility* secara total berpengaruh terhadap atribut *Responsiveness* dengan nilai sebesar 0,126. Artinya, atribut *Tangibility* berpengaruh moderat (sedang) terhadap atribut *Responsiveness*, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terakhir, pengaruh total untuk atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap atribut *Responsiveness* memperoleh nilai sebesar 0,657. Sehingga 3 atribut tersebut memiliki pengaruh kuat terhadap atribut *Responsiveness* dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Berdasarkan pada temuan penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jika dilihat dari pengaruh total 3 atribut yakni: *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* memiliki besaran pengaruh yang kuat terhadap atribut *Responsiveness*. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan layanan, jaminan, dan ketersediaan fisik dapat mendukung atribut *Responsiveness* dalam proses pelayanan kenaikan jabatan

fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

d. Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Dosen

Berdasarkan pada hasil analisis koefisien jalur, diketahui bahwa atribut *Empathy* berpengaruh total terhadap atribut kepuasan dosen baik langsung maupun tidak langsung, dengan nilai sebesar 0,478. Hal tersebut berarti bahwa, atribut *Empathy* berpengaruh kuat terhadap atribut kepuasan dosen. Sedangkan atribut *Responsiveness* memperoleh nilai sebesar 0,245. Artinya atribut *Responsiveness* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen. Sementara itu, berdasarkan pengaruh total atribut *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan dosen diperoleh nilai sebesar 0,723. Artinya, 2 atribut tersebut berpengaruh kuat terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sedangkan, berdasarkan pada hasil analisis koefisien jalur, diketahui bahwa atribut *Empathy* berpengaruh total terhadap atribut kepuasan dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh baik langsung maupun tidak langsung, dengan nilai sebesar 0,513. Hal tersebut berarti bahwa, atribut *Empathy* berpengaruh kuat terhadap atribut kepuasan dosen. Sedangkan atribut *Responsiveness* memperoleh nilai sebesar 0,264. Artinya atribut *Responsiveness* berpengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan dosen. Sementara itu, berdasarkan pengaruh total atribut *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan dosen diperoleh nilai sebesar 0,776. Artinya, 2 atribut tersebut berpengaruh kuat terhadap kepuasan dosen dalam rangka pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Hasil temuan penelitian juga mengkonfirmasi temuan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bin Basli dkk serta penelitian Rahmi Rahayu dkk yang menyatakan bahwa seluruh atribut layanan termasuk

Reliability, *Assurance*, *Tangibility*, maupun *Empathy* dapat mempengaruhi proses pelayanan, serta mampu memberikan rasa puas dalam rangka pemberian layanan (Bin Basli, Reena Binti Matzen, and Binti Mat Abu 2021; Rahmi Rahayu, Latief, and Wahdaniel Asbara 2021). Walaupun hasil temuan bertolak belakang dengan hasil penelitian Jasmalinda serta penelitian Anifah dkk yang menyatakan bahwa, aspek *Tangibility*, *Assurance*, dan *Reliability* tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan dan keinginan kembali dalam menggunakan layanan yang diberikan (Anifah, Simanjorang, and Yuniati 2021; Jasmalinda 2021).

Disamping itu, temuan penelitian bertolak belakang dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Bungatang dan Reynel serta penelitian Sugiarto dan Octaviana yang menyatakan bahwa atribut *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan layanan yang diberikan. Tetapi, temuan penelitian mendukung hasil penelitian Zihan dkk serta penelitian Austin, yang menyatakan bahwa *Responsiveness* memiliki hubungan positif dan kuat terhadap kepuasan layanan yang diberikan (Bungatang and Reynel 2021; Sugiarto and Octaviana 2021).

Dari hasil temuan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa, atribut *Empathy* dan *Responsiveness* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya. Artinya, aspek empati dan daya tanggap terhadap penanganan permasalahan dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh telah dianggap baik.

L. Kesimpulan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis besar pengaruh layanan kenaikan jabatan fungsional terhadap kepuasan dosen di dua PTKIN, yakni Dosen di UIN Ar-Raniry

Banda Aceh dan dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Terdapat lima atribut eksogen layanan serta satu atribut kepuasan yang di ukur dalam penelitian. Atribut eksogen layanan didasarkan pada teori *servoqual* yang terdiri atas atribut: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. lima atribut layanan tersebut dioperasionalkan dan di uji menggunakan pendekatan analisis jalur (path analysis), guna memprediksi besaran pengaruh langsung maupun tidak langsung ke lima atribut layanan tersebut terhadap kepuasan yang dirasakan oleh dosen dalam proses layanan kenaikan jabatan fungsional mereka.

Setelah dilakukan pengujian analisis jalur untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh, didapatkan hasil bahwa, pengaruh total atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap kepuasan dosen memperoleh nilai sebesar 0,742. Sedangkan untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh mendapatkan nilai sebesar 0,674. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen.

Sementara itu, didapatkan hasil bahwa atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap atribut *Empathy* memperoleh nilai pengaruh total sebesar 0,703 untuk dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta 0,730 untuk dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Artinya, tiga atribut tersebut berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan dosen.

Disamping itu, didapatkan hasil bahwa atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* memperoleh pengaruh total sebesar 0,634 untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan 0,657 untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terhadap atribut *Responsiveness*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibility* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut *Responsiveness*.

Terakhir pengukuran atribut *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan dosen baik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh maupun STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh secara total diperoleh nilai sebesar 0,723 dan 0,776. Hasil tersebut berarti bahwa, atribut *Empathy* dan *Responsiveness* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen dalam rangka proses pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya.

M. Kontribusi Penelitian

Hasil temuan penelitian secara teoritis dapat mengkonfirmasi beberapa hasil penelitian *servqual* lain yang pernah dilakukan sebelumnya. Disamping itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi penelitian *servqual*, karena seluruh atribut teoritis *servqual* yang dimodelkan dalam penelitian, memberikan hasil yang signifikan. Karena terbukti lima atribut layanan yakni: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility* sebagai atribut eksogen utama, serta *Empathy* dan *Responsiveness* sebagai atribut eksogen kedua sekaligus atribut penghubung terhadap atribut kepuasan dosen selaku atribut endogen penelitian memperoleh nilai koefisien jalur yang kuat dan signifikan. Sehingga, berdasarkan hasil tersebut, kiranya model penelitian yang di buat dapat digunakan dan dioperasionalkan bagi penelitian lanjutan mengenai permasalahan analisis kenaikan jabatan di suatu institusi, khususnya di institusi PTKIN. Disamping itu, tidak menutup peluang model yang dibuat dalam penelitian ini dapat pula diterapkan dalam penelitian lain yang memiliki irisan terhadap bidang penelitian *servqual*.

N. Saran

Secara umum, teori *servqual* yang dioperasionalkan pada model penelitian mampu memberikan hasil yang kuat dan signifikan terhadap

kepuasan dosen dalam rangka proses layanan kenaikan jabatan dosen di dua PTKIN yakni, UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Namun, secara garis besar, proses pengujian analisis jalur terhadap model penelitian hanya mengoptimalkan perhitungan melalui tabulasi MS. Excel dan aplikasi SPSS yang tidak secara khusus diperuntukkan bagi perhitungan analisis jalur. Sehingga hasil temuan koefisien jalur yang diperoleh baru sebatas prediksi untuk setiap jalur atribut model penelitian.

Disamping itu, jumlah sampel penelitian cukup terbatas, yakni hanya sebesar 136 sampel, dengan pembagian untuk UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebanyak 85 sampel dan 51 sampel untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Sehingga diharapkan bagi penelitian lanjutan agar dapat menggunakan metode dan aplikasi yang memang diperuntukkan untuk proses analisis jalur, misalnya dengan metode SEM dan/atau SEM-PLS. Selain itu juga menambahkan jumlah sampel penelitian, agar didapatkan sebaran data yang lebih banyak, sehingga dapat memberikan hasil perhitungan yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Afifah, Nur, Rinaldi Sukma Afrianti, and Rianti Ardana Reswari. 2020. *Studi Tentang Kualitas Layanan Pada Program Studi Magister Manajemen*.
- Aktar, Mst Shuly. 2021. "Determinates Service Quality and Its Effect on Patients' Satisfaction of Private Medical College Hospitals, Rangpur, Bangladesh." *International Journal of Management and Accounting* 3(4): 91-105.
- Ali, Bayad Jamal et al. 2021. "Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality." *International Journal of Engineering, Business and Management* 5(3): 14-28.
- Anifah, Nur, Asyiah Simanjourang, and Yuniati Yuniati. 2021. "The Effect of Patients' Perceptions on the Quality of Health Services on the Reuse of Health Services in the Work Area of the Health Services Langsa Barat." *Journal La Medihealtico* 2(5): 35-43.

- Austin, T. 2021. "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di" *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 6(1): 22-27.
<http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/1315>.
- Bin Basli, Zadi, Didi Reena Binti Matzen, and Suraini Binti Mat Abu. 2021. "Formative Evaluation of Teaching Analysis (FETA) Using the SERVQUAL Scale : A Route to Students Satisfaction and Continuous Improvement." 3(1): 76-85.
- Bem, Daryl J. 1972. "Self-Perception Theory." *Advances in Experimental Social Psychology* 6(C): 1-62.
- Bungatang, B, and R Reynel. 2021. "The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction." *Management Science Letters* 10(9): 2011-20.
- Dharman Gunawan, I Gede. 2016. "Peningkatan Kualitas Dosen Melalui Implementasi Regulasi Beban Tugas Dosen." *Jurnal Penjaminan Mutu* 1(2): 97.
- DwiraHayu, Gelar (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) et al. 2018. *Survey Kepuasan Civitas Akademika Atas Layanan Di UIN Syariff Hidayatullah*.
- Elfrida, Murni, Br Sipayung, Arfan Bakhtiar, and Naniek Utami Handayani. 2021. "Study of The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty with Customer Satisfaction in Financial Service Industry at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk at Cepu Branch as an Intervening Variable." (Kotler 1998): 1912-21.
- Fahmi, Ilham, Muhammad Fakry Gaffar, Johar Permana, and Endang Harawan. 2020. "Peningkatan Mutu Dosen Dalam Proses Pembelajaran Di Universitas." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 27(2): 228-39.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/24696>.
- Fauzi, Farid. 2016. "Membangun Strategi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) Menuju World Class University." *Jurnal As-Salam* 1(1): 50-61.
- Garaika, and Darmanah. 2011. "Teori Metodologi Penelitian." *Teori Metodologi Penelitian*.
- Grene, M. 1974. "Three Aspects of Perception. In: The Understanding of Nature." *Boston Studies in the Philosophy of Science* 23.
- Gunawan, Andi Syahril, Nirmawati Darwis, Anugerah Yanuar Azis, and Ruslang. 2021. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalalla

- Kabupaten Wajo." 3(September): 211-22.
- Haning, M. Thahir. 2018. "Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik." *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik* 4(1): 25-37.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revi. ed. Hardiyansyah. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbiyallah, Hasbiyallah, Moch Sulhan, Heri Khoiruddin, and Undang Burhanudin. 2019. "Memotret Wajah Islam Melalui Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Di Indonesia." *Khazanah: Jurnal Studi Islam dan Humaniora* 17(2): 227.
- Jasmalinda. 2021. "Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(10): 2157-2263.
- Kusumadewi Purba, Ratih Puspita, and Mirnawati Zalili Sailan. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL." *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang* 8(1): 44.
- Lubis, Bella Lucinta Rillova Arif, Rapael Ginting, Crismis Novalinda, and Ermi Girsang. 2021. "Analysis of Factors Affecting the Quality of Service Toward Inpatient Patient Satisfaction BPJS DIRSU Bandung." *International Journal of Management and Humanities* 5(5): 14-17.
- Nashar. 2020. *KUALITAS PELAYANAN AKAN MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT*. ed. Moh. Afandi. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Nurdin, Ismail. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik."
- Nurtjahjanti, Harlina. 2012. "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Onlineshop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang." *Jurnal Psikologi Undip* 11(2): 8.
- Onubogu, Uju Mary, and Promise Chika Oparah. 2021. "Influence of Service Quality on Guests ' Satisfaction in Selected Hotels in Anambra State." *International Journal of Trend in Scientific Research and Development* 5(5): 2242-52.
%0Awww.ijtsrd.com/papers/ijtsrd46327.pdf.
- Rahmi Rahayu, Sri, Fitriani Latief, and Nurkhalik Wahdaniel Asbara. 2021. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAYANAN INDIHOME DI MAKASSAR." 2(September): 370-80.

Setiawan, Mohamad Rizki. 2019. "Pengaruh Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy , Terhadap Visitor Statisfaction Pada Pengunjung Hotel Amaris Thamrin City."

Sudaryono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*. 2nd ed. ed. Sudaryono. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Sugiarto, Sigit, and Vivi Octaviana. 2021. "Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study." *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business* 1(2): 93-106.

Utomo, Satriyo. 2010. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. X Dengan Menggunakan Metode Servqual." Universitas Indonesia.

Wahyu Setiawan, Eko. 2021. "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 2(1): 58-67.

Widikusyanto Johan, Muhammad, and Arum Purbohastuti Wahyuni. 2020. "Indeks Service Quality Perguruan Tinggi Banten." *Jurnal Visionida* 6: 52-63.

Zihan, Nur et al. 2021. "THE CORRELATION BETWEEN SERVQUAL DIMENSIONS AND STUDENT SATISFACTION." 7(2): 7-19.

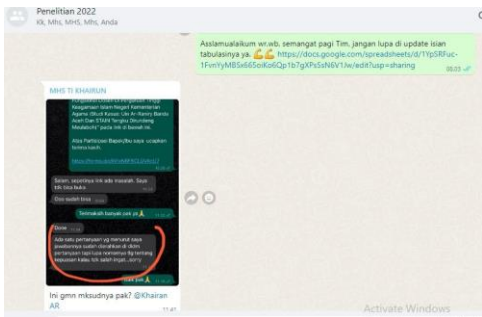
Lampiran

Lampiran 1. Distribusi R Tabel (*Two Tailed*)

df	5%	1%	df	5%	1%	df	5%	1%
1	0,997	1,000	28	0,361	0,463	55	0,261	0,339
2	0,950	0,990	29	0,355	0,456	56	0,259	0,336
3	0,878	0,959	30	0,349	0,449	57	0,256	0,333
4	0,811	0,917	31	0,344	0,442	58	0,254	0,330
5	0,754	0,875	32	0,339	0,436	59	0,252	0,327
6	0,707	0,834	33	0,334	0,430	60	0,250	0,325
7	0,666	0,798	34	0,329	0,424	61	0,248	0,322
8	0,632	0,765	35	0,325	0,418	62	0,246	0,320
9	0,602	0,735	36	0,320	0,413	63	0,244	0,317

10	0,576	0,708	37	0,316	0,408	64	0,242	0,315
11	0,553	0,684	38	0,312	0,403	65	0,240	0,313
12	0,532	0,661	39	0,308	0,398	66	0,239	0,310
13	0,514	0,641	40	0,304	0,393	67	0,237	0,308
14	0,497	0,623	41	0,301	0,389	68	0,235	0,306
15	0,482	0,606	42	0,297	0,384	69	0,234	0,304
16	0,468	0,590	43	0,294	0,380	70	0,232	0,302
17	0,456	0,575	44	0,291	0,376	71	0,230	0,300
18	0,444	0,561	45	0,288	0,372	72	0,229	0,298
19	0,433	0,549	46	0,285	0,368	73	0,227	0,296
20	0,423	0,537	47	0,282	0,365	74	0,226	0,294
21	0,413	0,526	48	0,279	0,361	75	0,224	0,292
22	0,404	0,515	49	0,276	0,358	76	0,223	0,290
23	0,396	0,505	50	0,273	0,354	77	0,221	0,288
24	0,388	0,496	51	0,271	0,351	78	0,220	0,286
25	0,381	0,487	52	0,268	0,348	79	0,219	0,285
26	0,374	0,479	53	0,266	0,345	80	0,217	0,283
27	0,367	0,471	54	0,263	0,341	81	0,216	0,281

Lampiran 2. Dokumentasi
Foto Dokumentasi



Prasyarat Administratif



Lampiran 1
PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 113/PMK.05/2012
TENTANG
PERJALANAN DINAS JABATAN DALAM NEGERI BAGI PEJABAT
NEGARA, PEKAWAI NEGERI, DAN PEKAWAI TIDAK TETAP

MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH

Lembar ke :
Kode No :
Nomor : 208/Un.08/LP2M/Kp.01.2/05/2022

SURAT PERJALANAN DINAS (SPD)

1.	Pejabat Pembuat Komitmen	Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh																
2.	Nama / NIP pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas	Khairan AR 198607042014031001																
3.	a. Pangkat dan Golongan b. Jabatan / Instansi c. Tingkat Biaya Perjalanan Dinas	a. Penata Tk. I/ (III/d) b. Fakultas Sains dan Teknologi c. =C =																
4.	Maksud Perjalanan Dinas	Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (studi Kasus UIN Ar-raniry Banda Aceh Dan STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh)																
5.	Alat angkutan yang digunakan	Darat																
6.	a. Tempat berangkat b. Tempat tujuan	a. Kota Banda Aceh b. Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Barat, Kota Meulaboh																
7.	a. Lamanya perjalanan dinas b. Tanggal berangkat c. Tanggal harus kembali / tiba di tempat baru *)	a. 04 (Empat) Hari b. 17 May 2022 c. 20 May 2022																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Pengikut :</th> <th style="width: 20%;">Nama</th> <th style="width: 20%;">Tanggal Lahir</th> <th style="width: 20%;">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8.</td> <td>1. Fransisca Tassia</td> <td></td> <td>Anggota Peneliti</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2. Khairun Ardiansyah</td> <td></td> <td>Anggota Peneliti</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3. -</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Pengikut :	Nama	Tanggal Lahir	Keterangan	8.	1. Fransisca Tassia		Anggota Peneliti		2. Khairun Ardiansyah		Anggota Peneliti		3. -		
Pengikut :	Nama	Tanggal Lahir	Keterangan															
8.	1. Fransisca Tassia		Anggota Peneliti															
	2. Khairun Ardiansyah		Anggota Peneliti															
	3. -																	
9.	Pembebanan Anggaran a. Instansi b. Akun	DIPA UIN Ar - Raniry Banda Aceh SBK Sub Keluaran Penelitian																
10.	Keterangan lain-lain																	

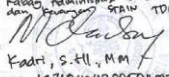
Coret yang tidak perlu

Dikeluarkan di Banda Aceh
Tanggal : 11 Mei 2022
Pejabat Pembuat Komitmen

YASHIER ARAFHAT ZA, S.H.I



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

	I. Berangkat dari : Kota Banda Aceh (tempat kedudukan) Ke : Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Barat, Kota Meulaboh Pada tanggal : 17 Mei 2022 an Raktar H M Ar-Raniry Banda Aceh  Dr. Anwar Widyanto NIP. 1978 0092002121002
II. Tiba di : Pada tanggal : 17 Mei 2022 Kepala : Kabag Administrasi Umum Akademik dan Pengajaran STAH TDM  Kadri, S.H., M.M. NIP. 197604042005011007	Berangkat dari : Ke : Pada tanggal : Kepala :  Kadri, S.H., M.M. NIP. 197604042005011007
III. Tiba di : Pada tanggal : Kepala :  AAKK R, S.A., M.Gi NIP. 1996031071	Berangkat dari : Ke : Pada tanggal : Kepala :  AAKK R, S.A., M.Gi NIP. 1996031071
IV. Tiba di : Pada tanggal : Kepala :	Berangkat dari : Ke : Pada tanggal : Kepala :
V. Tiba kembali di : Banda Aceh (tempat kedudukan) Pada Tanggal : 20 Mei 2022 Pejabat Pembuat Komitmen YASHIER ARAFHAT ZA, S.H.I	Telah diperiksa dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut di atas benar dilakukan atas perintahnya dan semata-mata untuk kepentingan jabatan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Pejabat Pembuat Komitmen YASHIER ARAFHAT ZA, S.H.I
VI. Catatan lain-lain	
VII. PERHATIAN : PPK yang menerbitkan SPD, pegawai yang melakukan perjalanan dinas, para pejabat yang mengesahkan tanggal berangkat/tiba, serta bendahara pengeluaran bertanggung jawab berdasarkan peraturan Keuangan Negara, apabila negara menderita rugi akibat kesalahan, kelalaian, dan kealpaannya.	



KEMENTERIAN AGAMA R.I
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Syekh Abdur Rauf, No. 1 Gedung Museum Lt. 1, Kopelma Darussalam Banda Aceh, 23111

Telp.: 0651-7552921, Fax. 0651-7551857

Email: lp2m@ar-raniry.ac.id; Situs: <http://lp2m.uin.ar-raniry.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor : 207/Un.08/LP2M/Kp.01.2/05/2022

- Menimbang
- bahwa dalam rangka kegiatan Penelitian Dasar Program Studi, maka perlu adanya penugasan untuk kegiatan tersebut;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, nama tercantum dalam surat tugas, mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud;
- Dasar
- Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 - PMK Nomor 113 Tahun 2012 tentang Perjalanan Dinas
 - DIPA UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 Nopember 2021

Memberi Tugas

Kepada :

1. Nama : Khairan AR
NIP : 198607042014031001
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I/ (III/d)

Tujuan : Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Barat, Kota Meulaboh, yang dilaksanakan pada tanggal 17 s/d 20 Mei 2022

Untuk : Kegiatan Penelitian dengan Judul "Evaluasi Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Kementerian Agama (studi Kasus UIN Ar-raniry Banda Aceh Dan STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh)"

Selesai melaksanakan tugas segera menyampaikan laporan kepada pemberi tugas sesuai ketentuan.



Tembusan :

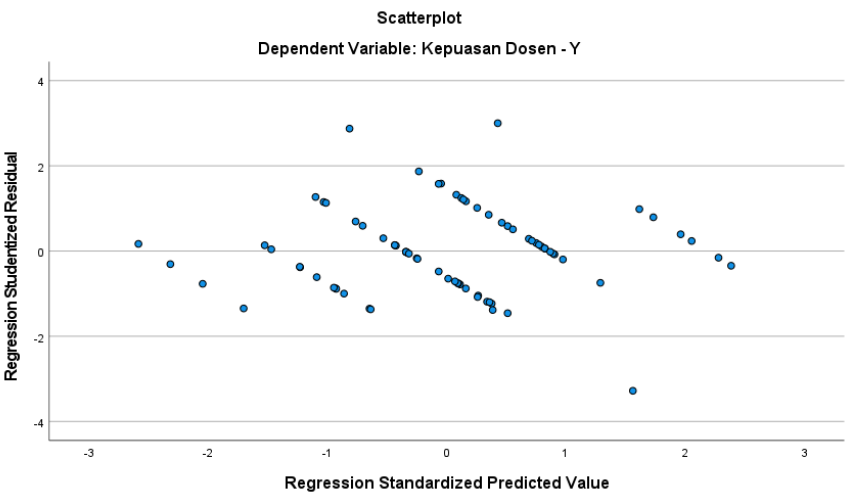
- Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Kabag. Organisasi dan Kepegawaian UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Lampiran 3. Grafik Uji Normalitas
Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke Y untuk UIN Ar-Raniry

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,48510042
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,059
Test Statistic		,098
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,060
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,059
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		,065

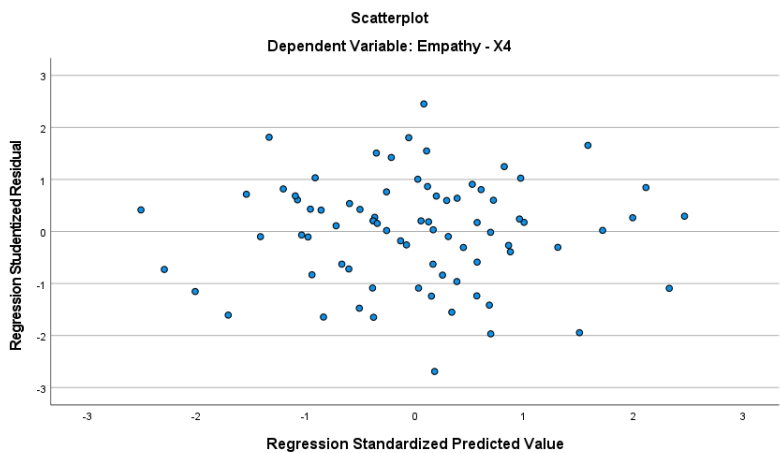
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.



Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke X4 untuk UIN Ar-Raniry

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandar dized Residual
N			78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,35788560
Most Extreme Differences	Absolute		,087
	Positive		,050
	Negative		-,087
Test Statistic			,087
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,158
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,149
		Upper Bound	,167

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

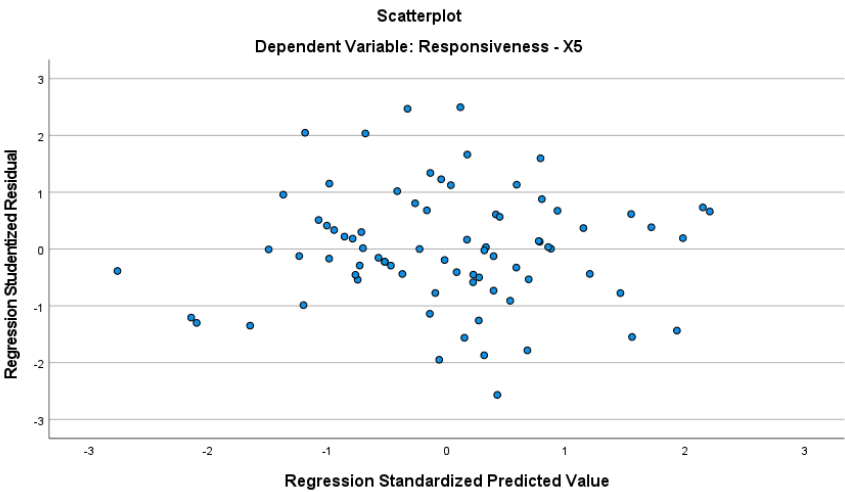


Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke X5 untuk UIN Ar-Raniry

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandarized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47549124
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,054
	Negative	-,068
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,504
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		,491
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		,517

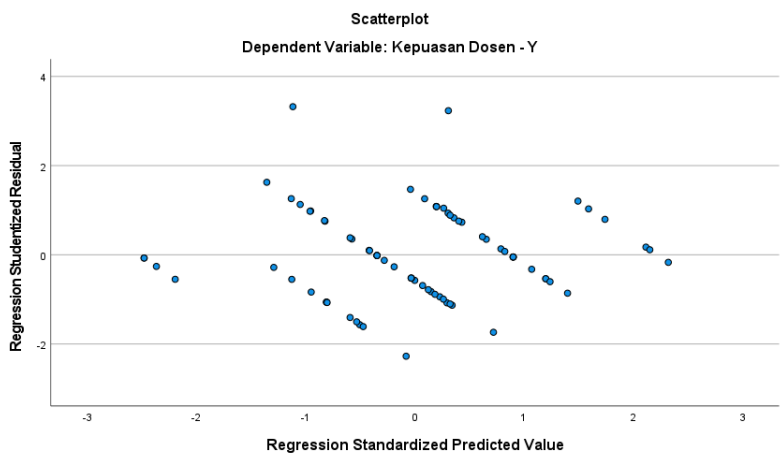
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.



Grafik Normalitas X4 dan X5 ke Y untuk UIN Ar-Raniry

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandar dized Residual
N			78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,50252164
Most Extreme Differences	Absolute		,088
	Positive		,088
	Negative		-,057
Test Statistic			,088
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,138
	99%	Lower	,129
	Confidenc	Bound	
	e Interval	Upper	,147
		Bound	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

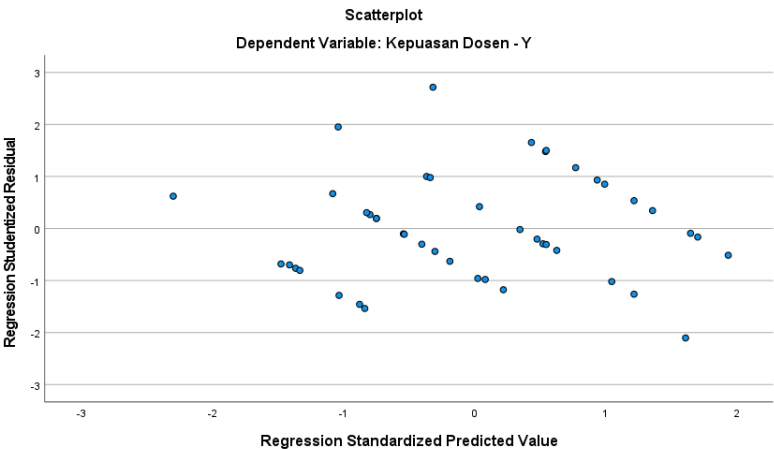


Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke Y untuk STAIN Teungku Dirundeng

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandar dized Residual
N			45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0
	Std. Deviation		1
Most Extreme Differences	Absolute		,185
	Positive		,161
	Negative		-,185
Kolmogorov-Smirnov Z			1,239
Asymp. Sig. (2-tailed)			,093
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,080 ^c
	99%	Lower	,073
	Confide	Bound	
	nce	Upper	,087
	Interval	Bound	

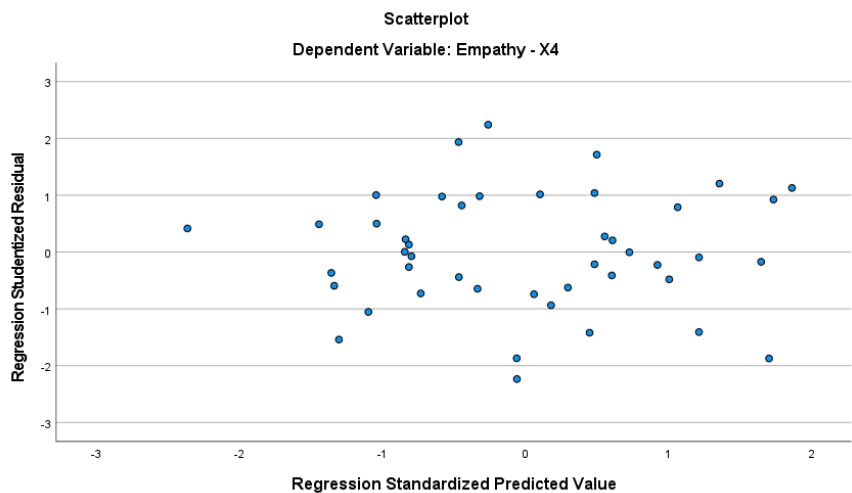
- a. Test distribution is Normal.
- b. User-Specified
- c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1335104164.



Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke X4 untuk STAIN Teungku Dirundeng

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandar dized Residual
N			45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0
	Std. Deviation		1
Most Extreme Differences	Absolute		,142
	Positive		,097
	Negative		-,142
Kolmogorov-Smirnov Z			,953
Asymp. Sig. (2-tailed)			,323
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,291 ^c
	99% Lower		,279
	Confide Bound		
	nce Upper		,303
	Interval Bound		

- a. Test distribution is Normal.
- b. User-Specified
- c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 329836257.

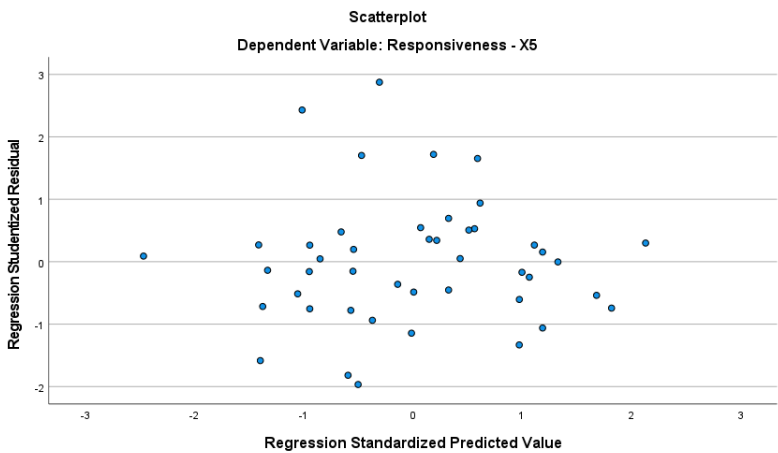


Grafik Normalitas X1, X2, X3 ke X5 untuk STAIN Teungku Dirundeng

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstanda rdized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	1
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,099
	Negative	-,102
Kolmogorov-Smirnov Z		,687
Asymp. Sig. (2-tailed)		,732
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,700 ^c
	99%	
	Confidenc	Lower
	e Interval	Bound
		Upper
		Bound
		,712

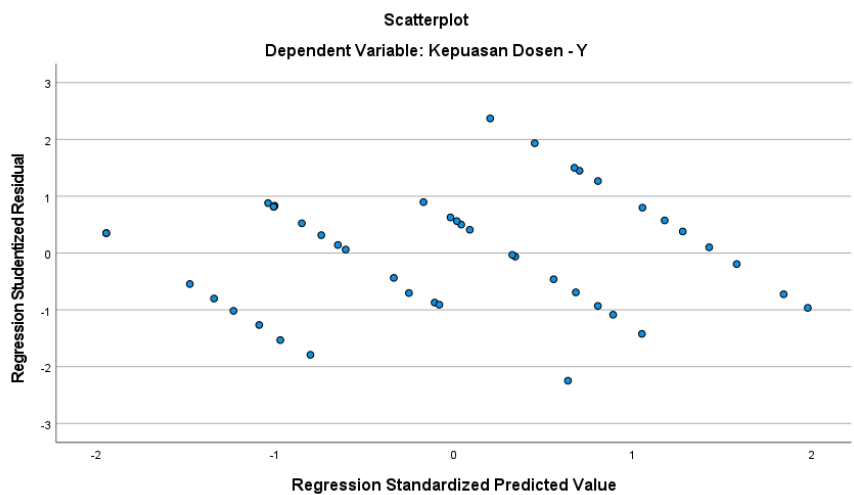
- a. Test distribution is Normal.
- b. User-Specified
- c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1535910591.



Grafik Normalitas X4 dan X5 Ke Y untuk STAIN Teungku Dirundeng

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandar dized Residual
N			45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,44452545
Most Extreme Differences	Absolute		,091
	Positive		,074
	Negative		-,091
Test Statistic			,091
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,452
	99% Confidenc e Interval	Lower Bound	,439
		Upper Bound	,464

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 221623949.





BIODATA PENELITI
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

A. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap <i>(dengan gelar)</i>	Khairan AR
2.	Jenis Kelamin L/P	Laki-Laki
3.	Jabatan Fungsional	Lektor
4.	NIP	198607042014031001
5.	NIDN	2004078602
6.	NIPN <i>(ID Peneliti)</i>	200407860210070
7.	Tempat dan Tanggal Lahir	Ambon, 04 Juli 1986
8.	E-mail	Khairan.ar@ar-raniry.ac.id
9.	Nomor Telepon/HP	082174335947
10.	Alamat Kantor	Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam
11.	Nomor Telepon/Faks	
12.	Bidang Ilmu	Sistem Informasi dan Teknologi Informasi
13.	Program Studi	Teknologi Informasi
14.	Fakultas	Sains dan Teknologi

B. Riwayat Pendidikan

No.	Uraian	S1	S2	S3
1.	Nama Perguruan Tinggi	UPI “YPTK”	UPI “YPTK”	
2.	Kota dan Negara PT	Padang, Indonesia	Padang, Indonesia	
3.	Bidang Ilmu/ Program Studi	Sistem Informasi	Sistem Informasi	
4.	Tahun Lulus	2008	2011	

C. Pengalaman Penelitian dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1.	2017	Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Dengan Pendekatan <i>Partial Least Square</i> (Pls) Pada Uin Ar-Raniry Banda Aceh	DIPA UIN Ar-Raniry
2.	2018	Perancangan Fitur <i>Auto Complete</i> Berbasis Algoritma <i>Knuth-Morris-Pratt</i> Untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Pencarian “Defenisi Istilah” Standar Operasional	DIPA UIN Ar-Raniry

		Prosedur (Sop) Pada Lembaga Penjaminan Mutu Uin Ar-Raniry Dan Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh	
3.	2020	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tindakan <i>Knowledge Sharing</i> Antara Dosen di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) Studi Kasus: UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	DIPA UIN Ar-Raniry

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Sumber Dana
1.	2018	Pendampingan mahasiswa pada acara bakti sosial di gampong buengcala kec. kuta baro aceh besar	Mandiri
2.	2019	Sosialisasi Penggunaan Teknologi Informasi Mahasiswa Saintek	Mandiri
3.	2020	Penyuluhan Sekolah Tanggap Bencana	Fak. Sains dan Teknologi
4.	2020	Pengabdian Masyarakat Berbasis Penelitian, Penulisan Buku, dan Bakti Sosial di Masa Pandemi Covid-19	Mandiri
5.	2021	Pembuatan Buku Bunga Rampai Pengabdian Manfaat Tumbuhan Herbal	Mandiri

E. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun/Url
1.	Pengaruh Penggunaan Metode Videocd Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Pada Mis Lamgugob Banda Aceh	Cyberspace	Volume 2, Nomor 1, Maret 2018, 92-96
2.	Pengembangan Media Pembelajaran Bahasa Jepang Dengan Metode Computer Based Learning Pada Sma Negeri 2 Banda Aceh	Proceeding	PROCEEDINGS ICTE2018 & ICITED 2018
3.	Penerapan Algoritma Knuth-Morris-Pratt Pada Fitur Pencarian Definisi Istilah Standar	Cyberspace	Volume 3, Nomor 1, Maret 2019, 26-40

	Operasional Prosedur (Sop) Pada Lembaga Penjaminan Mutu Uin Ar-Raniry		
4.	Analisis Tingkat Pemahaman Guru Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi Pada Smk Kabupaten Aceh Besar	Cyberspace	Volume 3, Nomor 2, Oktober 2019, 106-114
5.	Analisis Pengaruh Layanan Wi-Fi Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Motivasi Belajar Mahasiswa Uin Ar-Raniry	Cyberspace	Volume 3, Nomor 2, Oktober 2019, 136-141
6.	Rancang bangun game edukatif “muslimah adventure” sebagai media dakwah memanfaatkan aplikasi Scratch 2.0	Phi	Vol 1 (1), 2020 Hal.1-5
7.	Penerapan Metode National Institute Of Standards And Technology (Nist) Dalam Analisis Forensik Digital Untuk Penanganan Cyber Crime	Cyberspace	Volume 4, Nomor 1, Maret 2020, 29-39
8.	Peningkatan Keterampilan 4c Melalui Model Pembelajaran Berbasis Portofolio	Jurnal Dedikasi Pendidikan	Vo. 4, No. 2, Juli 2020 : 371-380
9.	Sistem Pakar Diagnosa Karakteristik Penyalahgunaan Narkoba Menggunakan Metode Forward Chaining	Circuit	Vol 4, No 2 (2020)

F. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Tebal Halaman	Penerbit
1.	Mahir Pemrograman Visual dengan Java	2017		Unimal Press

G. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.	Perancangan Fitur Auto Complete Berbasis Algoritma KnuthMorris-Pratt Untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Pencarian “Defenisi Istilah” Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Lembaga Penjaminan Mutu Uin Ar-Raniry Dan Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh	2018	Laporan Penelitian	EC00201852942

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh,
Ketua,



Khairan AR
NIDN. 2004078602



BIODATA PENELITI
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

H. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap <i>(dengan gelar)</i>	Fransisca Tassia
2.	Jenis Kelamin L/P	Perempuan
3.	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4.	NIP	198406152019032009
5.	NIDN	2015068405
6.	NIPN <i>(ID Peneliti)</i>	20303415031001
7.	Tempat dan Tanggal Lahir	Padang, 15 Juni 1984
8.	E-mail	fransiscatassia@staindirundeng.ac.id
9.	Nomor Telepon/HP	081360455938
10.	Alamat Kantor	Jalan Lingkar Kampus Alue Peunyareng, Meureubo Aceh Barat 23615
11.	Nomor Telepon/Faks	(0655) 7551591
12.	Bidang Ilmu	Pendidikan Agama Islam
13.	Program Studi	Teknologi Pendidikan
14.	Fakultas	Tarbiyah Dan Keguruan

I. Riwayat Pendidikan

No.	Uraian	S1	S2	S3
1.	Teknologi Pendidikan	v		
2.	Teknologi Pendidikan		v	
3.				
4.				

J. Pengalaman Penelitian dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1.			

K. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Sumber Dana
1.			
2.			

L. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun/Url
1.	Komunikasi Yang Baik Untuk Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar	At-Tanzir	Volume 11, no. 1, Juni 2020
2	Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Sebagai Referensi pembelajaran Mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	At-Tanzir	Volume 11, no. 2, Desember 2020
3	Penerapan Sistem Belajar Online Dan Offline Di SDIT ADZKIA Padang	Genta Mulia	Volume 12, No. 2, 2021
4	Belajar Dan Mengajar Yang Efektif Di Kelas 6 Jabal Rahmah 1 SD IT 2 ADZKIA Padang	Genta Mulia	Volume 13, No. 1, 2022
5	Belajar Yang Menyenangkan Pada Kelas PAUD Di Gampong Alue Bakong Kecamatan Bubon Kabupaten Aceh BARat	Meuseuraya	Volume 1, No 1 Juni 2021
6	Perceived Toxic Parenting, Selt-Esteem And students' Academic Achievement; an Anlysis Of Psychological Poin Of View And Islamic Perspec tive	Wahana Pendidikan	Volume 8, No. 7 2022

M. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Tebal Halaman	Penerbit
-----	------------	-------	---------------	----------

1.				
----	--	--	--	--

N. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.				

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh,
Anggota Peneliti,

Fransisca Tassia
NIDN. 2015068405