

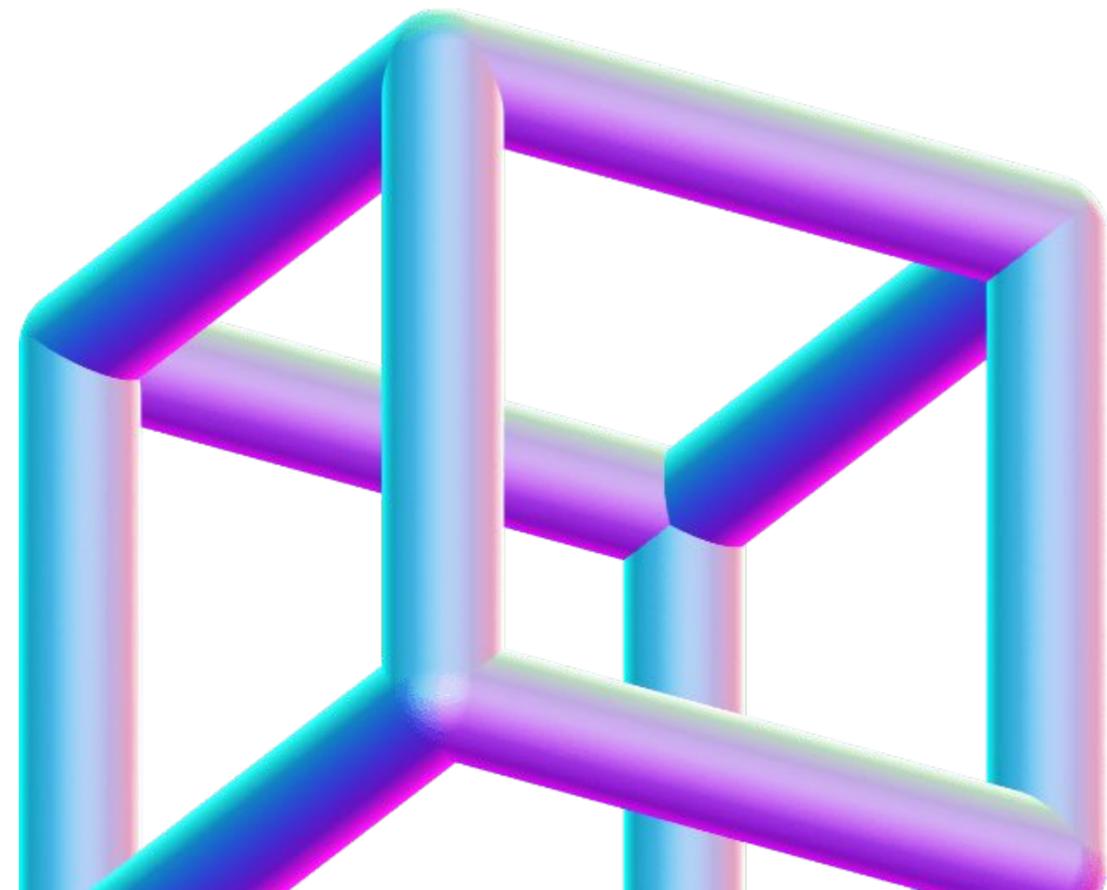


UIN Ar-Raniry Banda
Aceh

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)

Presentation by: **Khairan AR**
Fransisca Tassia

LP2M Ar-Raniry | 2022

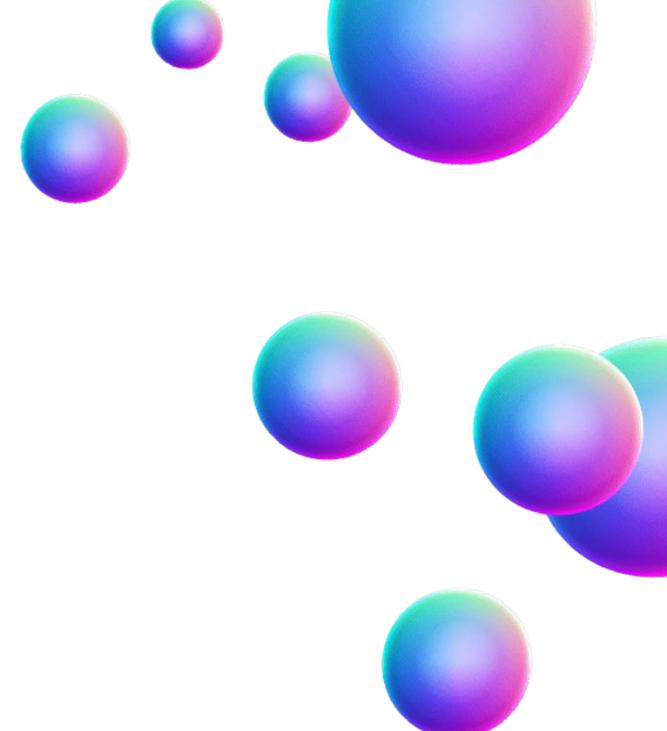




Abstract

Maksud dan tujuan dari penelitian untuk menganalisis besar pengaruh kualitas layanan kenaiakan jabatan fungsional terhadap kepuasan dosen di dua PTKIN, yakni Dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa, pengaruh total atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility terhadap kepuasan dosen sebesar 0,742. Sedangkan untuk STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sebesar 0,674. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen. Sementara itu, 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, dengan tingkat pengaruh kuat dan signifikan. Disamping itu, 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, dengan taraf pengaruh kuat dan signifikan. 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

Overview



- Introduction
- Problem
- Literary Review
- Theoretical Framework
- Objectives
- Hypothesis
- Methodology
- Implementation
- Result
- Conclusion
- Recommendations

Introduction

- PTKIN dituntut untuk berakslerasi dan bertransformasi dalam rangka memberikan pelayanan yang prima, efisien dan efektif (Fauzi 2016).
- Masih ditemukan sejumlah kendala dalam pelaksanaan kenaikan jabatan fungsional dosen diantaranya: kualitas layanan yang kurang efisien dan efektif, keterlibatan program studi dalam mendorong dosen untuk melakukan pengurusan jabatan fungsional masih cukup rendah, wadah atau tempat konsultasi khusus mengenai proses kenaikan jabatan fungsional dosen belum tersedia, terakhir keterbatasan akses informasi mengenai jadwal kenaikan jabatan fungsional belum tersosialisasikan dengan baik (Hasil Observasi Awal).
- 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).
- Teori kualitas layanan yang digunakan mengadopsi teori SERVQUAL yang memiliki lima faktor utama, yakni: 1) Reliability, 2) Assurance, 3) Tangibility, 4) Empathy, dan 5) Responsiveness (Hardiyansyah 2018).

2

Seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan dosen dalam mengajukan kenaikan jabatan fungsional?

Problems

1

- Berapa tingkat reliabilitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
- Berapa tingkat Assurance layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
- Berapa tingkat tangibel layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
- Berapa tingkat empati layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?
- Berapa tingkat responsif layanan layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama?

Literary Review

01

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)

02

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).

03

Penelitian Syahril Gunawan dkk serta penelitian yang dilakukan oleh Elfrida dkk pada tahun 2021, menemukan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan bagi kepuasan pihak yang dilayani (Elfrida et al. 2021; Gunawan et al. 2021)

04

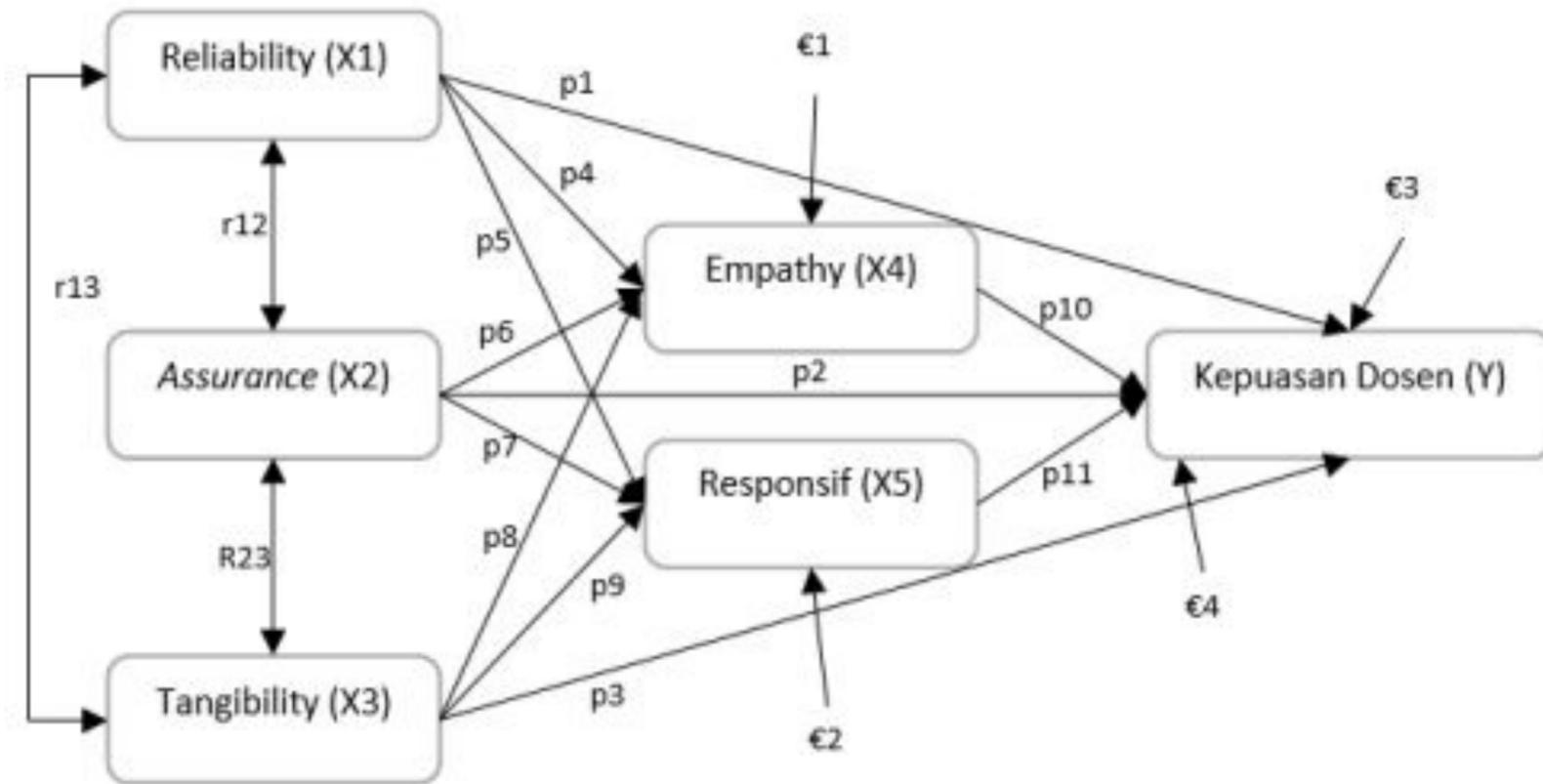
Sugiarto dan Octaviana, Kusumadewi Purba dan Sailan, dan Anifah dkk menyatakan bahwa atribut Tangibility dan Assurance harus menjadi prioritas peningkatan dalam pengukuran kualitas layanan (Anifah, Simanjorang, and Yuniati 2021; Kusumadewi Purba and Sailan 2020; Sugiarto and Octaviana 2021).

Theoretical Framework

07/38

Overview

- Penyusunan kerangka teoritis penelitian didasarkan pada teori kualitas layanan (SERVQUAL) Zeithaml yang memiliki 5 aspek utama yakni: Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, dan Responsiveness.
- Pengukuran kualitas layanan dalam Perguruan Tinggi menjadi salah satu fokus penting yang harus selalu ditingkatkan, karena sejalan dengan perbaiki mutu yang bersifat berkelanjutan. 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.



Objectives

Objectives 1 - 2

- Untuk menganalisa tingkat reliabilitas layanan layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
- Untuk menganalisa tingkat Assurance layanan-layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.

Objectives 3 - 4

- Untuk menganalisis tingkat tangibel layanan layanan-kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.
- Untuk menganalisa tingkat empati layanan layanan-kenaikan jabatan fungsional dosen di PTKIN Kementerian Agama.

Objectives 5 - 6

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

Hipotesis

- 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

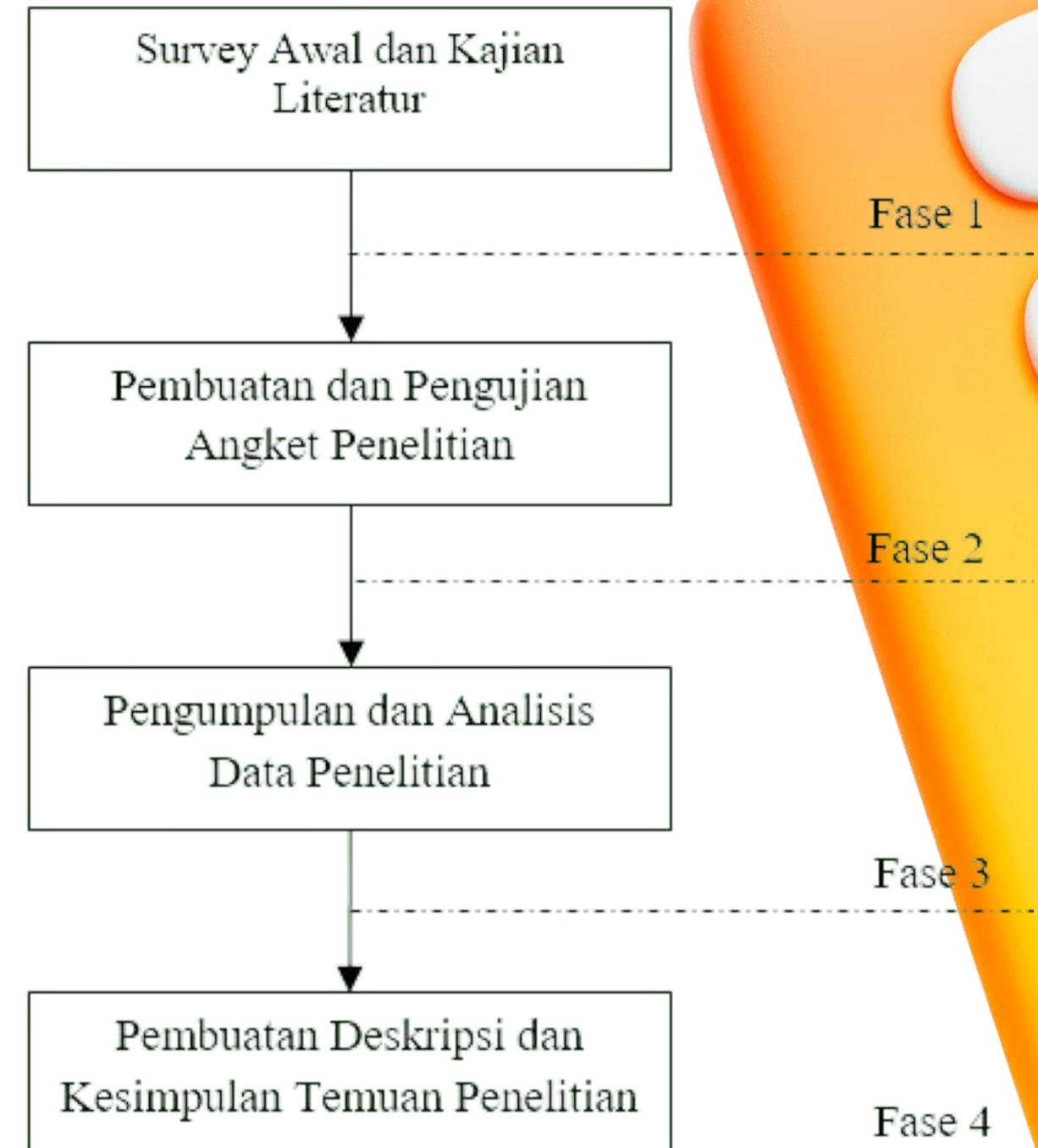
Methodology

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Methodology

Quantitative Method

- Penelitian survey merupakan jenis penelitian yang menitikberatkan pada penggunaan angket/instrumen/kuesioner dalam mengumpulkan data, dengan jangka waktu pengumpulan data pada satu waktu saja.
- 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).



Implementation

Identifikasi Atribut Penelitian

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.

Populasi dan Sampel

- Total Populasi Dosen UIN Ar-Raniry 531
- Total Populasi Dosen STAIN Teungku Dirundeng 105
- Total Sampel Dosen UIN Ar-Raniry 84
- Total Sampel STAIN Teungku Dirundeng 51
- Teknik Perhitungan Sampel Menggunakan Teknik Slovin
- Teknik Pembagian Sampel Menggunakan Pembagian Berstrata Proporsional

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis jalur, untuk mengkaji besar pengaruh, secara langsung atau tidak langsung, sebagai bentuk konsekuensi perlakuan penelitian (Sudaryono, 2019). Terdapat 3 rentang pengaruh yang dapat digunakan, yakni: 0.05 – 0.09 Berpengaruh Lemah, 0.10 – 0.29 Berpengaruh Sedang, dan jika ≥ 0.30

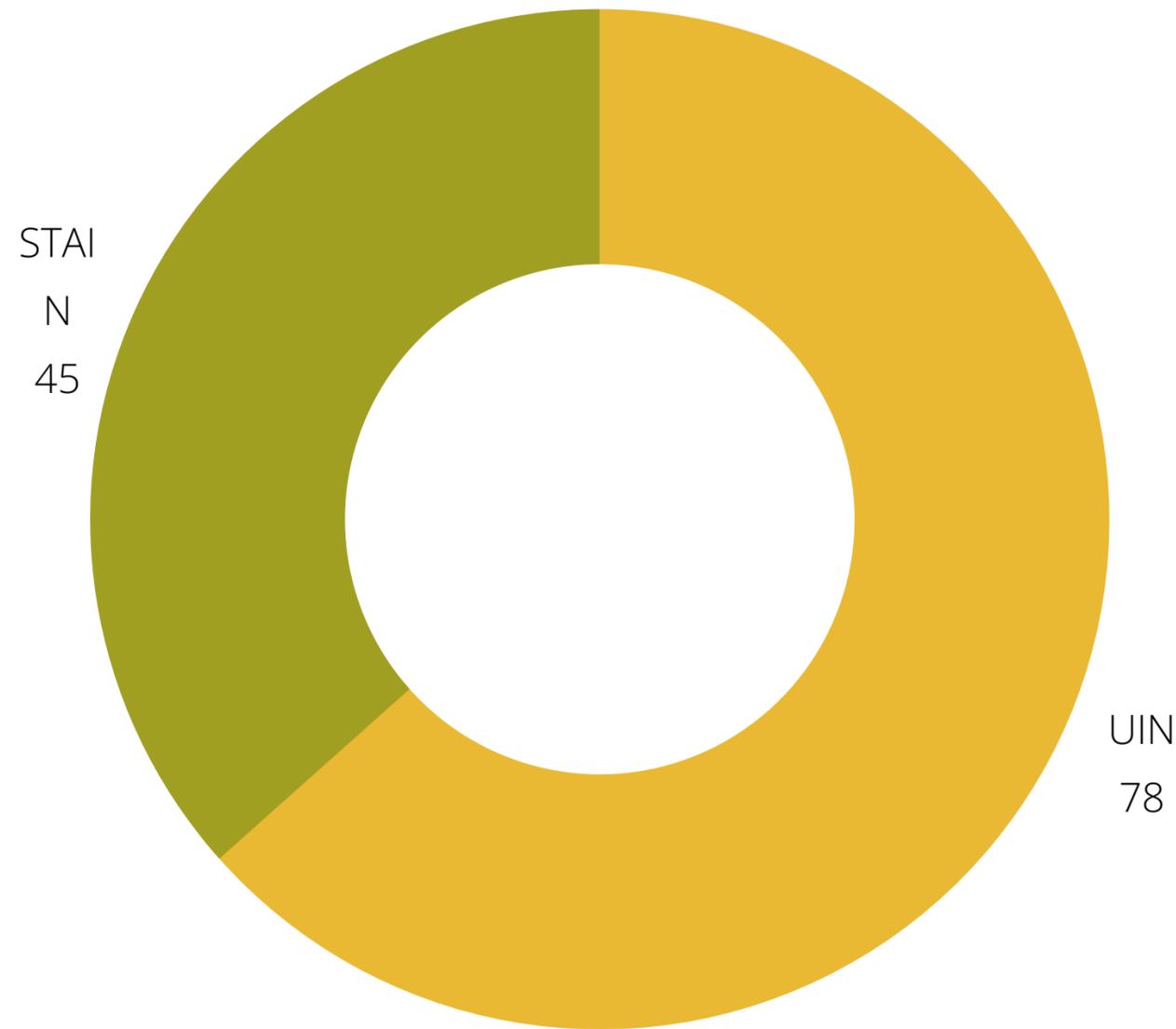
13/38

Result

Berikut pemaparan hasil penelitian untuk
UIN Ar-Raniry dan STAIN Teungku
Dirundeng

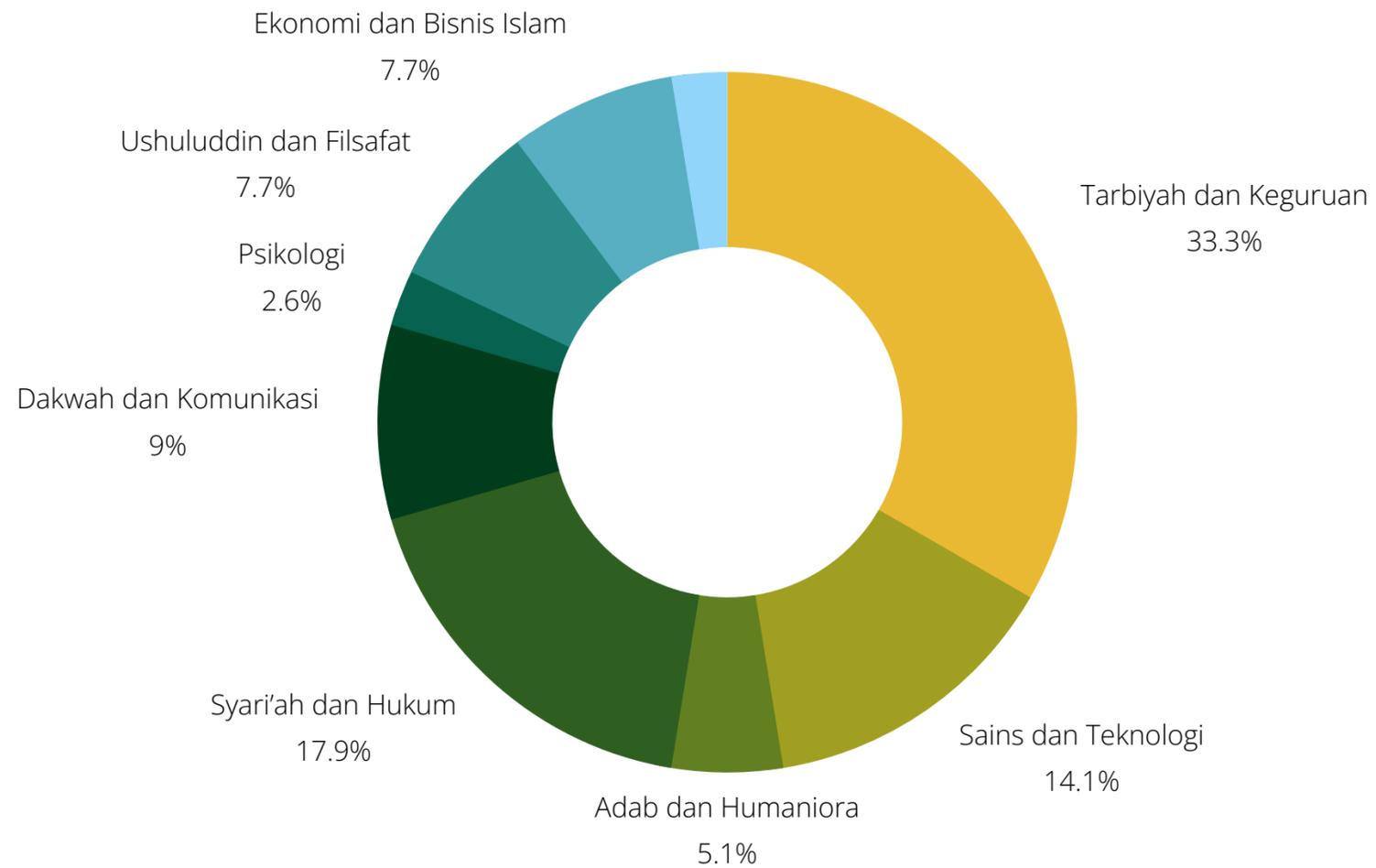
ARICIS IV | Khairan - Tassa

Profil Responden

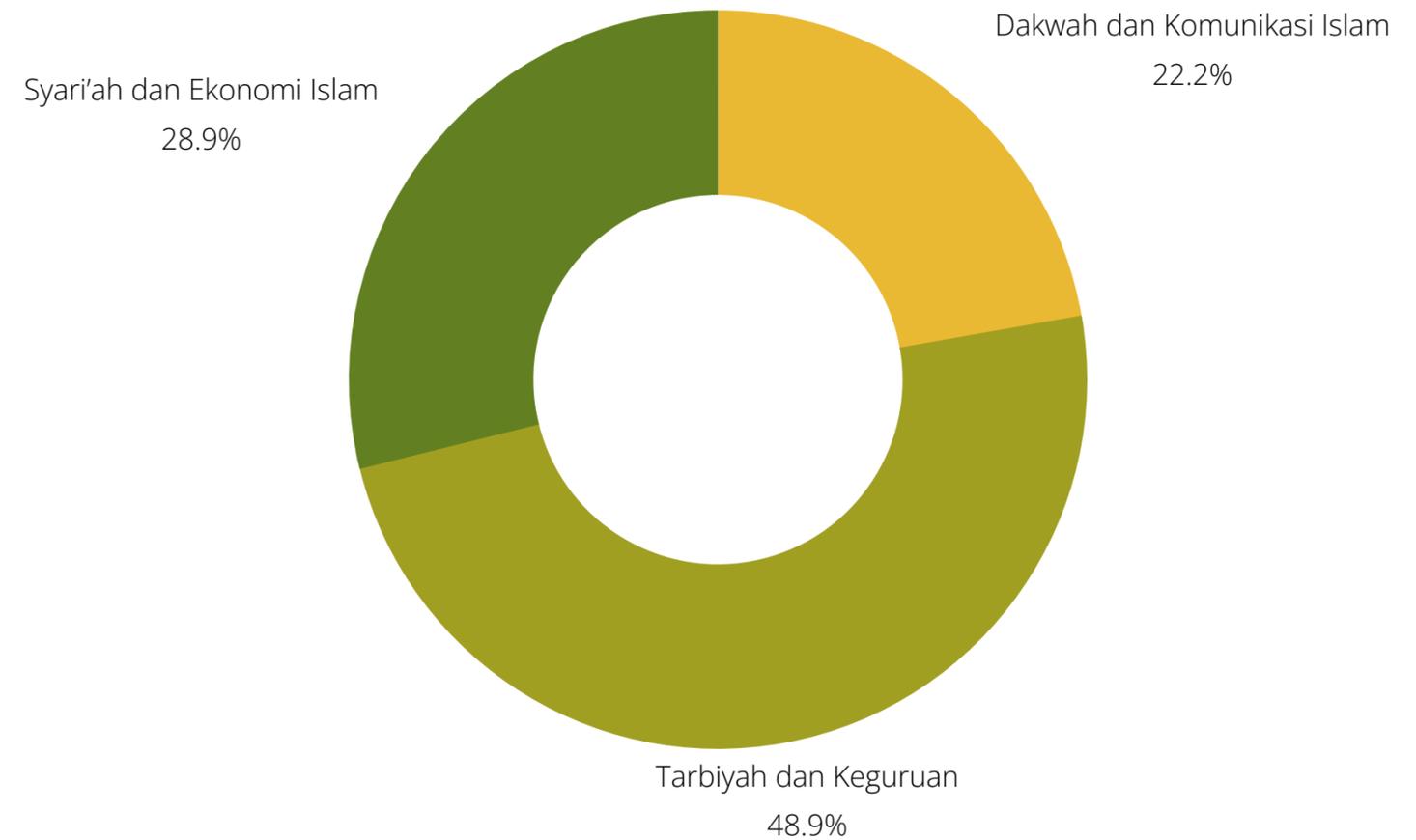


Setelah pembagian instrumen penelitian di lapangan, terdapat 78 responden dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan 45 responden dari STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang mengembalikan dan mengisi lembar instrumen penelitian yang dibagikan. Sehingga total keseluruhan instrumen penelitian yang diisi adalah sebanyak 123 instrumen penelitian, lebih sedikit dari target yang direncanakan sebelumnya yakni berjumlah 135 instrumen penelitian.

Profil Responden - Berdasarkan Fakultas

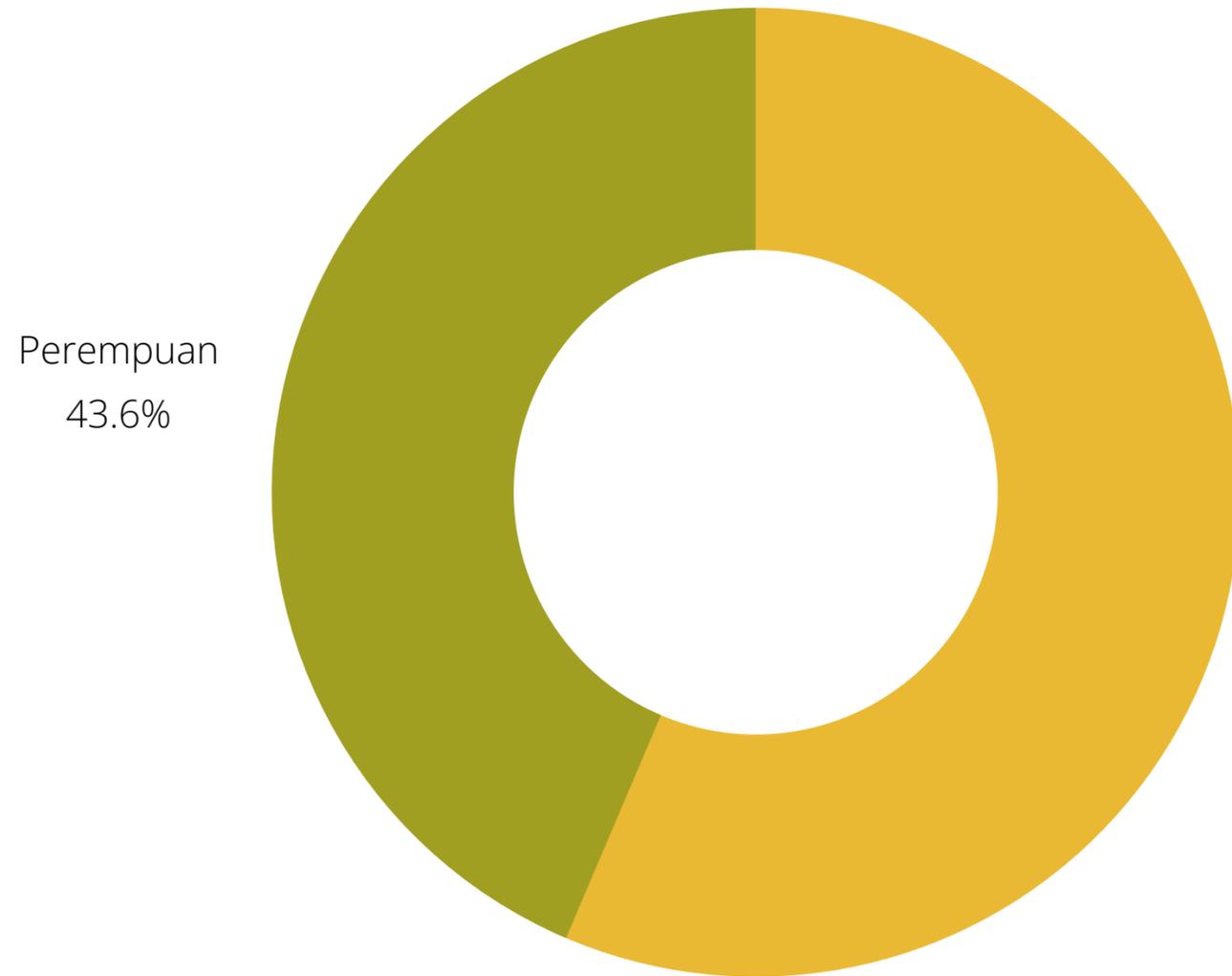


UIN Ar-Raniry

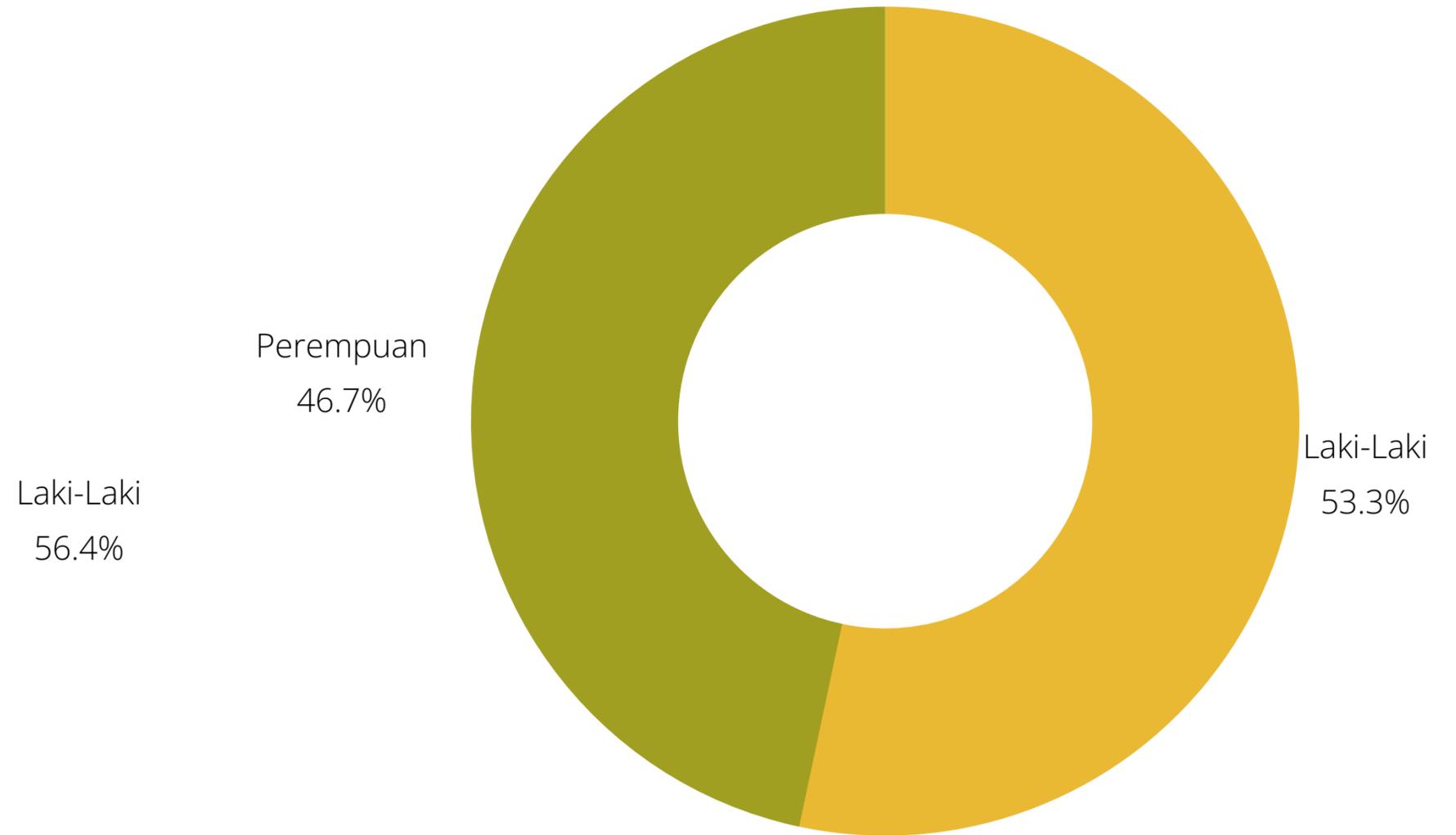


STAIN Teungku Dirundeng

Profil Responden - Berdasarkan Jenis Kelamin

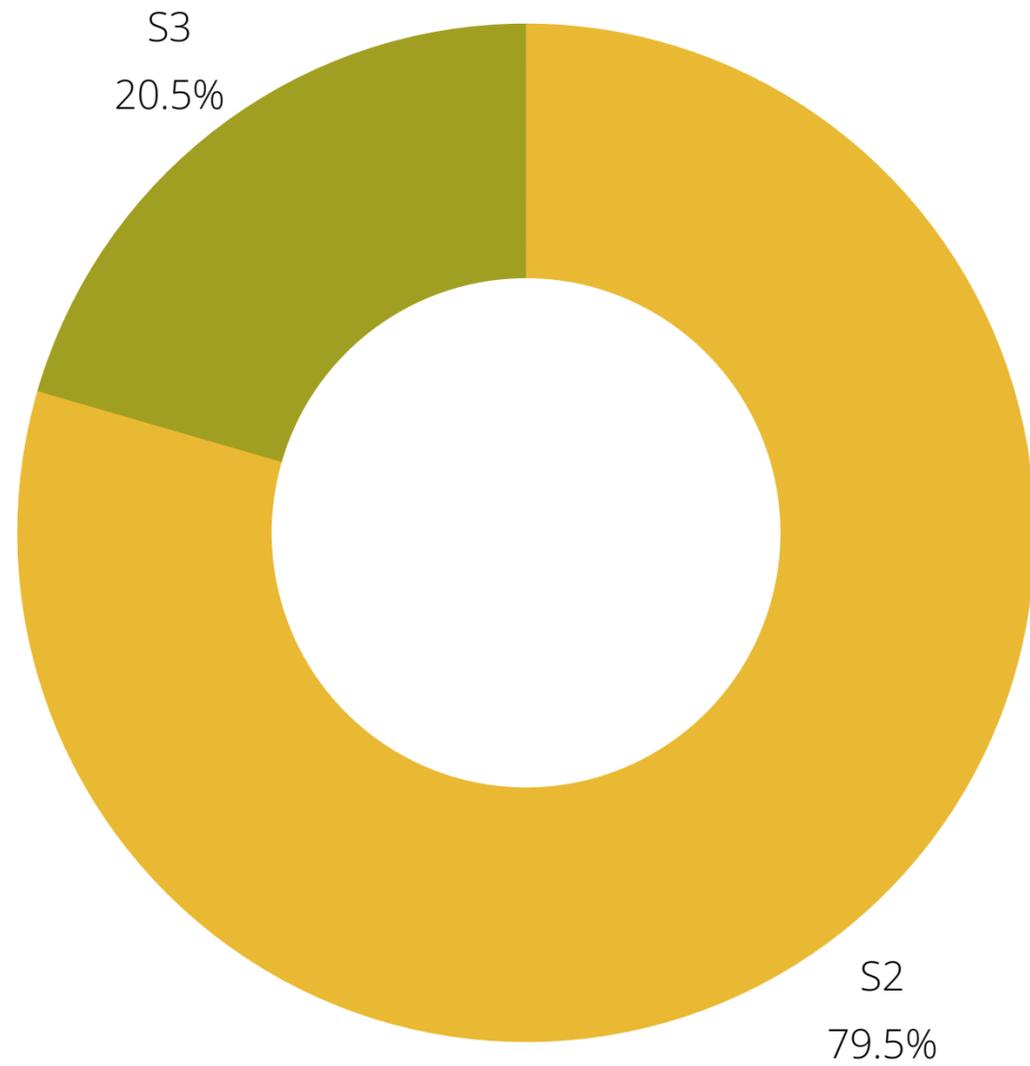


UIN Ar-Raniry

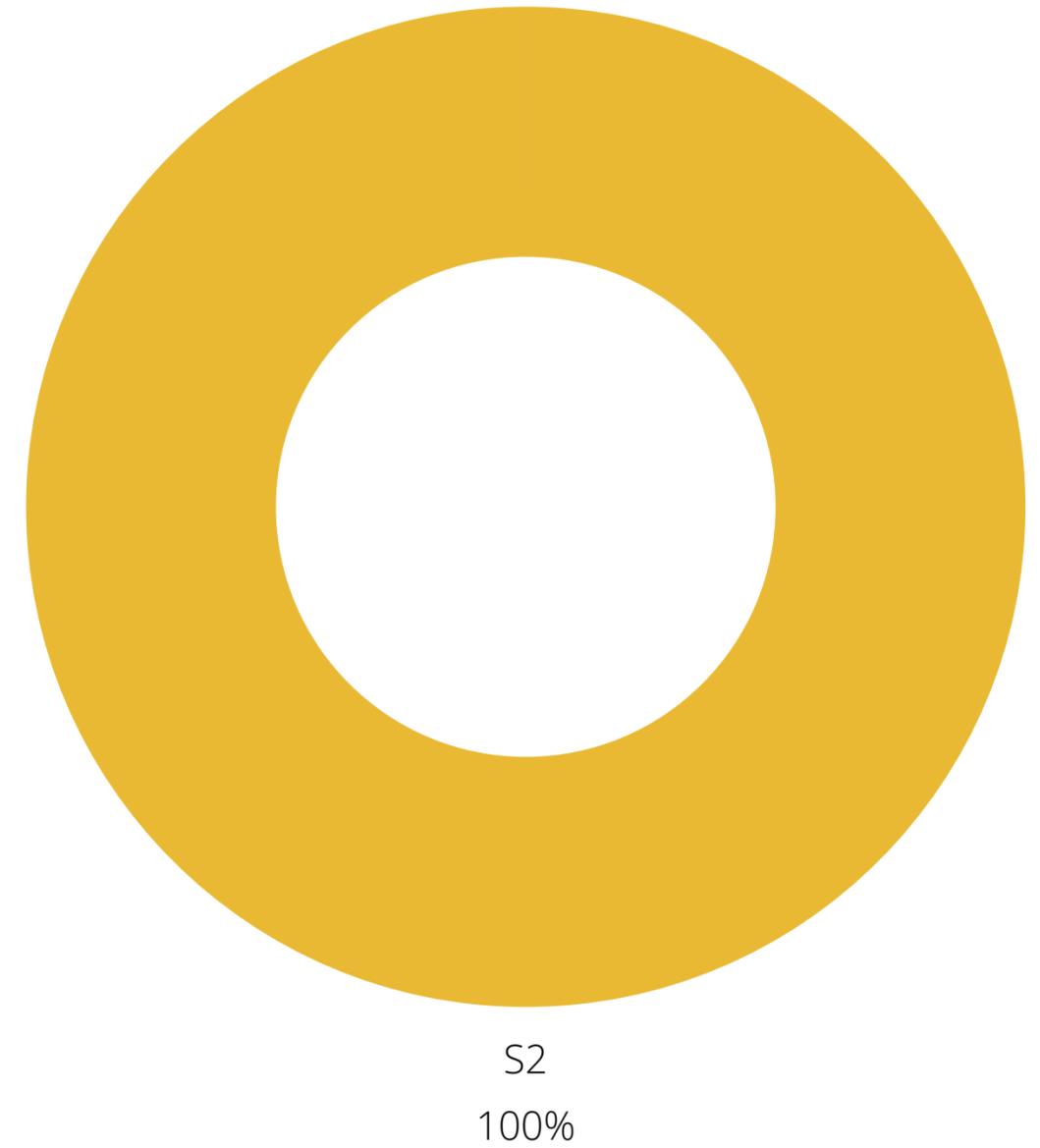


STAIN Teungku Dirundeng

Profil Responden - Berdasarkan Jenjang Studi

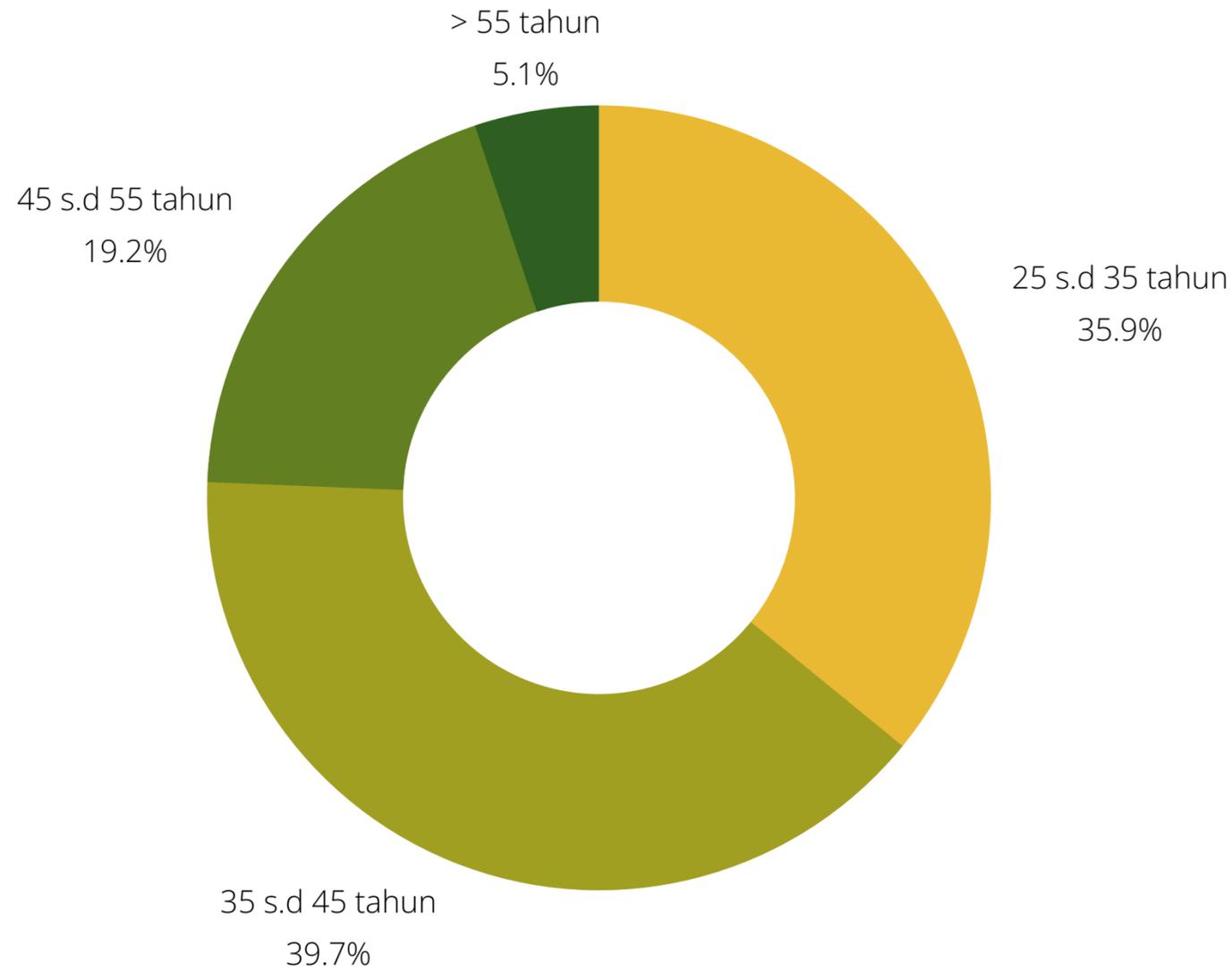


UIN Ar-Raniry

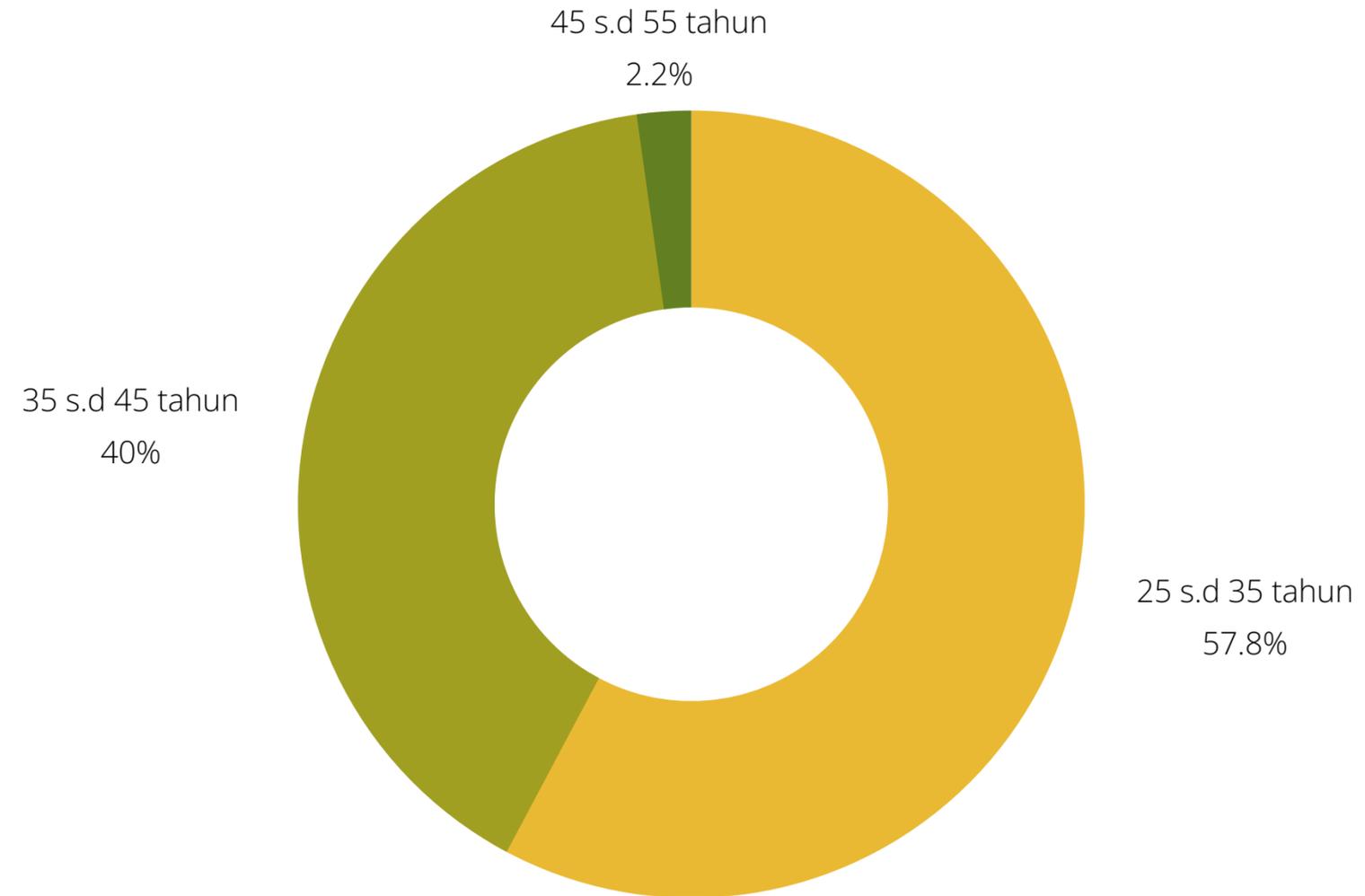


STAIN Teungku Dirundeng

Profil Responden - Berdasarkan Usia

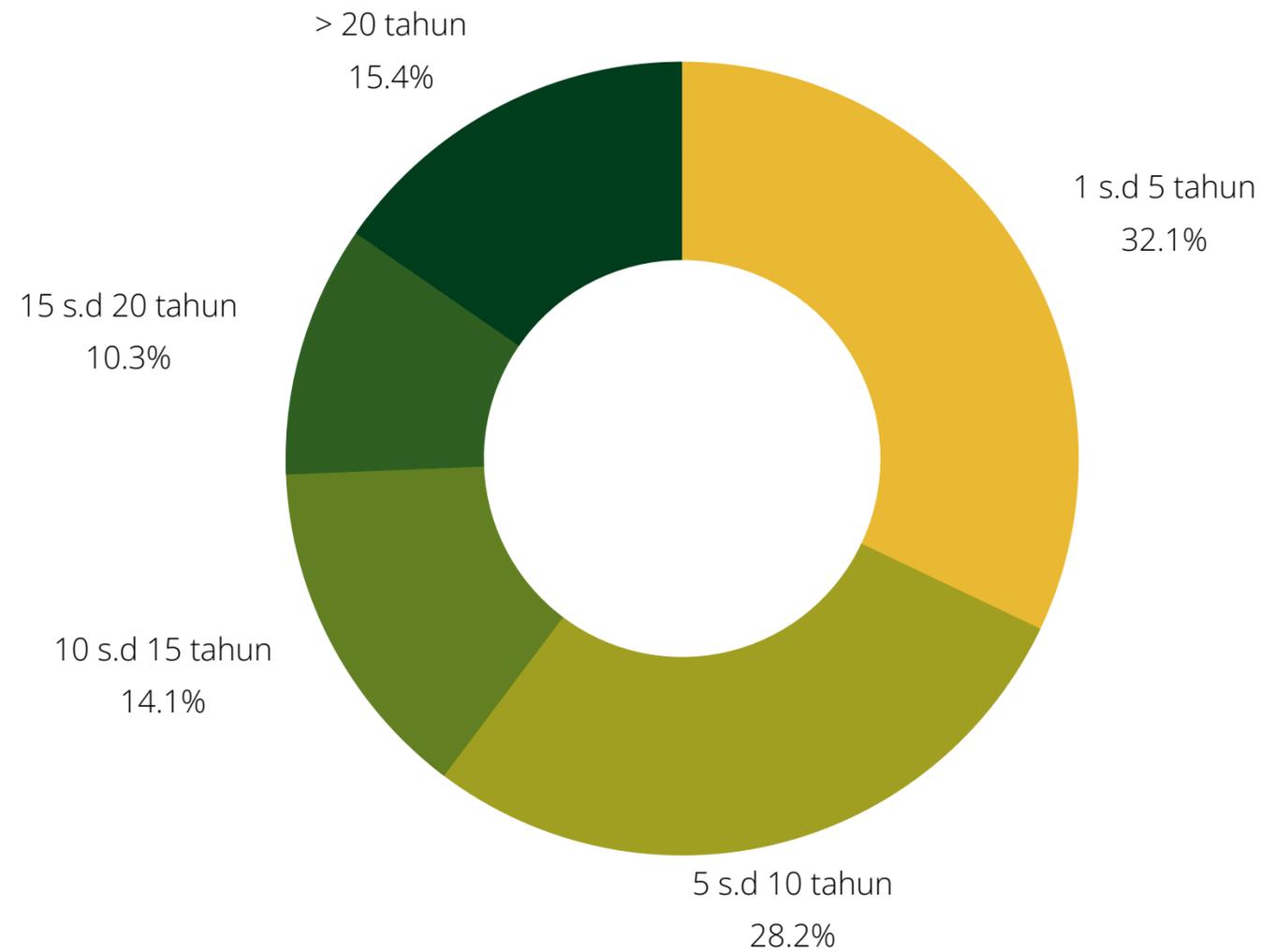


UIN Ar-Raniry

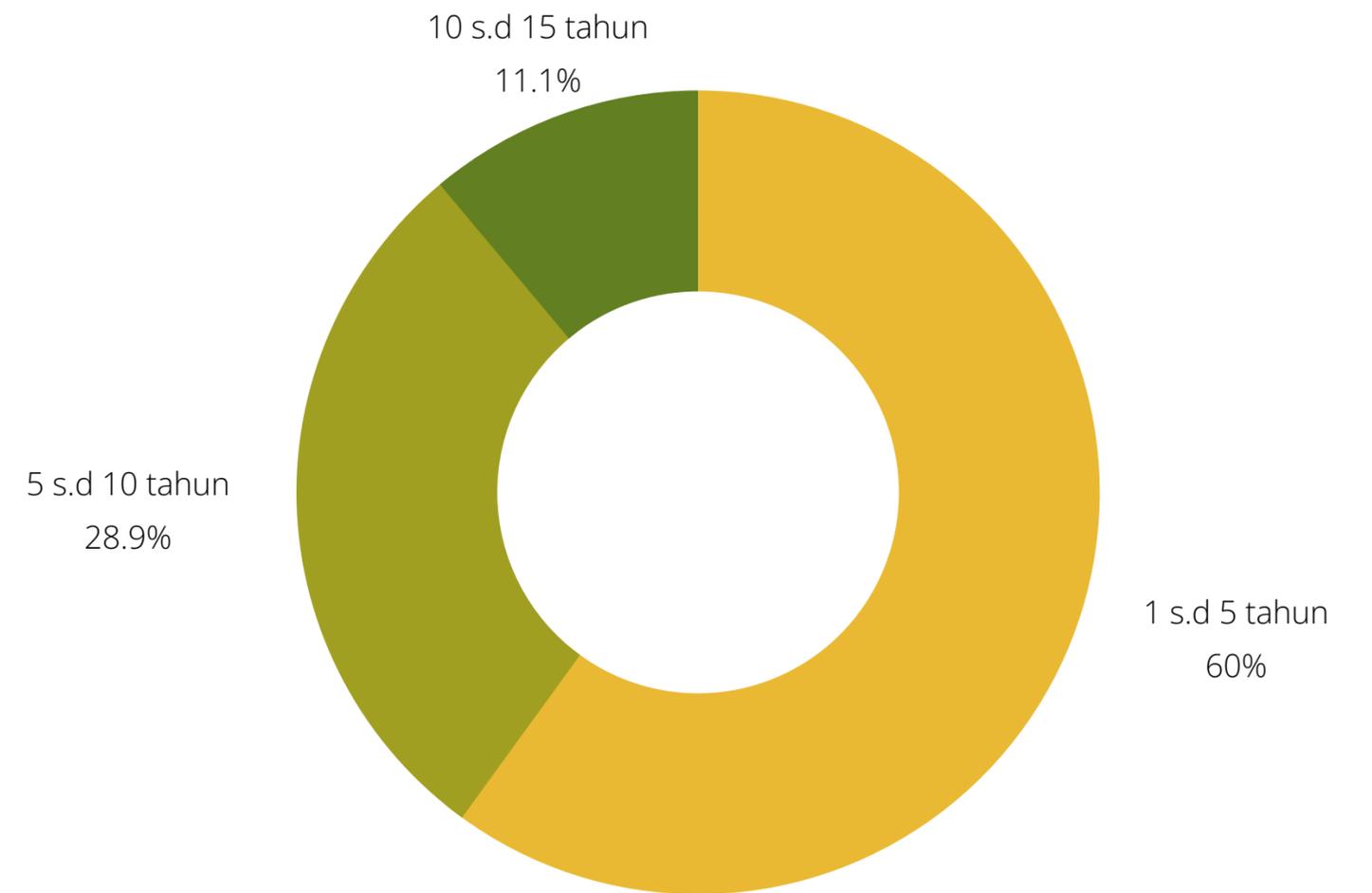


STAIN Teungku Dirundeng

Profil Responden - Berdasarkan Masa Kerja

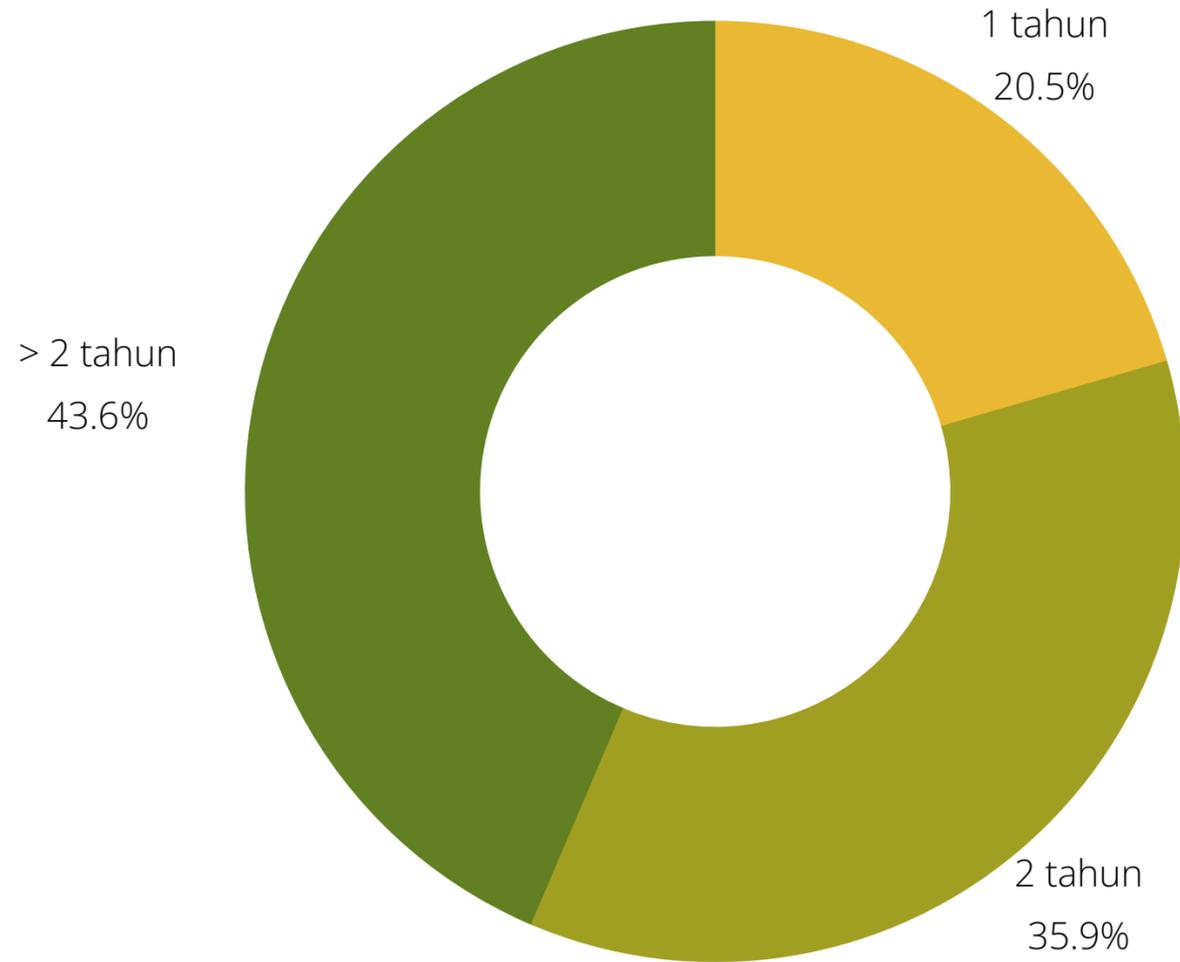


UIN Ar-Raniry

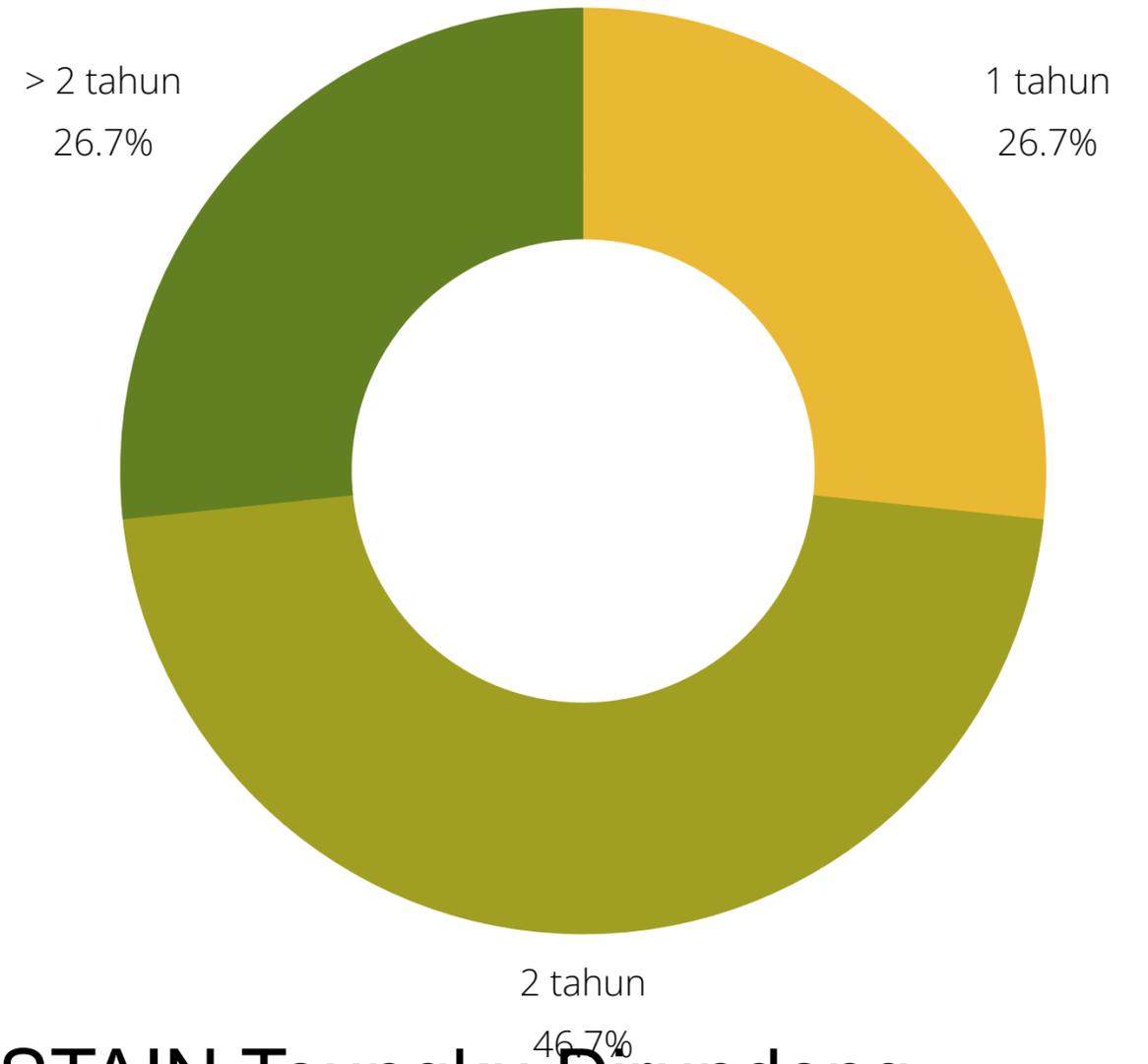


STAIN Teungku Dirundeng

Profil Responden - Berdasarkan Waktu Pengurusan Pangkat

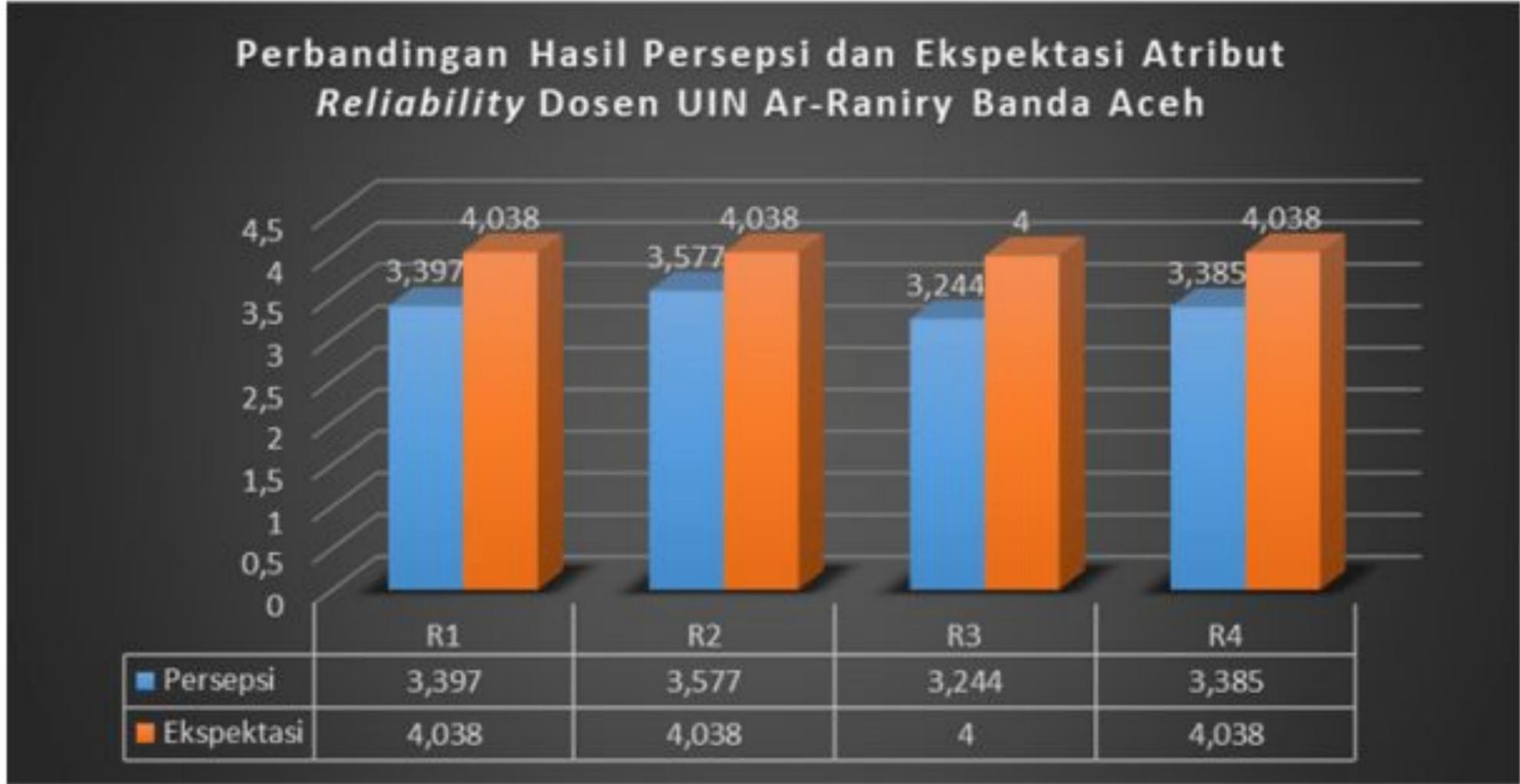


UIN Ar-Raniry



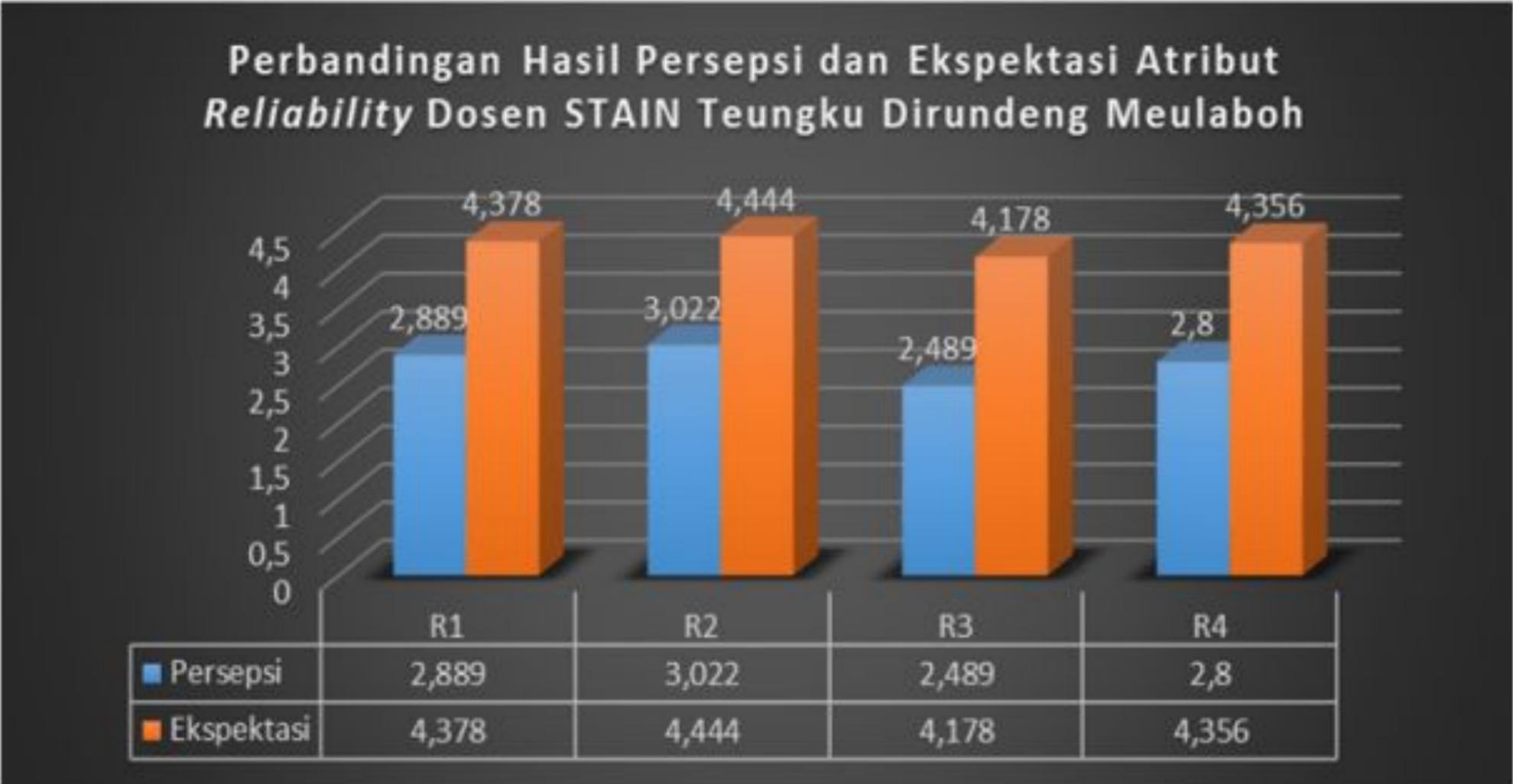
STAIN Teungku Dirundeng

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



No.	Atribut Layanan
R1	Fakultas dan TPAK bekerja 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
R3	Fakultas dan TPAK 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

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Reliability STAIN Teungku Dirundeng



No.	Atribut Layanan
R1	Fakultas dan TPAK bekerja 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
R3	Fakultas dan TPAK 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

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



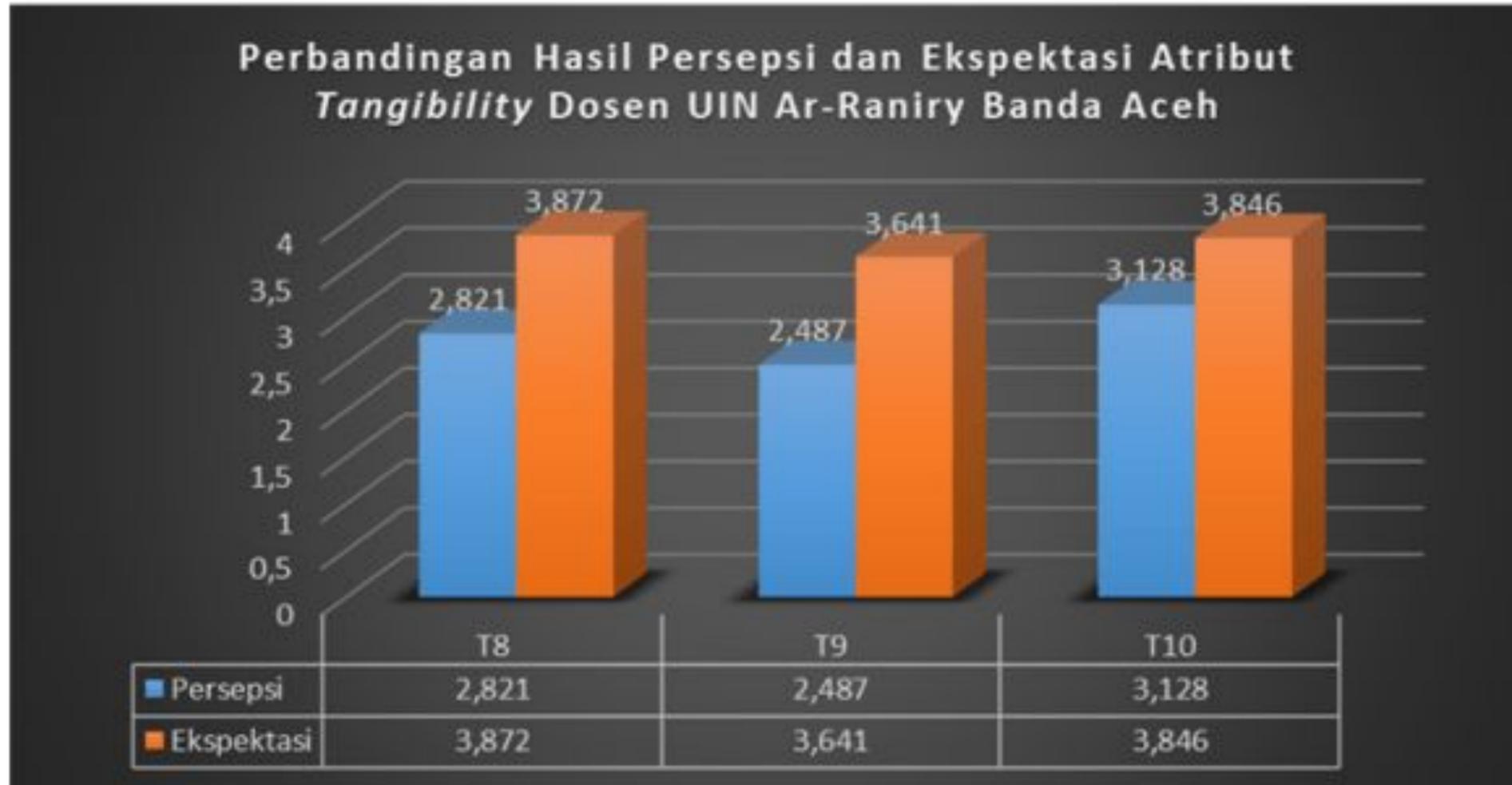
No.	Atribut Layanan
A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan
A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional
A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional

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



No.	Atribut Layanan
A5	Fakultas dan TPAK melayani dengan sikap yang ramah dan sopan
A6	Fakultas dan TPAK mampu menjawab setiap pertanyaan Dosen, berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional
A7	Fakultas dan TPAK mampu menumbuhkan rasa percaya Dosen dalam proses kenaikan jabatan fungsional

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Tangibility UIN Ar-Raniry



No.	Atribut Layanan
T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan 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.
T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Tangibility STAIN Teungku Dirundeng



No.	Atribut Layanan
T8	Perguruan Tinggi telah menyediakan 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.
T10	TPAK memiliki ruangan yang layak dan nyaman dalam proses pelayanan kenaikan jabatan fungsional Dosen

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Empathy UIN Ar-Raniry



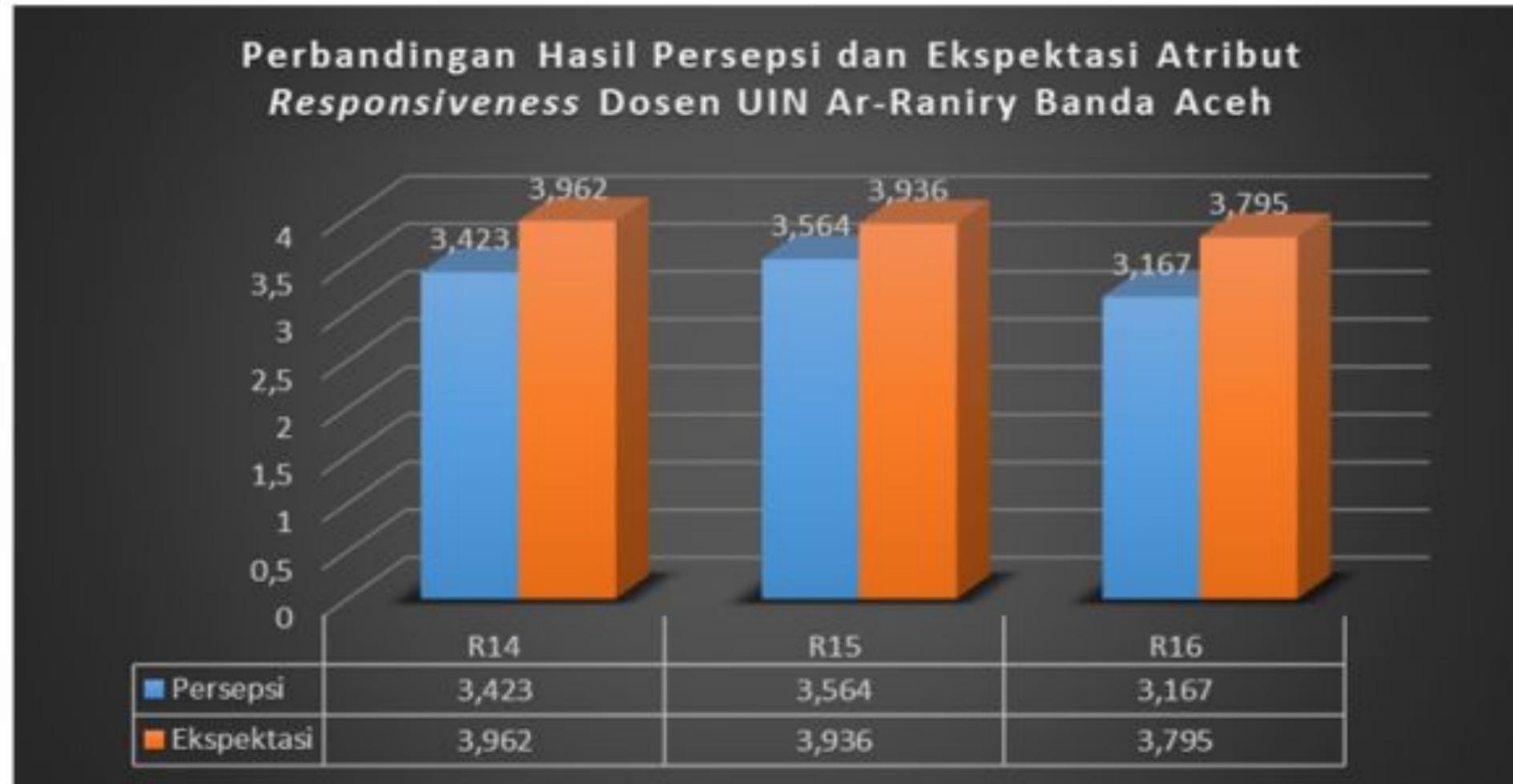
No.	Atribut Layanan
E1 1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian
E1 2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.
E1 3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Empathy STAIN Teungku Dirundeng



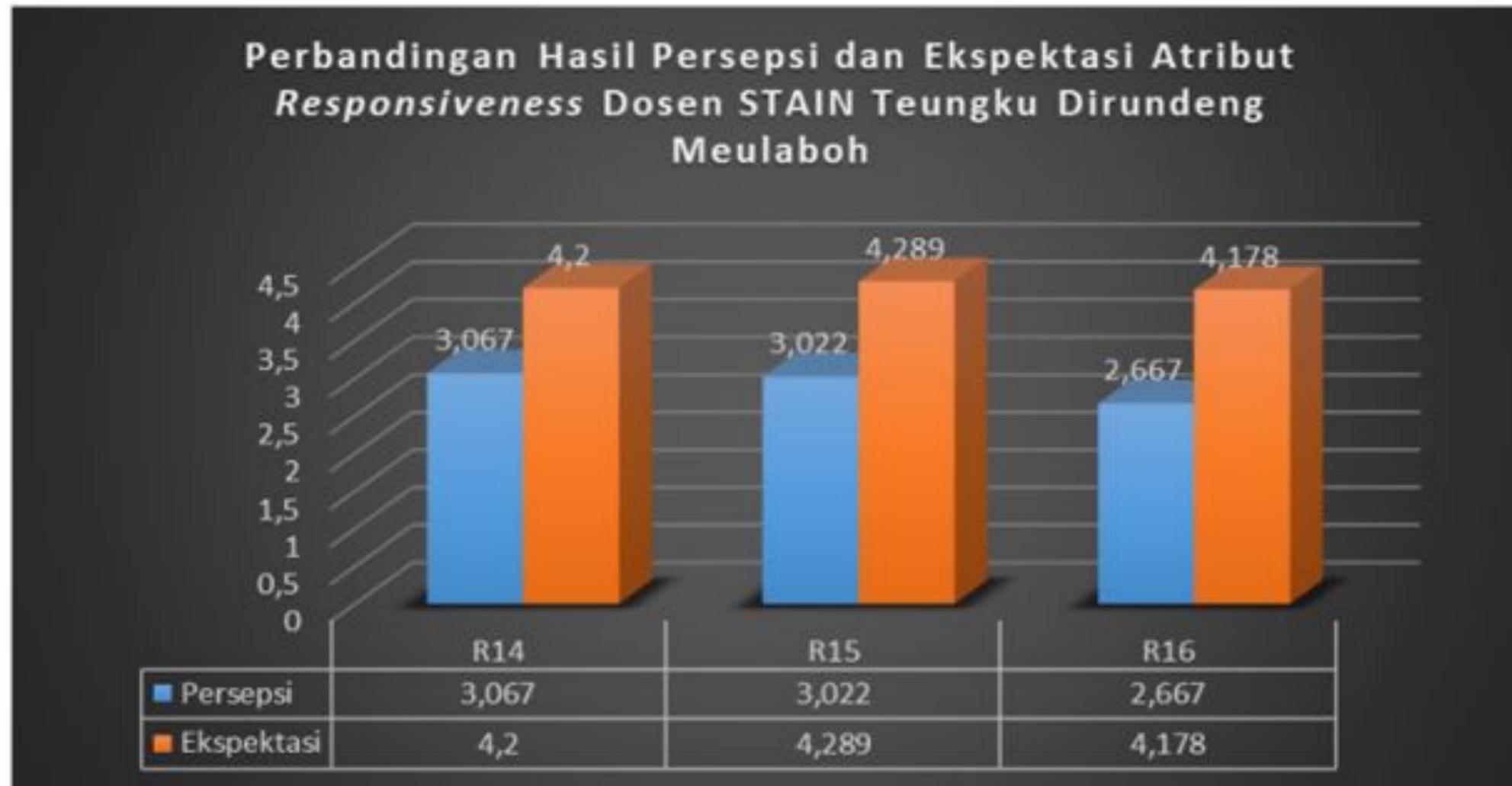
No.	Atribut Layanan
E1 1	Fakultas dan TPAK memperlakukan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsionalnya dengan penuh perhatian
E1 2	Fakultas dan TPAK berusaha memahami kebutuhan Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional melalui fasilitas e-mail, wa group, dsb.
E1 3	Fakultas dan TPAK selalu memberikan saran terbaik bagi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional

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



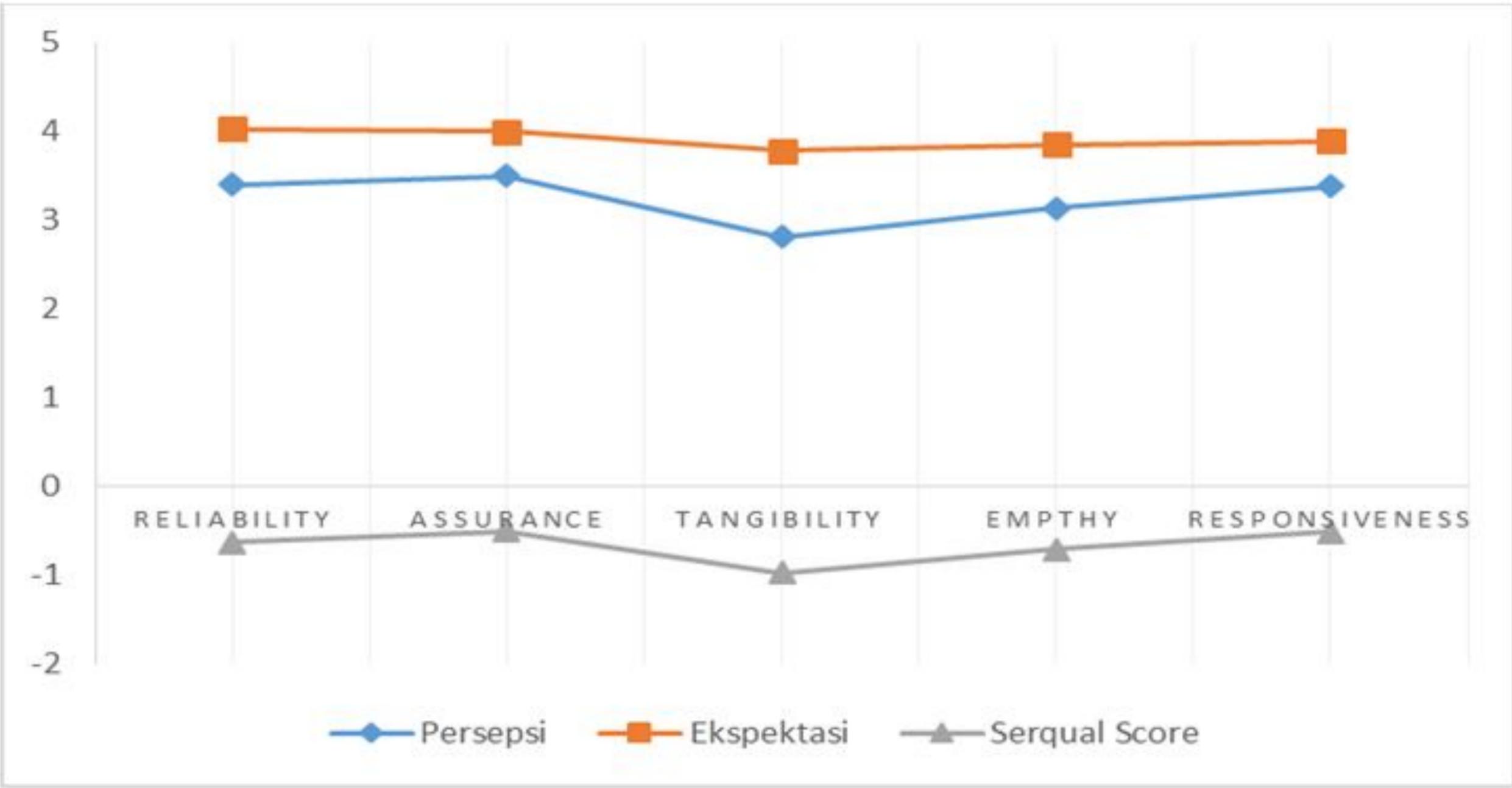
No.	Atribut Layanan
E1 1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen
E1 2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional
E1 3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional

Grafik Perbandingan Hasil Persepsi dan Ekspektasi untuk Atribut Responsiveness STAIN Teungku Dirundeng

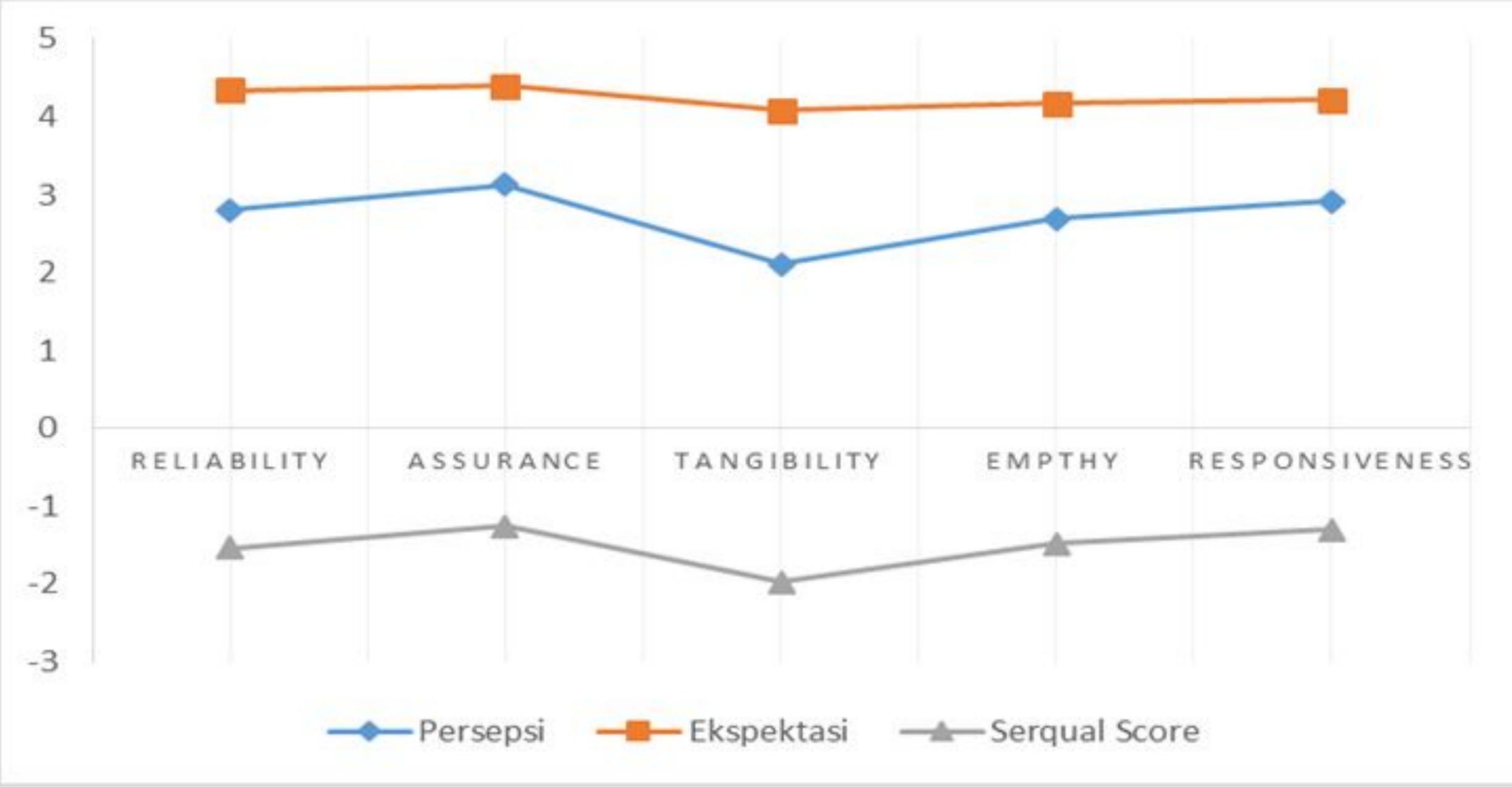


No.	Atribut Layanan
E1 1	Fakultas dan TPAK mudah dihubungi, apabila ada masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan proses kenaikan jabatan fungsional Dosen
E1 2	TPAK selalu menginformasikan hal-hal baru (misalnya: dokumen yang harus ditambahkan, dsb.) kepada Dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional
E1 3	Fakultas dan TPAK cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi Dosen dalam pengurusan kenaikan jabatan fungsional

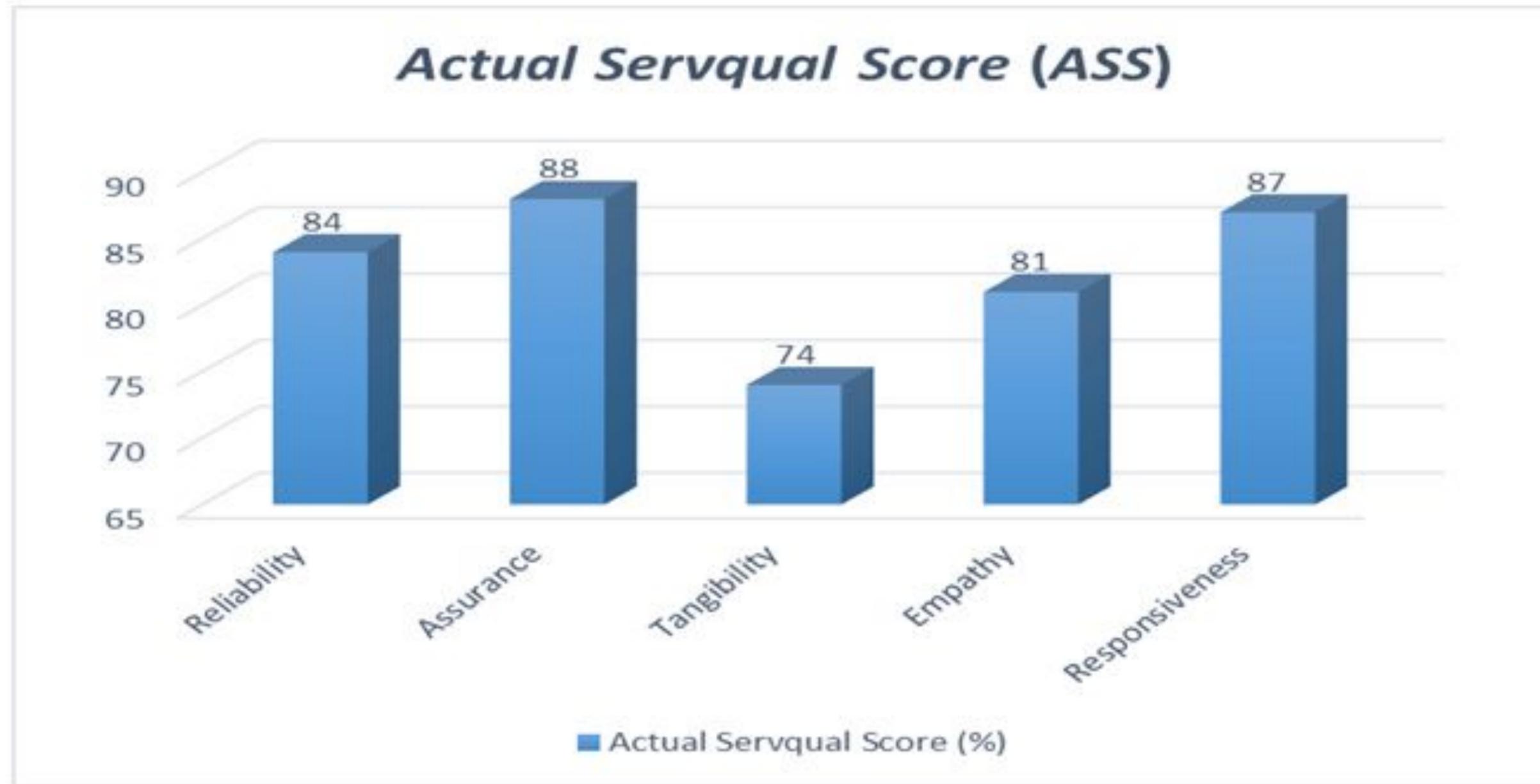
Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut UIN Ar-Raniry



Grafik Perbandingan Hasil Persepsi, Ekspektasi, dan SS Seluruh Atribut STAIN Teungku Dirundeng

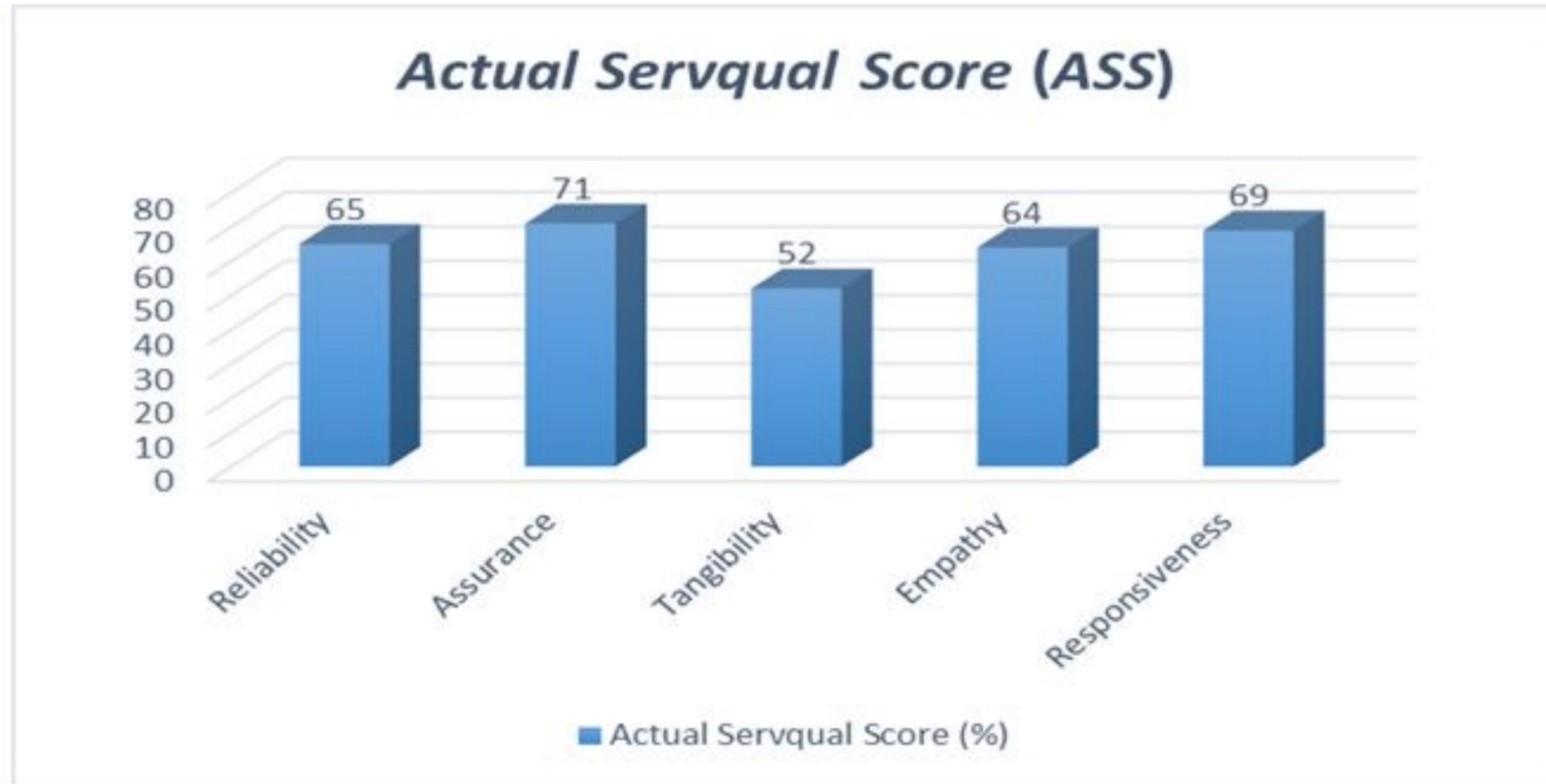


Grafik Peringkat Aktual Kinerja Kualitas Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen UIN Ar-Raniry



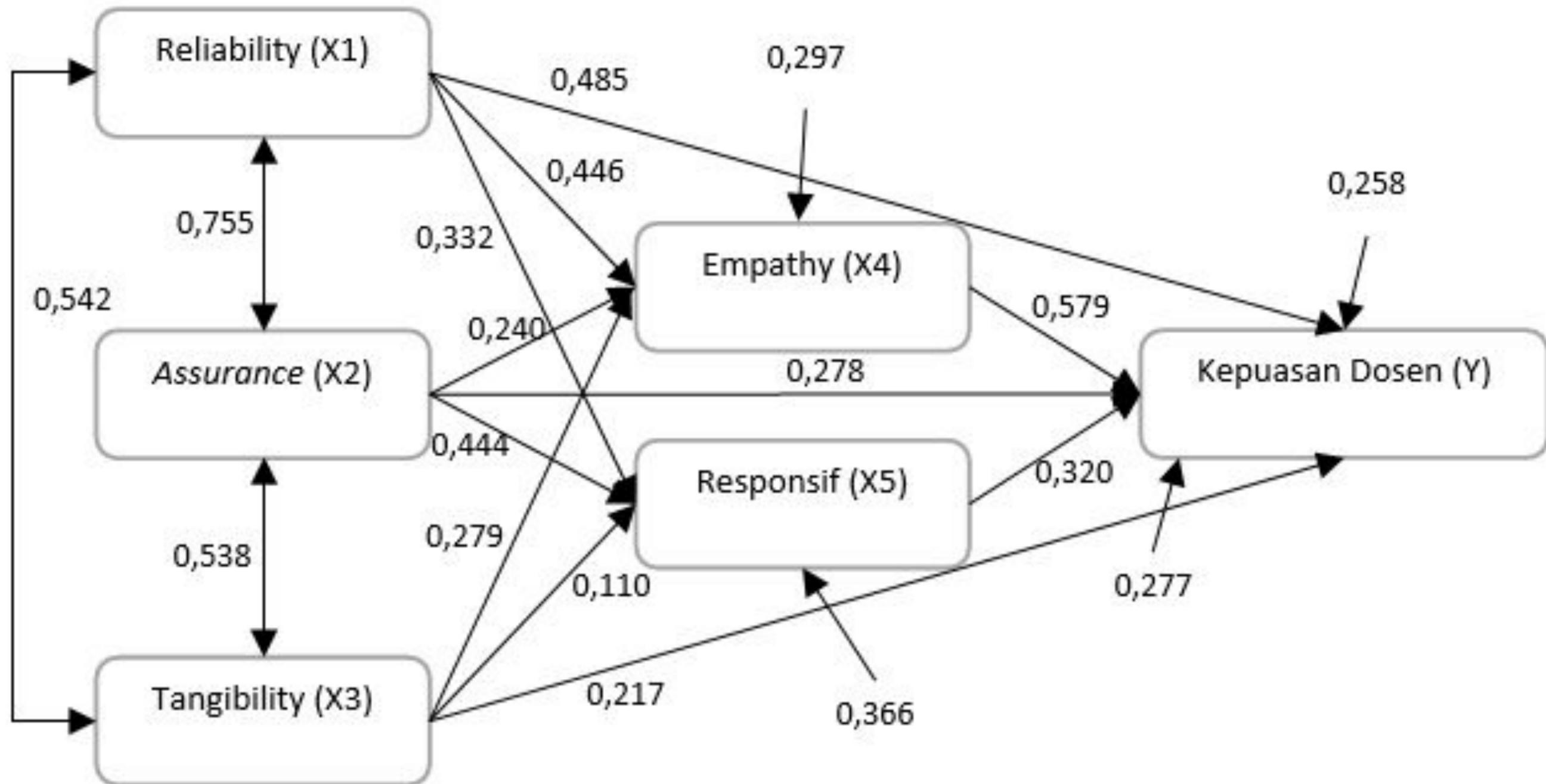
Rerata
82,8

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

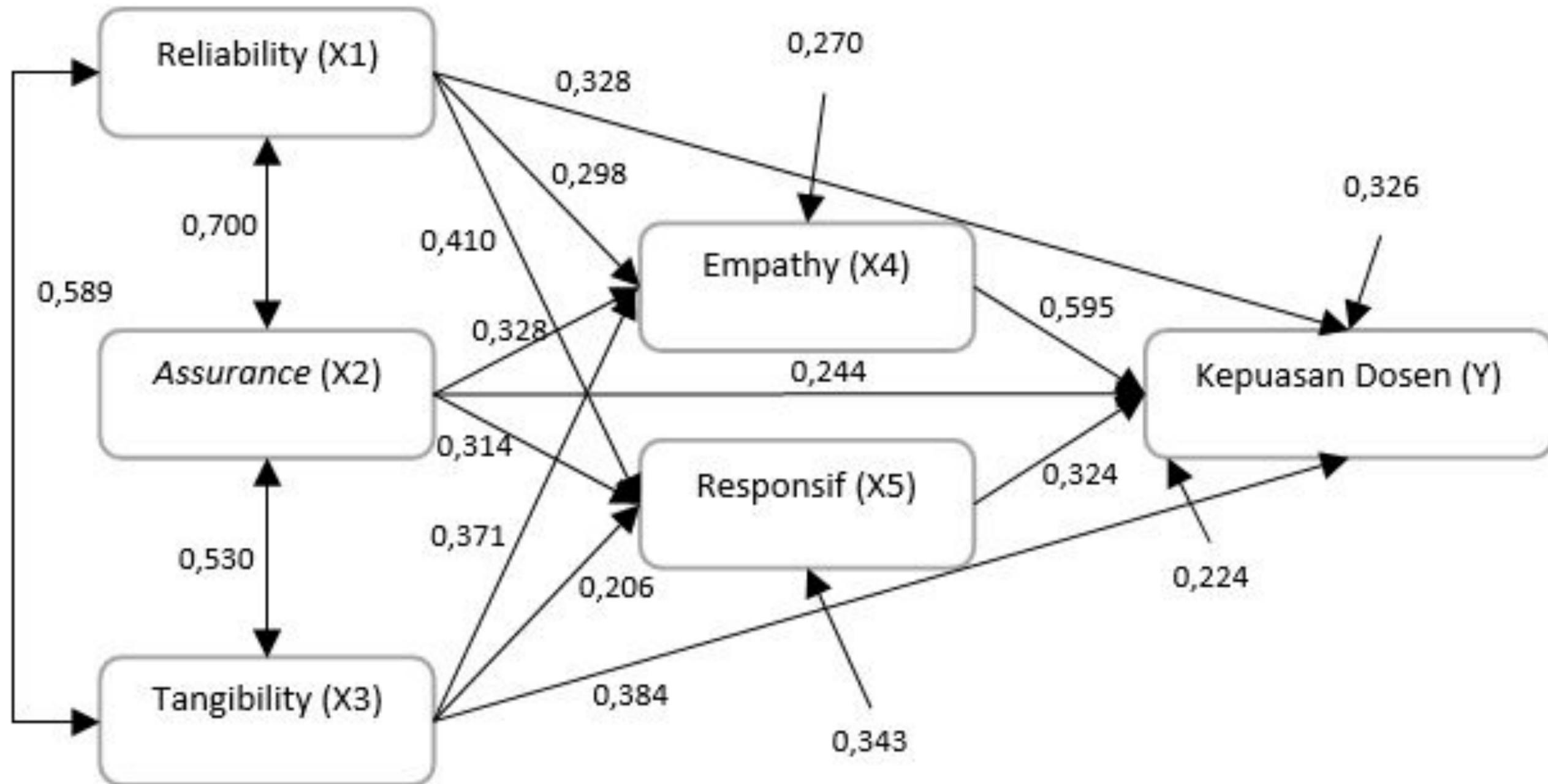


Rerata 64,2

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



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



Conclusion

Berdasarkan pada sebaran nilai pengaruh total, baik untuk UIN Ar-Raniry ataupun STAIN Teungku Dirundeng. Diketahui bahwa pengaruh total bernilai lebih besar dari 0,30 (≥ 30), artinya keseluruhan atribut kualitas layanan dalam penelitian berpengaruh kuat dan signifikan terhadap atribut kepuasan dosen dalam rangka proses pengurusan kenaikan jabatan fungsional dosen di dua institusi tersebut.

Atribut	Pengaruh Total	Keterangan
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Kepuasan Dosen	0,742	UIN Ar-Raniry
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Kepuasan Dosen	0,674	STAIN Teungku Dirundeng
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Empathy	0,703	UIN Ar-Raniry
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Empathy	0,730	STAIN Teungku Dirundeng
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Responsiveness	0,634	UIN Ar-Raniry
Reliability, Assurance, Tangibility Terhadap Responsiveness	0,657	STAIN Teungku Dirundeng
Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Dosen	0,723	UIN Ar-Raniry
Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Dosen	0,776	STAIN Teungku Dirundeng

Recommendation

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.

Recommendation 1

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.

Recommendation 2

Menambahkan jumlah sampel penelitian, agar didapatkan sebaran data yang lebih banyak, sehingga dapat memberikan hasil perhitungan yang lebih baik lagi.



TERIMA KASIH

ARICIS IV | Khairan - Tassa