

ANALISIS LAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL DOSEN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Khairan AR¹, Fransisca Tassia², Raihana Ramadhanulita Nst³, Icha Widya⁴,
Khairun Ardiansyah⁵

¹³⁴⁵Teknologi Informasi, Sains dan Teknologi, UIN Ar-Raniry, Jl. Syekh Abdur Rauf,
Banda Aceh, 23111, Indonesia

²Pendidikan Agama Islam, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, Jl. Alue Peunyareng,
Meulaboh, 23681, Indonesia

E-mail: khairan.ar@ar-raniry.ac.id

Abstract

The purpose and objective of this study is to analyze the effect of functional promotion services on the satisfaction of lecturers at UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Exogenous attributes are based on service theory, which consists of the following attributes: reliability, assurance, tangibile, empathy, and responsiveness. After testing the path analysis, the results showed that the total influence of the reliability, assurance, and tangibility attributes on lecturer satisfaction obtained a value of 0.742. These results indicate that the attributes of reliability, assurance, and tangibility have a strong and significant effect on the attributes of lecturer satisfaction. Meanwhile, the results obtained showed that the reliability, assurance, and tangibility attributes on the empathy attribute obtained a total influence value of 0.703. That is, the three attributes have a strong and significant effect on lecturer satisfaction. In addition, the results obtained show that the reliability, assurance, and tangibility attributes have a total effect of 0.634 responsiveness attributes. These results indicate that the reliability, assurance, and tangibility attributes have a strong and significant effect on the responsiveness attribute. Measurement of empathy and responsiveness attributes to satisfaction in total obtained a value of 0.723. These results mean that the attributes of empathy and responsiveness have a strong and significant effect on the attributes of lecturer satisfaction in the process of managing their functional positions.

Keywords: *functional promotion services, satisfaction, service theory*

Abstrak

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis besar pengaruh layanan kenaikan jabatan fungsional terhadap kepuasan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Atribut eksogen layanan didasarkan pada teori servqual yang terdiri atas atribut: Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, dan Responsiveness. Setelah dilakukan pengujian analisis jalur, didapatkan hasil bahwa, pengaruh total atribut Reliability, Assurance, dan Tangibility terhadap kepuasan dosen memperoleh nilai sebesar 0,742. 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. 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 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 secara total diperoleh nilai sebesar 0,723. 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: *layanan kenaikan jabatan fungsional, kepuasan, servqual*

1. Pendahuluan

Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) diharapkan terus berupaya untuk menjadi pionir untuk mempromosikan studi-studi Islam ke kancah global [1]. Itulah sebabnya setiap PTKIN diuntut untuk berakslerasi dan bertransformasi untuk tercapainya tujuan-tujuan yang dimaksud. Untuk mencapai ambisi tersebut diperlukan kualitas intitusi termasuk dalam layanan-layanan yang prima, efesien dan efektif [2]. Salah satu layanan prima yang harus di sasar oleh PTKIN adalah layanan kepada dosen, dapat berupa layanan yang berhubungan kesejahteraan dan pengembangan karir. Layanan kenaikan jabatan fungsional dosen merupakan layanan pengembangan karir bagi dosen yang seharusnya mendapat perhatian serius dan diupayakan untuk prima, efektif dan efesien.

Berdasarkan hasil survey awal 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 mengievaluasi layanan kenaikan jabatan fungsional dosen di lingkup PTKIN.

Salah satu cara yang harus ditempuh untuk melakukan proses evaluasi adalah, dengan mengukur tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan dosen dalam mengurus kenaikan jabatannya. Berdasarkan pada penelusuran literatur yang peneliti lakukan, belum ditemukan kajian khusus yang mengkaji kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen, lebih khusus lagi fungsional dosen di Kementerian Agama. Kajian yang membahas kualitas layanan 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 [3].

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persepsi dan/atau tanggapan dari orang lain mengenai layanan yang diberikan apakah sesuai dengan espektasi mereka. Kualitas layanan harus memiliki kriteria-kriteria tertentu sebagai penciri, agar dapat diukur dan dioperasionalkan [4]. Salah satu teori yang paling baik menjelaskan kualitas layanan 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 [5].

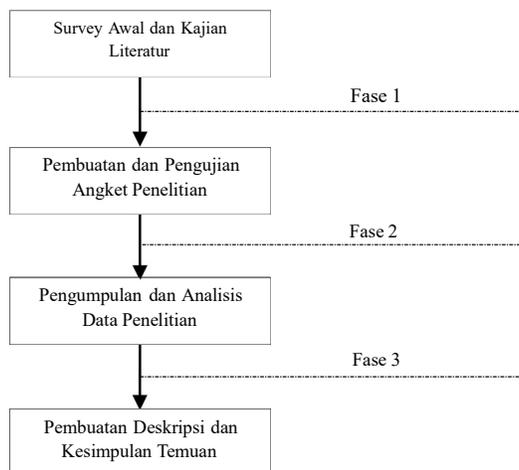
Berdasarkan pada penelitian yang pernah dilakukan mengenai lima faktor layanan tersebut, ke lima faktor yang dioperasionalkan saling mendukung satu sama lain terhadap

faktor kepuasan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Andi Syahril Gunawan dkk dan Murni Elfrida Br Sipayung dkk, yang memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Elfrida et al., 2021; Gunawan Andi Syahril, 2021). Namun, tidak bisa dipungkiri juga bahwa tidak selalu keseluruhan faktor kualitas layanan tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan penerima jasa atau layanan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nur Anifah dkk yang menemukan bahwa salah satu faktor layanan yakni reliability tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan dalam menggunakan kembali layanan yang diberikan [8]. 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 & Reynel, 2021; Kusumadewi Purba & Sailan, 2020; Sugiarto & Octaviana, 2021).

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

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah kombinasi penelitian survey dan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survey merupakan jenis penelitian yang menitikberatkan pada penggunaan angket dalam mengumpulkan data. Secara umum, penelitian survey masih termasuk kedalam bagian penelitian deskriptif [12]. Sementara itu, sumber data penelitian di peroleh dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan rentang waktu penelitian oktober 2021 s.d. juni 2022. Gambar 2 memperlihatkan tahapan penelitian yang dilakukan pada penelitain ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

A. Identifikasi Atribut Penelitian

Atribut penelitian dapat diartikan sebagai sifat-sifat, variabel atau 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 [12]. Berikut faktor kualitas layanan yang dioperasionalkan dalam penelitian.

1. Reliability adalah kemampuan penyedia jasa/layanan dalam melakukan sesuatu yang dijanjikan secara andal dan akurat/tepat (Bungatang & Reynel, 2021; Gunawan Andi Syahril, 2021; Kusumadewi Purba & Sailan, 2020; Sugiarto & Octaviana, 2021).
2. Assurance merupakan kemampuan dan pengetahuan staf dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan penerima jasa (Anifah et al., 2021; Bin Basli et al., 2021; Elfrida et al., 2021; Zihan et al., 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 (Afifah et al., 2020; Aktar, 2021; Ali et al., 2021; Setiawan, 2019).
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 (Afifah et al., 2020; Aktar, 2021; Ali et al., 2021).
5. Responsiveness adalah kesadaran yang terbangun di dalam diri untuk membantu pelanggan dalam pemberian jasa atau pelayanan secara cepat (Bungatang & Reynel, 2021; Gunawan Andi Syahril, 2021; Kusumadewi Purba & Sailan, 2020; Setiawan, 2019; Sugiarto & Octaviana, 2021).
6. Kepuasan merupakan sikap yang diambil oleh penerima jasa/layanan setelah merasakan pengalaman terhadap produk dan/atau jasa yang diberikan (Afifah et al., 2020; Lubis et al., 2021; Setiawan, 2019).

B. 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 [20]. Populasi adalah keseluruhan obyek: orang, peristiwa, dan benda sebagai pusat perhatian dalam proses penelitian [12]. Populasi dalam penelitian kualitas layanan kenaikan jabatan fungsional dosen ini adalah, dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan jumlah dosen sebanyak 531 dosen yang memiliki NIDN dan NUP. Dengan sebaran dosen seperti diperlihatkan pada tabel 1 berikut ini:

TABEL 1 JUMLAH DOSEN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

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

No.	Nama Fakultas	Jumlah Dosen
9.	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry	41
	Total Populasi Dosen UIN Ar-Raniry	531

C. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari suatu populasi yang diteliti, artinya sampel adalah banyaknya anggota populasi yang dipilih untuk dilakukan proses penelitian [12]. Maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah banyaknya individu yang dipilih dari suatu populasi yang merupakan representasi dari populasi tersebut. Penarikan sampel penelitian harus berbanding lurus dengan kemampuan yang dapat dilakukan oleh penelitiannya [20]. Pada penelitian ini, penarikan sampel penelitian menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan rumus:

n = Jumlah Sampel Penelitian

N = Jumlah Populasi Penelitian (531)

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

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan pada rumus slovin tersebut maka, diperoleh hasil perhitungan besaran sampel dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut:

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

D. Pembagian Sampel Proporsional

Sementara itu, untuk pemilihan sampel yang mengisi instrumen penelitian digunakan teknik sampel berstrata proporsional, dengan membagi jumlah sampel penelitian yang didapatkan ke dalam sub bagian kelompok berdasarkan sebaran fakultas yakni: Tarbiyah dan Keguruan, Sains dan Teknologi, Adab dan Humaniora, Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Syari'ah dan Hukum, Dakwah dan Komunikasi, Psikologi, Ushuluddin dan Filsafat, Ekonomi dan Bisnis Islam, yang dilakukan secara proporsional dengan rumus [12]:

$$\text{Sampel Per Fakultas (spf)} = \frac{\text{Jml Populasi Per Fakultas}}{\text{Jml Populasi Keseluruhan}} \times \text{Total Sampel} \tag{3}$$

Berdasarkan pada rumus tersebut, maka diperoleh hasil sebaran sampel proporsional yakni: (1) Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 30 dosen, (2) Sains dan Teknologi sebanyak 9 dosen, (3) Adab dan Humaniora sebanyak 9 dosen, (4) Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan sebanyak 3, (5) Syari'ah dan Hukum sebanyak 10 dosen, (6) Dakwah dan Komunikasi sebanyak 9, (7) Psikologi sebanyak 3, (8) Ushuluddin dan Filsafat sebanyak

6, dan (9) Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 6 dosen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen, berupa angket penelitian. Pertanyaan di tulis dalam format survey yang kemudian dibagikan serta di isi 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*. Tabel 2 merupakan tabel skala penilaian instrumen penelitian yang dapat dipilih oleh dosen, yang menjadi responden dalam penelitian.

TABEL 2 SKALA PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

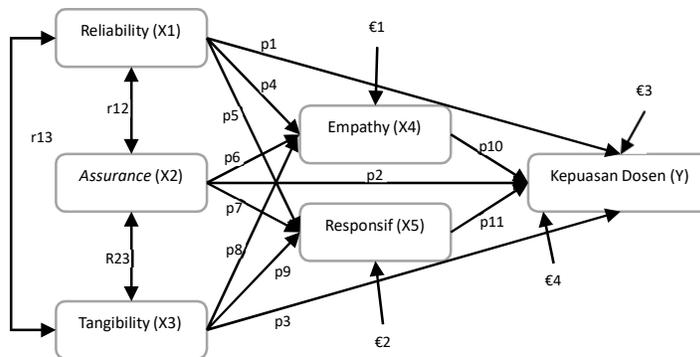
F. Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk mengkaji besaran efek (pengaruh) secara langsung ataupun tidak langsung, sebagai bentuk konsekuensi perlakuan penelitian terhadap atribut dalam penelitian[12]. Tabel 3 merepresentasikan besaran nilai koefisien jalur yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan besaran pengaruh antara atribut eksogen dengan endogen.

TABEL 3 BESARAN NILAI KOEFESIEN 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 2 berikut ini:



Gambar 2. Model Penelitian

G. Uji Validitas Atribut 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 [20]. Tabel 4 menunjukkan sebaran nilai hasil pengujian validitas untuk seluruh atribut penelitian.

TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS KESELURUHAN ATRIBUT PENELITIAN

Atribut <i>Reliability</i>	R Hitung (rhitung)	R Tabel (rtabel)	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
Atribut <i>Assurance</i>	R Hitung (rhitung)	R Tabel (rtabel)	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
Atribut <i>Tangibility</i>	R Hitung (rhitung)	R Tabel (rtabel)	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
Atribut <i>Empathy</i>	R Hitung (rhitung)	R Tabel (rtabel)	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
Atribut <i>Responsiveness</i>	R Hitung (rhitung)	R Tabel (rtabel)	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 keseluruhan hasil uji validitas pada tabel 4 di atas, diketahui bahwa seluruh atribut bernilai valid karena nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

H. Uji Reliabilitas Atribut Penelitian

Pengujian reliabilitas merupakan uji yang melihat bagaimana tingkat konsistensi dan keajegan alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah uji *alpha cronbach*, dengan nilai koefisien yang ditoleransi adalah sebesar 0,7. Tabel 5 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas persepsi dosen terhadap kualitas layanan kenaiakan jabatan fungsional di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

TABEL 5 HASIL UJI RELIABILITAS KESELURUHAN ATRIBUT PENELITIAN

No.	Atribut	Nilai Alpha <i>Cronbach</i>	Nilai Koefesien	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

No.	Atribut	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Koefesien	Total Item
4	<i>Empathy</i>	0,833	0,7	3
5	<i>Responsiveness</i>	0,827	0,7	3

Berdasarkan pada sebaran nilai hasil pengujian reliabilitas pada tabel 5 di atas, terlihat bahwa keseluruhan atribut penelitian yang terdiri atas: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, *Responsiveness* yang diperoleh dari responden penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh 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.

3. Hasil Penelitian

A. Hasil Analisis Verifikatif

Terdapat tiga hal yang dilakukan pada tahapan analisis verifikatif, yakni mencari: (1) koefisien korelasi, (2) mencari koefisien regresi, dan (3) analisis jalur. Nilai korelasi antar atribut bebas (eksogen) 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. Sementara itu, koefisien regresi dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antar atribut bebas dengan atribut terikat (endogen) penelitian, dengan standar nilai signifikansi sebesar 5% (0,05). Terakhir, analisis jalur dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antar atribut bebas dengan atribut terikat.

B. Koefisien Korelasi

Tabel 6 dan tabel 7 memperlihatkan hasil analisis koefisien korelasi antar atribut bebas (eksogen). Dengan prasyarat nilai koefisien korelasi harus di atas 0,20 dan di bawah 1,00.

TABEL 6 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 6 di atas, dapat disimpulkan perolehan koefisien korelasi untuk atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) UIN Ar-Raniry Banda Aceh bahwa:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,755 antara X1 dengan X2.
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,542 antara X1 dengan X3.
3. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,538 antara X2 dengan X3.

Sementara itu, Tabel 7 menunjukkan hasil perhitungan korelasi untuk atribut *Empathy* (X4) dengan atribut *Responsiveness* (X5) untuk persepsi dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

ANALISIS LAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL DOSEN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

TABEL 7 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 7 di atas, dapat disimpulkan perolehan koefisien korelasi untuk atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) UIN Ar-Raniry Banda Aceh bahwa:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,771 antara X4 dengan X5.
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,771 antara X5 dengan X4.

Dari perolehan nilai di atas, diketahui 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. Terakhir, untuk atribut *Empathy* (X4) dan *Responsiveness* (X5) berkorelasi dengan tingkat hubungan yang kuat.

C. Koefisien Regresi

Analisis koefisien regresi dimaksudkan untuk melihat sejauh mana atribut bebas penelitian yakni: *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibility* (X3) 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. Tabel 8, 9, 10, dan 11 memperlihatkan hasil analisis regresi untuk keseluruhan atribut bebas (X) terhadap atribut terikat (Y) maupun atribut penghubung (X).

TABEL 8 HASIL KOEFISIEN REGRESI ATRIBUT RELIABILITY, ASSURANCE, DAN TANGIBILITY TERHADAP KEPUASAN 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 pada tabel 8 di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan atribut memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai ambangbatas 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 9 HASIL KOEFISIEN REGRESI ATRIBUT RELIABILITY, ASSURANCE, DAN TANGIBILTY TERHADAP EMPATHY DOSEN UIN AR-RANIRY

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 pada tabel 9 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 10 HASIL KOEFISIEN REGRESI ATRIBUT RELIABILITY, ASSURANCE, DAN TANGIBILITY TERHADAP RESPONSIVENESS 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

Berdasarkan tabel 10 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 11 HASIL 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
2	<i>Responsiveness</i> (X5)	0,320	0,001

Terakhir, berdasarkan tabel 11 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.

D. Analisis Jalur

Salah satu prasyarat analisis jalur adalah, mengharuskan setiap atribut eksogen (bebas) penelitian memiliki hubungan, antar satu atribut bebas dengan atribut bebas lainnya. Berdasarkan perhitungan korelasi yang telah dilakukan diperoleh nilai: 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).

Berdasarkan pada perhitungan pengujian koefisien regresi sebelumnya. Terdapat empat jalur hubungan yang telah diperoleh hasil perhitungan koefisien regresinya, yakni

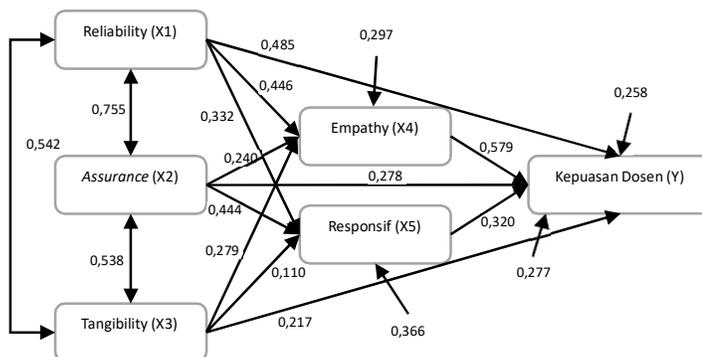
antara: (1) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut kepuasan dosen (Y). (2) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap atribut *Empathy* (X4). (3) atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap 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), 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), 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), 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), 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). Gambar 3 menunjukkan nilai hubungan atribut bebas, dan juga memperlihatkan nilai hubungan antara atribut bebas dengan atribut penghubung dan atribut terikat.



Gambar 3. Nilai hubungan antar atribut penelitian

E. Analisis Verifikatif Jalur Model Penelitian

Setelah menganalisis hubungan dari setiap jalur atribut penelitian, selanjutnya dilakukan proses analisis verifikatif untuk melihat besaran pengaruh langsung dan tidak langsung dari setiap jalur atribut model penelitian. Tabel 12, 13, 14, dan tabel 15 memperlihatkan hasil analisis verifikatif serta nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar atribut penelitian.

TABEL 12 PENGARUH RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X2), DAN TANGIBILITY (X3) TERHADAP KEPUASAN DOSEN (Y) 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 12 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,235, 0,077, dan 0,047.
2. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,102 dan 0,057.
3. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,102 dan 0,032.
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Assurance* (X2) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,057 dan 0,032.
5. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,394, 0,212, dan 0,137.
6. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap kepuasan dosen (Y) adalah sebesar 0,742.
7. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,258.

TABEL 13 PENGARUH RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X2), DAN TANGIBILITY (X3) TERHADAP EMPATHY (X4) DOSEN UIN AR-RANIRY

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 13 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,199, 0,058, dan 0,078.
2. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,081 dan 0,067.
3. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,081 dan 0,036.

ANALISIS LAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL DOSEN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

4. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Assurance* (X2) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,067 dan 0,036.
5. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,347, 0,174, dan 0,181.
6. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Empathy* (X4) adalah sebesar 0,703.
7. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,297.

TABEL 14 PENGARUH RELIABILITY (X1), ASSURANCE (X2), DAN TANGIBILITY (X3) TERHADAP RESPONSIVENESS (X5) 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 14 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh langsung atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,110, 0,197, dan 0,012.
2. Pengaruh tidak langsung atribut *Reliability* (X1) melalui atribut *Assurance* (X2) dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,111 dan 0,020.
3. Pengaruh tidak langsung atribut *Assurance* (X2) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,111 dan 0,026.
4. Pengaruh tidak langsung atribut *Tangibility* (X3) melalui atribut *Reliability* (X1) dan *Assurance* (X2) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,020 dan 0,026.
5. Pengaruh total atribut *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) baik langsung dan/atau tidak langsung adalah sebesar 0,241, 0,335, dan 0,058.
6. Pengaruh total atribut *Tangibility* (X1), *Assurance* (X2), dan *Tangibility* (X3) terhadap *Responsiveness* (X5) adalah sebesar 0,634
7. Pengaruh sisa dan/atau residu adalah sebesar 0,366

TABEL 15 PENGARUH EMPATHY (X4) DAN RESPONSIVENESS (X5) TERHADAP KEPUASAN DOSEN (Y) UIN AR-RANIRY

Atribut	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Pengaruh Total
		X4	X5	
X4	0,335		0,143	0,478

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

Dari tabel 15 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

4. Pembahasan

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.

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 Andi Syahril, 2021). Akan tetapi, hasil temuan penelitian ini bertolak belakang dengan temuan penelitian yang diperoleh 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 et al., 2021; Kusumadewi Purba & Sailan, 2020; Sugiarto & Octaviana, 2021).

Berdasarkan paparan di atas terlihat bahwa, kualitas layanan proses kenaikan jabatan fungsional dosen di UIN Ar-Raniry Banda Aceh 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. **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 *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. 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 UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

B. 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*.

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 UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

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.

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 et al., 2021; Rahmi Rahayu et al., 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 et al., 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 & Reynel, 2021; Sugiarto & Octaviana, 2021).

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

5. 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 diukur dalam penelitian. Atribut eksogen layanan didasarkan pada teori *servqual* yang terdiri atas atribut: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Lima atribut layanan tersebut dioperasionalkan dan diuji 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.

Referensi

- [1] H. Hasbiyallah, M. Sulhan, H. Khoiruddin, And U. Burhanudin, “Memotret Wajah Islam Melalui Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Di Indonesia,” *Khazanah: Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, Vol. 17, No. 2, P. 227, Dec. 2019, Doi: 10.18592/Khazanah.V17i2.3216.
- [2] F. Fauzi, “Membangun Strategi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (Ptkin) Menuju World Class University,” *Jurnal As-Salam*, Vol. 1, No. 1, Pp. 50–61, 2016, Accessed: Mar. 25, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal-assalam.org/index.php/jas/article/view/44/37>
- [3] G. (Uin S. H. J. Dwirahayu, R. S. (Uin S. H. J. Widjajanti, H. B. (Uin S. H. J. Suseno, D. Y. (Uin S. H. J. Muchtar, And B. (Uin S. H. J. Ruswandi, *Survey Kepuasan Civitas Akademika Atas Layanan Di Uin Syariff Hidayatullah*. 2018.
- [4] I. Nurdin, “Kualitas Pelayanan Publik,” 2019, Doi: 10.31219/Osf.Io/Hk394.
- [5] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revi. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [6] M. Elfrida, B. Sipayung, A. Bakhtiar, And N. U. Handayani, “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,” No. Kotler 1998, Pp. 1912–1921, 2021.
- [7] D. N. A. A. Y. R. Gunawan Andi Syahril, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalalla Kabupaten Wajo,” *Jurnal Imiah Mappadising*, Vol. 3, No. 2, Pp. 211–222, 2021.
- [8] N. Anifah, A. Simanjorang, And Y. Yuniati, “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 Medihealthico*, Vol. 2, No. 5, Pp. 35–43, 2021, Doi: 10.37899/Journallamedihealthico.V2i5.459.
- [9] B. Bungatang And R. Reynel, “The Effect Of Service Quality Elements On Customer Satisfaction,” *Management Science Letters*, Vol. 10, No. 9, Pp. 2011–2020, 2021, Doi: 10.5267/J.Msl.2020.2.011.
- [10] R. P. Kusumadewi Purba And M. Z. Sailan, “Analisis Kualitas Pelayanan Di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan

- Metode Servqual,” *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang*, Vol. 8, No. 1, P. 44, 2020, Doi: 10.32922/Jkp.V8i1.111.
- [11] S. Sugiarto And V. Octaviana, “Service Quality (Servqual) Dimensions On Customer Satisfaction: Empirical Evidence From Bank Study,” *Golden Ratio Of Marketing And Applied Psychology Of Business*, Vol. 1, No. 2, Pp. 93–106, 2021, Doi: 10.52970/Grmapb.V1i2.103.
- [12] Sudaryono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*, 2nd Ed. Depok: Pt Rajagrafindo Persada., 2019.
- [13] Z. Bin Basli, D. Reena Binti Matzen, And S. Binti Mat Abu, “Formative Evaluation Of Teaching Analysis (Feta) Using The Servqual Scale: A Route To Students Satisfaction And Continuous Improvement,” Vol. 3, No. 1, Pp. 76–85, 2021.
- [14] N. Zihan, A. Rashid, T. Nur, A. Nabilah, T. Ismail, And B. Thomas, “The Correlation Between Servqual Dimensions And Student Satisfaction,” Vol. 7, No. 2, Pp. 7–19, 2021.
- [15] N. Afifah, R. Sukma Afrianti, And R. Ardana Reswari, *Studi Tentang Kualitas Layanan Pada Program Studi Magister Manajemen*. 2020.
- [16] M. S. Aktar, “Determinates Service Quality And Its Effect On Patients’ Satisfaction Of Private Medical College Hospitals, Rangpur, Bangladesh,” *International Journal Of Management And Accounting*, Vol. 3, No. 4, Pp. 91–105, 2021, Doi: 10.34104/Ijma.021.0910105.
- [17] B. J. Ali *Et Al.*, “Hotel Service Quality: The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality,” *International Journal Of Engineering, Business And Management*, Vol. 5, No. 3, Pp. 14–28, 2021, Doi: 10.22161/Ijebm.5.3.2.
- [18] M. R. Setiawan, “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Terhadap Visitor Statisfaction Pada Pengunjung Hotel Amaris Thamrin City,” 2019.
- [19] B. L. R. A. Lubis, R. Ginting, C. Novalinda, And E. Girsang, “Analysis Of Factors Affecting The Quality Of Service Toward Inpatient Patient Satisfaction Bpjs Dirsu Bandung,” *International Journal Of Management And Humanities*, Vol. 5, No. 5, Pp. 14–17, 2021, Doi: 10.35940/Ijmh.E1217.015521.
- [20] Garaika And Darmanah, “Teori Metodologi Penelitian,” *Teori Metodologi Penelitian*, 2011.
- [21] S. Rahmi Rahayu, F. Latief, And N. Wahdaniel Asbara, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Indihome Di Makassar,” Vol. 2, No. September, Pp. 370–380, 2021.
- [22] Jasmalinda, “Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 10, Pp. 2157–2263, 2021.