



Laporan Survei Kepuasan Sivitas Akademika

Di Fakultas Sains dan Teknologi

2020-2021



Universitas Al Azhar Indonesia

**Laporan Survei Kepuasan Sivitas Akademika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Al-Azhar Indonesia
Tahun 2020-2021**

Jakarta, Desember 2021

Mengetahui,
Dekan,



Ir. Hidayat Yorianta Sasacila, M.Sc., Ph.D

Ketua Pelaksana,



Amalina Ratih P., S.P., M.Si

Kata Pengantar

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, kami berhasil menyelesaikan dan menyusun hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia tahun 2020-2021. Hasil survei dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia. Survei dilakukan setiap tahun akademik diharapkan mampu memberikan gambaran strategi peningkatan kualitas layanan akademik.

Survei kepuasan ini adalah bentuk transparansi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia kepada publik dan seluruh penanggungjawab lainnya. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia juga melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja akademik secara internal. Data hasil survei menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja fakultas. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan Fakultas. Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan dan revisi laporan ini. Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga Allah SWT memberikan karunia, rahmat, dan nikmat yang melimpah atas pengabdian bersama Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan Fakultas.

Jakarta, Desember 2021

Tim Penyusun,

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Pengukuran.....	1
BAB 2 Metode Pelaksanaan Survei	3
2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei.....	3
2.2 Responden	3
2.3 Kriteria yang Diukur.....	3
2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	3
2.5 Instrumen Pengukuran.....	4
BAB 3 Hasil Kegiatan Survei	5
3.1 Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama	5
3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa	6
3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia	7
3.4 Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana dan prasarana	8
BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut	17
4.1 Kesimpulan.....	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	18
BAB 5 Penutup	19
Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di FST UAI.	20

BAB 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Universitas sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai macam *stakeholder* dengan peran yang sangat penting demi keberlangsungan proses pendidikan. Universitas memiliki beberapa fakultas yang berperan dalam menjalankan visi dan misi universitas. Fakultas Sains dan Teknologi (FST) merupakan salah satu fakultas yang terdapat pada Universitas Al-azhar Indonesia (UAI). Kualitas fakultas merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan universitas menjalankan tujuan universitas tersebut. Kepuasan pengguna layanan fakultas menjadi tolak ukur keberhasilan fakultas dalam mencapai visi dan misi. Pelayanan yang berkualitas merupakan orientasi universitas agar tetap eksis dan menjalankan kerjasama dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Peningkatan dan pengembangan kualitas sebuah lembaga perlu dilakukan melalui manajemen profesional. Manajemen profesional lembaga memerlukan kerjasama setiap elemen pada lembaga tersebut. Oleh karena itu, kerja sama setiap elemen Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) diperlukan untuk peningkatan kualitas kampus. Kualitas fakultas perlu ditingkatkan untuk memberikan kemudahan sivitas akademika dalam menjalankan proses belajar mengajar, sehingga dapat meningkatkan kualitas universitas. Kualitas layanan yang baik bagi sivitas akademika harus disediakan pihak kampus sebagai wujud nyata kinerja akademik lembaga.

Peningkatan layanan akademik juga dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan sivitas akademika kepada FST UAI. Layanan akademik yang sudah disediakan FST UAI perlu dievaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk mengevaluasi layanan akademik yang tersedia, dan mengidentifikasi layanan akademik yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

Survei kepuasan layanan akademik adalah salah satu sistem jaminan mutu yang dilakukan di FST dengan standar yang telah ditetapkan UAI. Survei ini merupakan sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan sivitas akademika di tingkat Fakultas. Hasil survei menjadi bagian evaluasi pelaksanaan jaminan mutu fakultas. Peningkatan mutu kualitas fakultas diharapkan akan meningkatkan kualitas universitas pula. Oleh karena itu, FST UAI melakukan survei kepuasan pengguna layanan untuk mengevaluasi dan menyusun kebijakan dalam upaya peningkatan mutu FST UAI.

1.2 Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan sivitas akademika FST UAI terhadap layanan yang diberikan adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di FST. Evaluasi survei kepuasan layanan akademik ini adalah sebagai

tolak ukur penilaian taraf kualitas layanan yang dilakukan pihak fakultas dalam hal ini FST UAI. Evaluasi yang dilakukan secara berkala menjadi bahan pertimbangan pimpinan kampus dalam menentukan dan memutuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik fakultas.

BAB 2 Metode Pelaksanaan Survei

2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan kegiatan survei dimulai sejak September 2021, mulai dari tahap persiapan hingga Pelaporan dan tahap Sosialisasi.

2.2 Responden

Responden survei kepuasan layanan di Fakultas Sains dan Teknologi adalah seluruh sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi, UAI yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Survei dilakukan untuk mengukur kualitas layanan fakultas selama periode 2020-2021.

2.3 Kriteria yang Diukur

Kriteria yang diukur dalam kegiatan survei adalah: (1) kriteria tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerja sama; (2) kriteria mahasiswa; (3) kriteria sumber daya manusia dan; (4) kriteria keuangan, sarana, dan prasarana.

2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei

1) Persiapan

Pada tahap persiapan, Fakultas membentuk tim survei di bawah koordinasi pimpinan Fakultas dalam hal ini Dekan dan Wakil Dekan. Survei dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan, yaitu dari bulan September-November 2021 untuk mengukur kepuasan layanan Fakultas selama periode 2020-2021.

2) Penyusunan dan pengiriman kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan metode SERQUAL (service quality) untuk mengidentifikasi 5 dimensi mutu/layanan, seperti *Reliability*(keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (daya tanggap) yang kemudian setiap poin pertanyaan disesuaikan dengan kebutuhan data yang diinginkan. Survei dilakukan secara langsung oleh tim dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada setiap targetresponden.

3) Pengisian kuesioner oleh responden

4) Rekapitulasi

5) Analisa data dan penulisan laporan

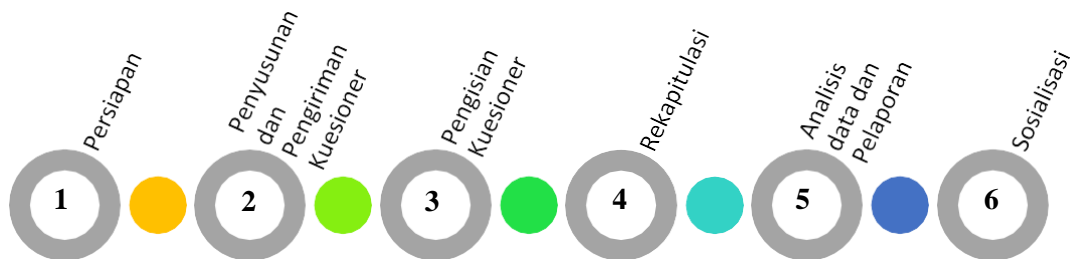
Analisis data hasil survei dilakukan secara deskriptif kuantitatif dalam bentuk presentase. Hasil analisis dikelompokkan untuk setiap aspek yang diukur dan dilakukan pemetaan terhadap setiap respon yang masuk pada masing-masing pernyataan disetiap aspek. Hasil rekapitulasi dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk grafik/diagram di dalam laporan. Laporan disusun dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan.

6) *Sosialisasi hasil*

Hasil laporan kemudian disampaikan kepada pimpinan fakultas untuk selanjutnya di sosialisasikan kepada sivitas akademika. Tahapan pelaksanaan survei disajikan pada Gambar 1.

2.5 Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diisi secara online melalui link google form. Bentuk instrumen merupakan kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat puas (skor nilai 5), puas (skor nilai 4), cukup puas (skor nilai 3), tidak puas (skor nilai 2), dan sangat tidak puas (skor nilai 1). Instrumen pengukuran berupa kuesioner yang telah disusun dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

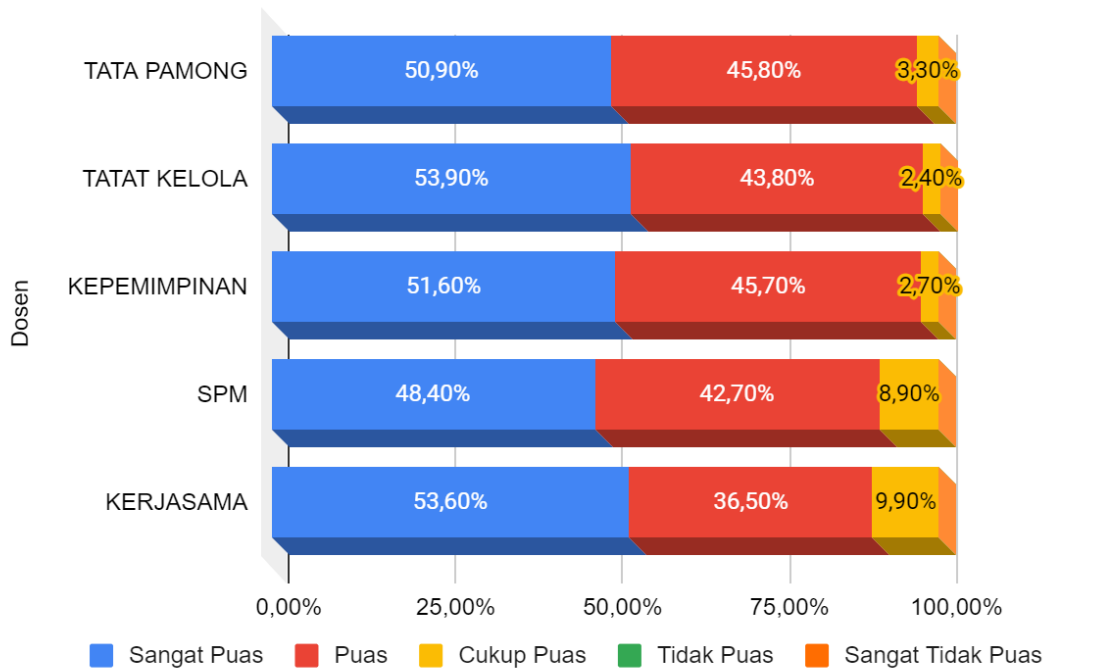


Gambar 1. Tahapan pelaksanaan survei

BAB 3 Hasil Survei Kepuasan

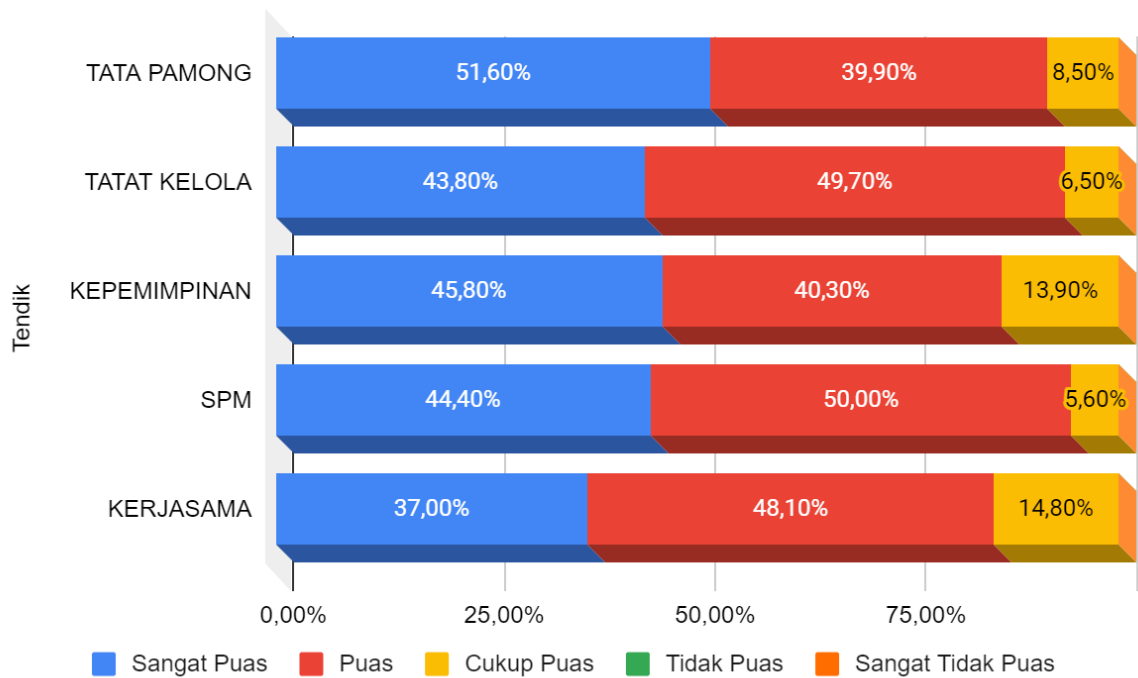
3.1 Kepuasan terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama

Survei kepuasan dosen terhadap layanan FST UAI meliputi aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerjasama ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Kepuasan dosen aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama.

Hasil survei kepuasan dosen menunjukkan bahwa persentase sangat puas terhadap semua aspek paling tinggi yaitu pada aspek tata pamong, dosen yang memberikan penilaian sangat puas sebesar 50,90%, tata kelola sebesar 53,90%, kepemimpinan sebesar 51,60%, SPM sebesar 48,40%, dan kerjasama sebesar 53,60%. Hasil survey tendik meliputi aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerjasama ditunjukkan pada Gambar 3.

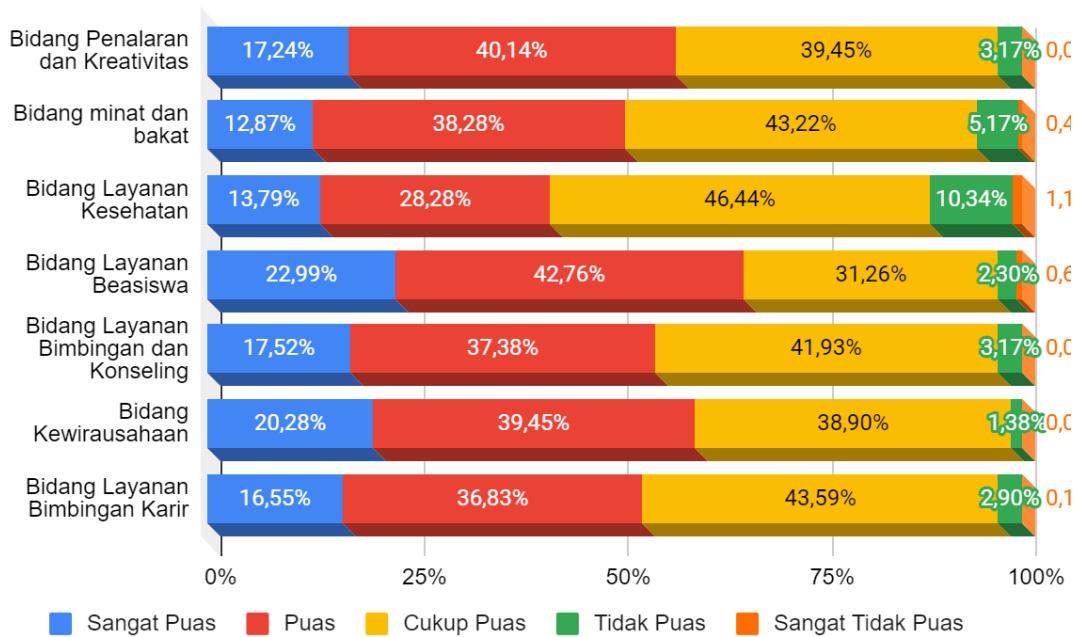


Gambar 3 Kepuasan Tendik terhadap layanan FST UAI.

Hasil survei kepuasan Tendik menunjukkan bahwa sebesar 51,6% sangat puas terhadap aspek tata pamong, 49,7% puas terhadap tata Kelola, 45,8% sangat puas terhadap kepemimpinan UPPS, 50% puas terhadap Sistem Penjaminan Mutu, dan 48,1% puas terhadap kerjasama.

3.2 Kepuasan Terkait Layananan Kemahasiswaan

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FST UAI meliputi 7 bidang yaitu bidang penalaran dan kreativitas, minat dan bakat, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan dan konseling, kewirausahaan, dan layanan bimbingan karir. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dapat dilihat pada Gambar 4.

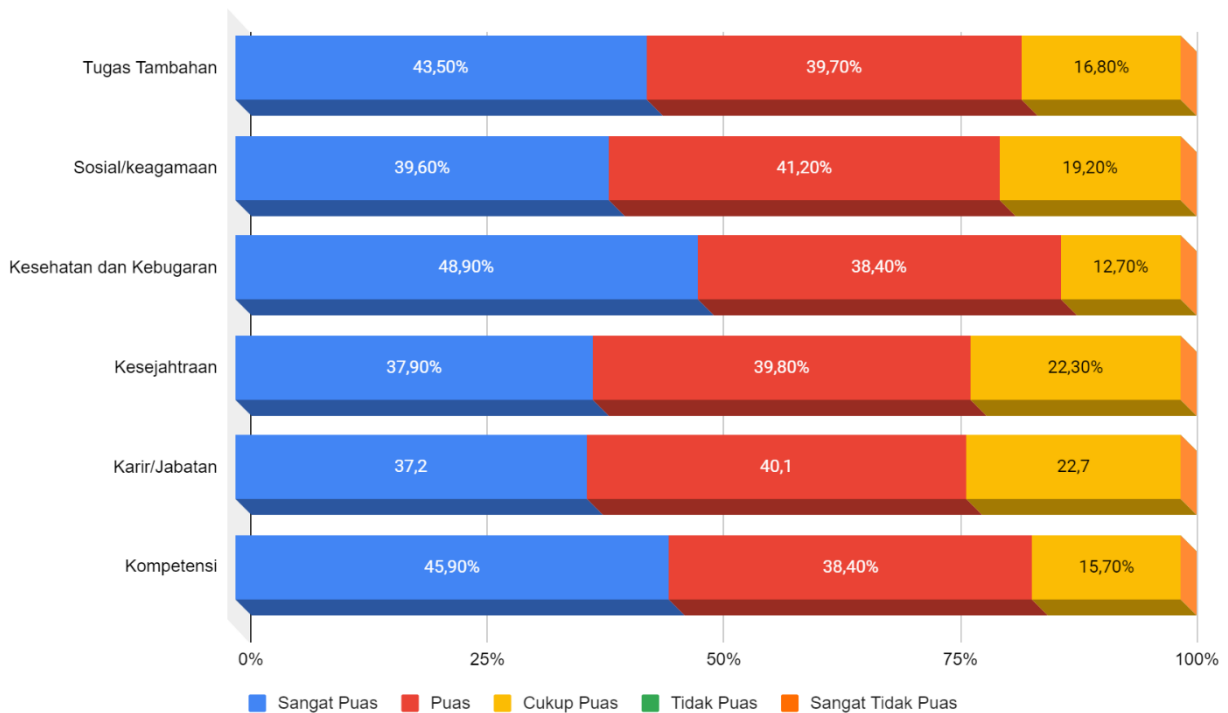


Gambar 4 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan

Hasil survey menunjukkan mahasiswa puas terhadap bidang penalaran dan kreativitas sebesar 40,1%, puas terhadap bidang minat dan bakat sebesar 38,28%, bidang layanan Kesehatan mahasiswa cukup puas sebesar 46,44%, bidang layanan bimbingan dan konseling cukup puas sebesar 41,93%, bidang kewirausahaan cukup puas sebesar 38,90%, dan bidang layanan bimbingan karir sebesar 43,59%.

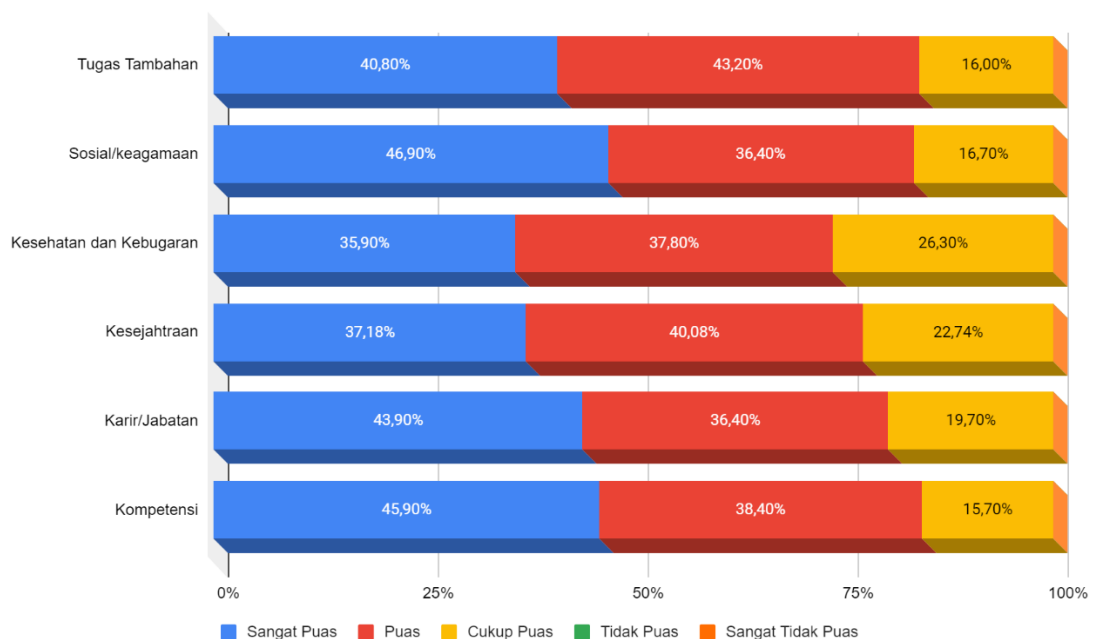
3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia

Survei kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia dilakukan pada aspek kompetensi, karir/jabatan, kesejahteraan, kesehatan dan kebugaran, dan sosial/keagamaan untuk dosen dan tendik. Hasil survei kepuasan dosen dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5 Kepuasan dosen terhadap layanan SDM

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen paling banyak merasa sangat puas terhadap semua aspek. Tugas tambahan sebesar 43,5% sangat puas, social/keagamaan sebesar 41,20% puas, Kesehatan dan kebugaran sebesar 48,9% sangat puas, kesejahteraan sebesar 39,8% puas, karir/jabatan sebesar 40,1% puas, dan kompetensi sebesar 45,9% sangat puas.

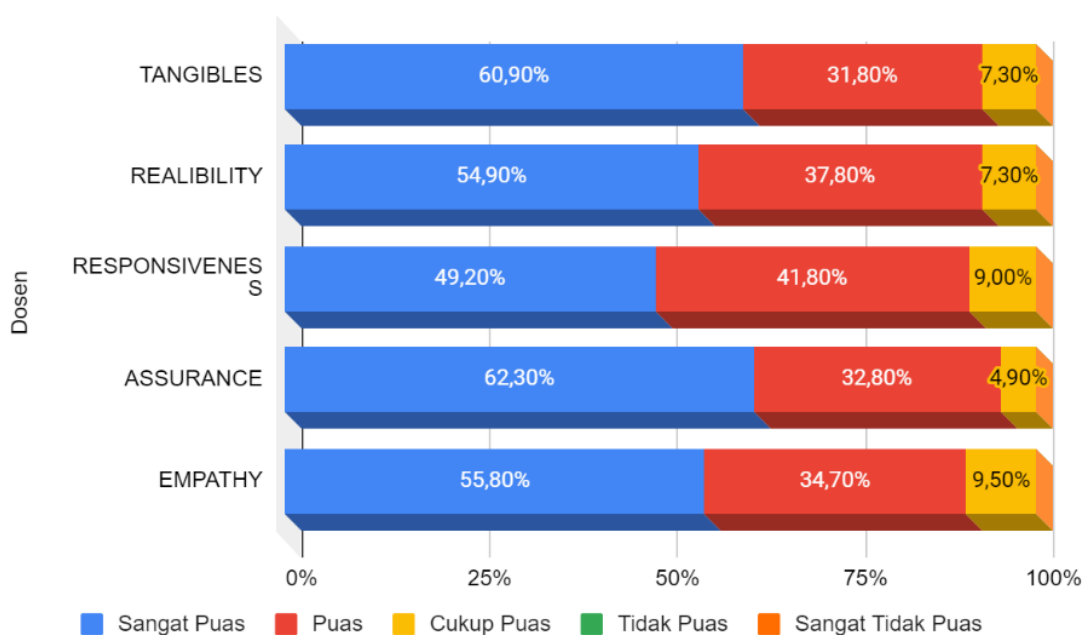


Gambar 6 Kepuasan Tendik terhadap layanan SDM

Hasil survei kepuasan dosen dapat dilihat pada gambar 6. Hasil survei menunjukkan bahwa Tendik paling banyak merasa sangat puas terhadap semua aspek. Tugas tambahan sebesar 43,2% puas, social/keagamaan sebesar 46,90% sangat puas, Kesehatan dan kebugaran sebesar 37,8% sangat puas, kesejahteraan sebesar 40,08% puas, karir/jabatan sebesar 43,91% sangat puas, dan kompetensi sebesar 46,9% sangat puas.

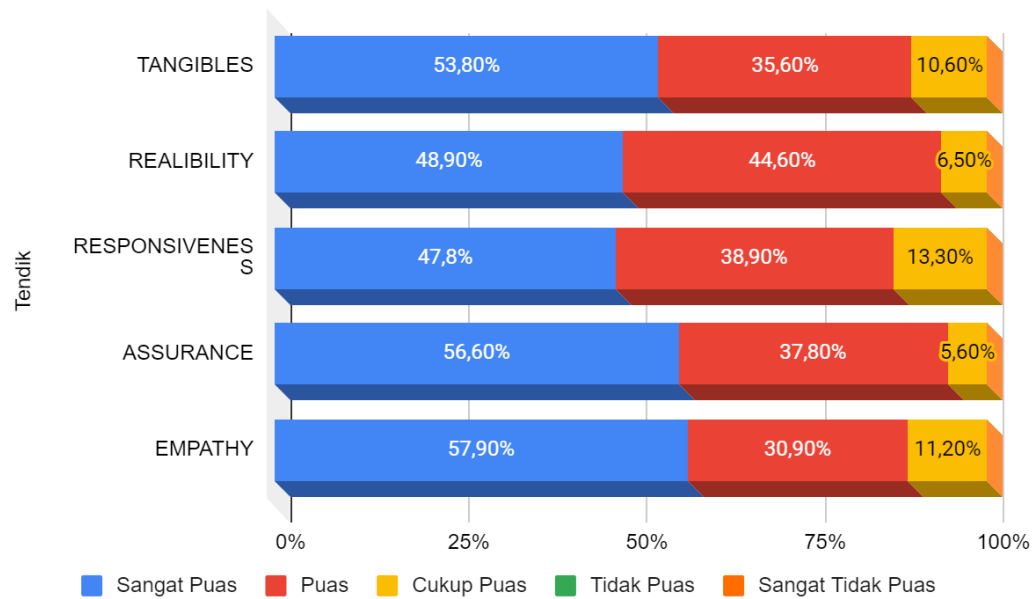
3.4 Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana dan prasarana

Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana, dan prasarana dievaluasi dari dosen, tendik, dan mahasiswa. Aspek yang dievaluasi meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Aspek *tangibles* adalah aspek yang terkait dengan kondisi fisik seperti kebersihan tempat, kenyamanan, dan penampilan karyawan. Aspek *reability* adalah aspek pelayanan meliputi kinerja yang disiplin, tepat, dan sesuai dengan janji. Aspek *Responsiveness* adalah aspek dalam kecepatan pelayanan , tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (*active listening*, berbicara secara *assertif* atau lugas). Aspek *Assurance* adalah aspek yang terkait kesopanan, keramahmataman petugas pelayanan termasuk saat menghadapi keluhan dan tekanan dari *costumer*, mengekspresikan emosi secara tepat, dan tenggang rasa. Aspek *empathy* adalah aspek yang terakhir menjadi indikator pengukuran atau sebagai pelayanan ekstra. Hasil survey kepuasan dosen terkait keuangan, sarana, dan prasarana dapat dilihat pada gambar 7.



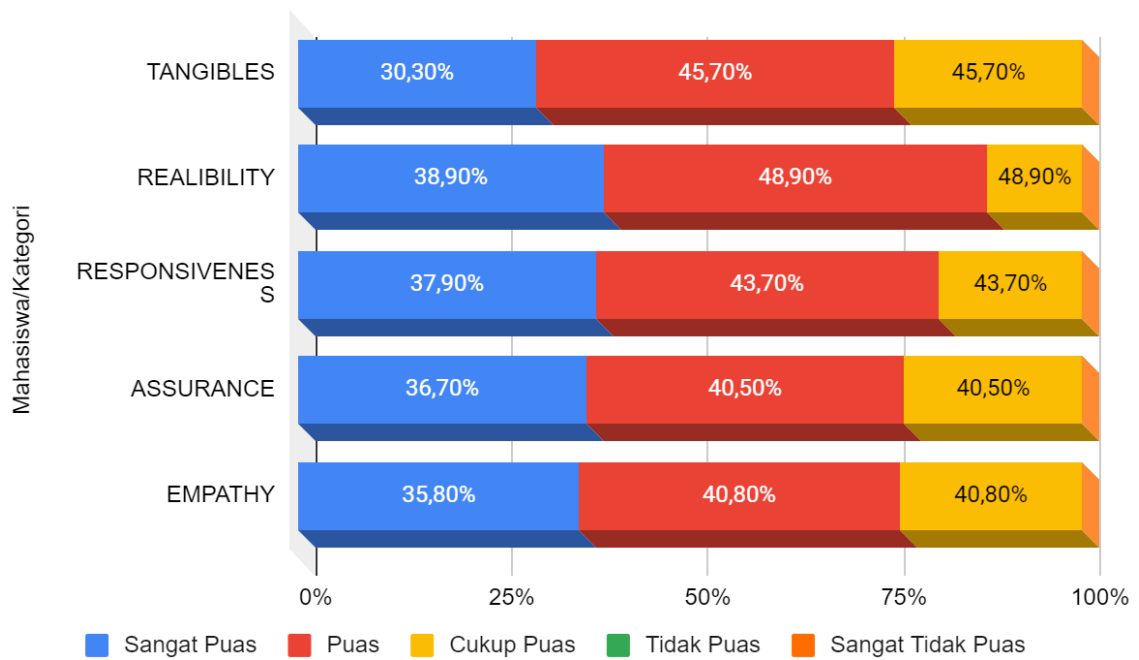
Gambar 7 Kepuasan dosen pada aspek keuangan, sarana, dan prasarana

Hasil survey kepuasan terhadap dosen pada aspek *tangibles* sebesar 60,9% dosen merasa sangat puas, aspek *realibility* sebesar 54,9% dosen merasa sangat puas, aspek *responsiveness* sebesar 49,2% dosen merasa sangat puas, aspek *assurance* sebesar 62,3% dosen merasa sangat puas, dan aspek *empathy* sebesar 55,8% merasa sangat puas. Hasil survey kepuasan Tendik terkait keuangan, sarana, dan prasarana dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8 Kepuasan Tendik pada aspek keuangan, sarana, dan prasarana

Hasil survey kepuasan terhadap Tendik pada aspek *tangibles* sebesar 53,8% Tendik merasa sangat puas, aspek *realibility* sebesar 48,9% Tendik merasa sangat puas, aspek *responsiveness* sebesar 47,8% Tendik merasa sangat puas, aspek *assurance* sebesar 56,6% Tendik merasa sangat puas, dan aspek *empathy* sebesar 57,9% merasa sangat puas. Hasil survey kepuasan mahasiswa terkait keuangan, sarana, dan prasarana dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9 Kepuasan mahasiswa pada aspek keuangan, sarana, dan prasarana

Hasil survey kepuasan terhadap mahasiswa pada aspek *tangibles* sebesar 45,7% mahasiswa merasa puas, aspek *realibility* sebesar 48,9% mahasiswa merasa puas, aspek *responsiveness* sebesar 43,7% mahasiswa merasa puas, aspek *assurance* sebesar 40,5% mahasiswa merasa puas, dan aspek *empathy* sebesar 40,8% mahasiswa merasa puas.

BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada Bab 3, dapat disimpulkan bahwa kepuasan sivitas akademika FST UAI pada periode 2020-2021 adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata Kelola, dan Kerjasama
Hasil pengukuran menunjukkan semua responden pada semua aspek merasa sangat puas terhadap tata pamong, kepemimpinan, system penjaminan mutu, tata Kelola dan kerjasama. Namun pada aspek kerjasama dirasa masih kurang.
- 2) Kemahasiswaan
Pada kriteria kemahasiswaan, instrumen pengukuran dilakukan pada 7 bidang layanan. Hasil pengukuran keseluruhan menunjukkan rerata nilai cukup puas hingga puas pada setiap bidang layanan.
- 3) Sumber Daya Manusia (SDM)
Hasil survei menunjukkan rerata nilai puas hingga sangat puas dari masing-masing responden, yaitu Dosen dan Tendik dengan persentase nilai di atas 30%.
- 4) Keuangan, Sarana dan Prasarana
Hasil survei menunjukkan rerata nilai puas hingga sangat puas dari masing-masing responden, yaitu Dosen, Tendik, maupun Mahasiswa dengan persentase nilai di atas 40.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan perbaikan serta pengembangan oleh fakultas pada beberapa aspek sebagai rencana tindak lanjut dari hasil laporan survei kepuasan ini. Adapun rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh fakultas adalah sebagai berikut:

- 1) Pengajuan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa.
- 2) Pengajuan fasilitas bagi difabel kepada direktorat terkait sebagai upaya dalam meningkatkan layanan bagi mahasiswa.
- 3) Menyenggarakan FST Award secara rutin sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kinerja dosen.
- 4) Pengajuan penambahan jurnal internasional dan buku luar negeri ke perpustakaan untuk menambah bahan kajian.

Sementara itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden (sivitas akademika) terhadap layanan FST UAI, sebagai upaya perbaikan kepuasan responden dari cukup puas menjadi puas atau sangat puas, adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- 2) Memberikan pelatihan kepada dosen terkait metode pengajaran yang terkini.
- 3) Memprioritaskan rencana pengembangan sarana prasarana bagi proses tridharma ke dalam Renstra Fakultas

BAB 5 Penutup

Demikian paparan laporan kepuasan sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi. Tentunya masih banyak kekurangan dalam pelaporan ini. Hasil laporrn ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan dan perbaikan berkelanjutan khususnya bagi Fakultas Sains dan Teknologi dan dapat meningkatkan kualitas Universitas Al-azhar Indonesia secara mnyuluruh.

Selanjutnya, hasil survei kepuasan ini akan diunggah di website fakultas (fst.uai.ac.id) sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait, seperti Prodi dan tim kesekretariatan.

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di FST UAI

Tabel 1 Kriteria Tata Pamong

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kredibel	Dekan Fakultas Sains dan Teknologi (FST) mendapat SK dari Rektor terkait jabatannya					
	Wakil Dekan mendapat SK dari Rektor terkait jabatannya					
	Tim sekretariat mendapat SK dari pimpinan terkait jabatannya					
Transparan	Praktik pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik di FST, UAI dilakukan dengan transparan					
	FST, UAI selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri					
	FST, UAI melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan					
	FST, UAI mengelola keuangan dengan transparan					
Akuntabel	FST, UAI selalu melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat					
	FST, UAI selalu melaporkan hasil UAS					
	FST, UAI selalu melaporkan kegiatan perkuliahan					
Tanggung jawab	FST, UAI melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian					
	FST, UAI telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya					
	FST, UAI konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja					
Adil	FST, UAI melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi					
	FST, UAI memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	FST, UAI memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi					
	FST, UAI memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan					

Tabel 2 Aspek tata kelola

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Planning</i>	Pimpinan FST, UAI selalu merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra					
	Pimpinan FST, UAI selalu merencanakan kegiatan berdasarkan RIP (Rencana Induk Pengembangan)					
<i>Organizing</i>	Pimpinan FST, UAI telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya					
	Pimpinan FST, UAI selalu memotivasi bawahannya untuk saling kerjasama					
	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan koordinasi dengan bawahannya					
<i>Staffing</i>	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya					
	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan keahliannya					
	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya					
	Pimpinan FST, UAI menempatkan SDM nya berdasarkan berdasarkan latar belakang pendidikannya					
<i>Leading</i>	Pimpinan FST, UAI selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas					
	Pimpinan FST, UAI selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian					
	Pimpinan FST, UAI mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat					
	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan supervisi kepada bawahannya					
<i>Controlling</i>	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan pengawasan kepada bawahannya					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Badan Penjamin Mutu Universitas (BPMU) melakukan audit secara rutin					
	BPMU melaporkan hasil audit					
	Selalu ada tindak lanjut dari hasil audit					

Tabel 3 Kepemimpinan

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Operasional	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan kompetensinya					
	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan keahliannya					
	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya					
Organisasional	Pimpinan FST, UAI menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya					
	Pimpinan FST, UAI menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya					
Publik	Pimpinan FST, UAI dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain					
	Pimpinan FST, UAI menjadi pemimpin di organisasi di luar universitas					
	Pimpinan FST, UAI aktif dalam organisasi di luar universitas					

Tabel 4 Aspek jaminan mutu

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Pimpinan mengadakan rapat evaluasi secara berkala dengan para pimpinan/pejabat unit yang terkait.					
Kegiatan audit mutu akademik internal dilakukan satu kali dalam setiap semester					
Terdapat auditor mutu internal untuk melakukan kegiatan audit mutu akademik internal					
Dokumen standar mutu yang tersedia sudah direalisasikan dengan baik					
Dokumen manual prosedur sudah dilaksanakan dengan benar					

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Dokumen kebijakan mutu diimplementasikan dalam kegiatan akademik.					

Tabel 5 Aspek Kerjasama

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama					
Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU					
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU					
Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak					
Kedua belah pihak bersungguh-sungguh untuk melakukan kerja sama					
Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang.					

Tabel 6 Aspek Kinerja SDM

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Pengembangan Kompetensi	Kebutuhan untuk studi lanjut					
	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan					
	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop					
	Pengembangan diri mengikuti sertifikasi profesi					
	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri					
	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri					
Pengembangan Karir/Jabatan	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir					
	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir					
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir					
	Mendapatkan informasi tentang jabatan					
	Mendapatkan layanan tentang jabatan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural					
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural					
Penelitian dan Karya Ilmiah	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian					
	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian					
	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian					
	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer					
	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen					
	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen					
	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir					
	Kesempatan menjadi reviewer penelitian					
	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah					
	PkM	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan PkM.				
Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan PkM.						
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan PkM.						
Memperoleh penilaian proposal PkM dari reviewer						
Memperoleh pemerataan PkM berdasarkan distribusi dosen						
Memperoleh pemerataan PkM berdasarkan kualifikasi dosen						
Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal PkM dan laporan akhir						
Tugas Tambahan		Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)				
	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan					
	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat fakultas					
	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat universitas					
	Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase					
Kebutuhan kesejahteraan	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; rumah, kendaraan dll).					
	Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti mobil dll					
	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik					
Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan					
	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik					
	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga					
	Mendapatkan asuransi kesehatan					
Kebutuhan Sosial/keagamaan	Memperoleh layanan kebutuhan sosial					
	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah					

Tabel 7 Aspek Pengelolaan Keuangan, sarana, dan prasarana

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Tangibles</i>	Sistem e-learning lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem informasi akademik lengkap dan mudah digunakan					
	Website perpustakaan mudah diakses dan koleksi e-book lengkap					
	Fasilitas zoom meeting untuk kegiatan akademik dan non akademik memadai					
	Sistem absensi online HRIS mudah digunakan					
	Fasilitas email zimbra lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem Informasi Grant Internal (SIGI) UAI lengkap dan mudah digunakan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Reliability</i>	Karyawan di Sekretariat Fakultas selalu siap membantu					
	Karyawan di Sekretariat Fakultas memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Petugas Perpustakaan selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Petugas Perpustakaan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Karyawan Direktorat Keuangan selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Karyawan Direktorat Keuangan dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Karyawan PDKSI selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Karyawan PDKSI dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
<i>Responsiveness</i>	Karyawan di Sekretariat Fakultas cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan Perpustakaan cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan Direktorat Keuangan cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan PDKSI cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Honorarium diberikan selalu tepat waktu, jika ada perubahan selalu diberi info sebelumnya melalui e-mail					
	Dana Penelitian dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan					
	Dana Pengabdian Masyarakat dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan					
	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasar pada RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop.					
<i>Assurance</i>	Karyawan Sekretariat Fakultas selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Perpustakaan selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Direktorat Keuangan selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Direktorat PDKSI selalu bersikap ramah dan sopan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Empathy</i>	Fakultas membantu mengkoordinir bantuan kuota internet dari Pemerintah					
	Komunikasi dengan karyawan Sekretariat Fakultas terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan Perpustakaan terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Keuangan terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan PDKSI terasa nyaman dan mudah					
	Mendapatkan pelatihan untuk melakukan perkuliahan daring					

Tabel 8 Aspek layanan kemahasiswaan

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bidang Penalaran dan Kreativitas	Terdapat ruang konsultasi untuk penalaran dan kreativitas mahasiswa					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang penalaran dan kreativitas					
Bidang minat dan bakat	Terdapat ruang konsultasi untuk minat dan bakat mahasiswa					
	Aksesibilitas terhadap fasilitas olahraga					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang minat, dan bakat					
Bidang Layanan Kesehatan	Tersedianya fasilitas Kesehatan (Klinik)					
	Tersedianya fasilitas untuk difabel					
	Memberikan pelayanan Kesehatan dengan cepat dan tanggap					
Bidang Layanan Beasiswa	Informasi yang jelas terkait beasiswa					
	Beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang layanan beasiswa					
Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling	Terdapat ruang untuk bimbingan dan konseling					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang bimbingan dan konseling					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bidang Kewirausahaan	Tersedianya tempat untuk mahasiswa melakukan kegiatan kewirausahaan di kampus					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang kewirausahaan					
Bidang Layanan Bimbingan Karir	Terdapat ruang untuk melakukan bimbingan karir					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang bimbingan karir					

