



**Laporan Survei Kepuasan Sivitas Akademika
Di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas
Al-Azhar Indonesia Tahun 2022-2023**

Jakarta, Desember 2022

Mengetahui,
Dekan,

Ketua Pelaksana,

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

Emma Komalasari, S.T.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 2021-2022. 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 manajemen FST.....	5
3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa	6
3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia	7
3.5 Kepuasan pengguna terkait penelitian.....	8
3.6 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat.....	9
BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut	11
4.1 Kesimpulan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
BAB 5 Penutup	14
Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap manajemen di FST UAI	15

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 2022, 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 Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Pengguna, Alumni, dan Mitra. Survei dilakukan untuk mengukur kualitas layanan fakultas selama periode 2021-2022.

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; (4) kriteria keuangan, sarana, dan prasarana; (5) kriteria penelitian; dan (6) kriteria pengabdian kepada masyarakat. Khusus bagian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, hasil survei kepuasan dilaksanakan oleh pihak LP2M selaku lembaga yang berwenang dalam pelaksanaan dan pengawasan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di universitas, dimana dosen Fakultas Sains dan Teknologi merupakan salah satu responden (target sasaran) dalam kegiatan survei selain mitra penelitian dan mitra kegiatan pengabdian masyarakat.

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 2022 untuk mengukur kepuasan layanan Fakultas selama periode 2021-2022.

2) Penyusunan dan pengiriman kuesioner

Penyusunan beberapa 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 target responden.

3) Pengisian kuesioner oleh responden

4) Rekapitulasi

5) Analisa data dan penulisan laporan

Analisis data hasil survei dilakukan secara deskriptif kuantitatif dalam bentuk persentase. 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**.

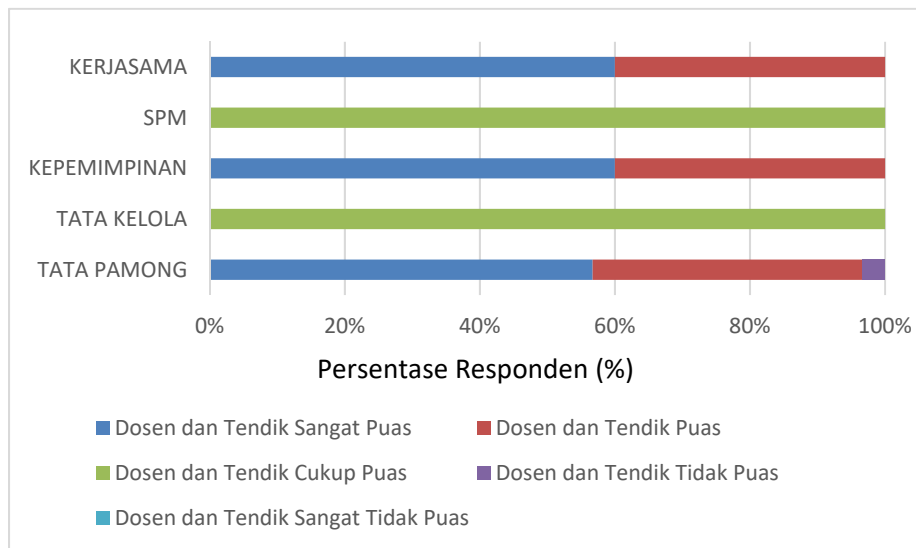


Gambar 1. Tahapan pelaksanaan survei

BAB 3 Hasil Kegiatan Survei

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

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan FST UAI meliputi aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerjasama (Gambar 2). Hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST menunjukkan bahwa diatas 40% dosen dan tendik sangat puas terhadap semua aspek. Hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST UAI ditampilkan pada Gambar 2.

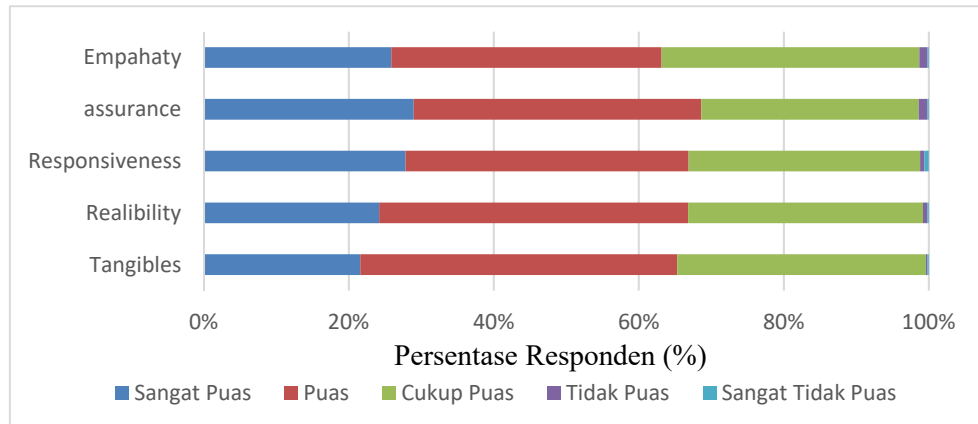


Gambar 2 Kepuasan dosen dan tendik terkait manajemen FST

Hasil survei kepuasan dosen menunjukkan bahwa 40% dosen dan tendik puas diatas 50% sangat puas terhadap layanan FST UAI (Gambar 2). Survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST UAI tertinggi pada kategori kerjasama (50%; sangat puas), sedangkan hasil terendah pada kategori tata pamong (3.3%; tidak puas). Secara keseluruhan dosen dan tendik sangat puas dengan layanan FST UAI. Hasil survei kepuasan mahasiswa FST terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana ditampilkan pada **Gambar 3**.

Hasil survei kepuasan mahasiswa FST terhadap pengelolaan keuangan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa sebesar 43.7 % puas dan 35.6 % cukup puas. Hasil survei tertinggi ditunjukkan kategori *Tangibles* (47%: puas), dan hasil terendah pada hampir semua kategori yaitu (0.2 %: sangat tidak puas). Kepuasan mahasiswa kategori *tangibles* menunjukkan 21.6 % sangat puas, 34.3% cukup puas, sisanya pada kategori puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *reliability* menunjukkan 32.4 % cukup puas, 42.6 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *responsiveness* menunjukkan 31.9 % cukup puas, 39 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *assurance* menunjukkan 30 % cukup puas, 39.7 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *emphaty* menunjukkan 35.6 % cukup

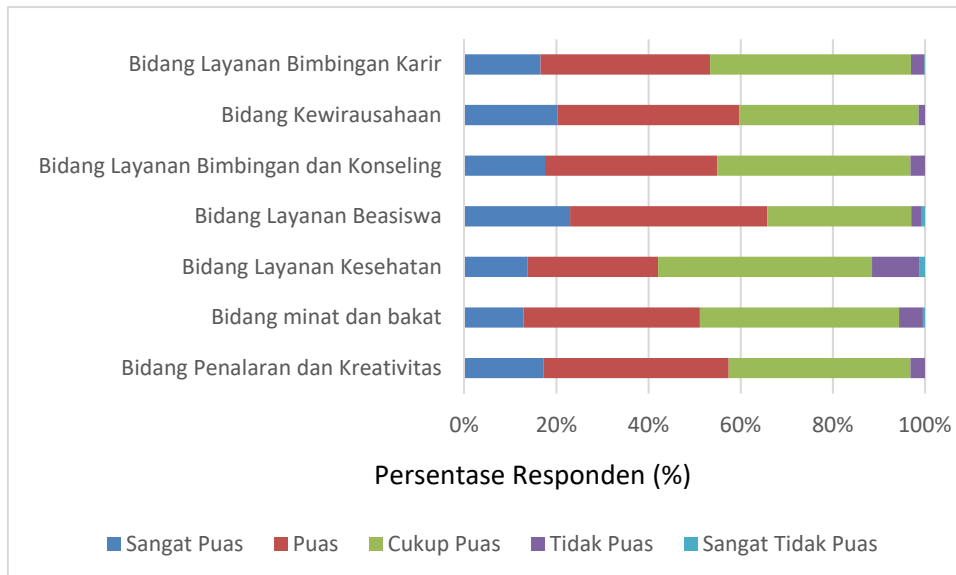
puas, 37.3 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.



Gambar 3 Kepuasan Mahasiswa FST Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana.

3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa

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 sebesar 37.6 % mahasiswa puas (**Gambar 4**). Sekitar 40.7% mahasiswa cukup puas dan sekitar 10.3 % mahasiswa tidak puas dengan layanan kemahasiswaan FST UAI.



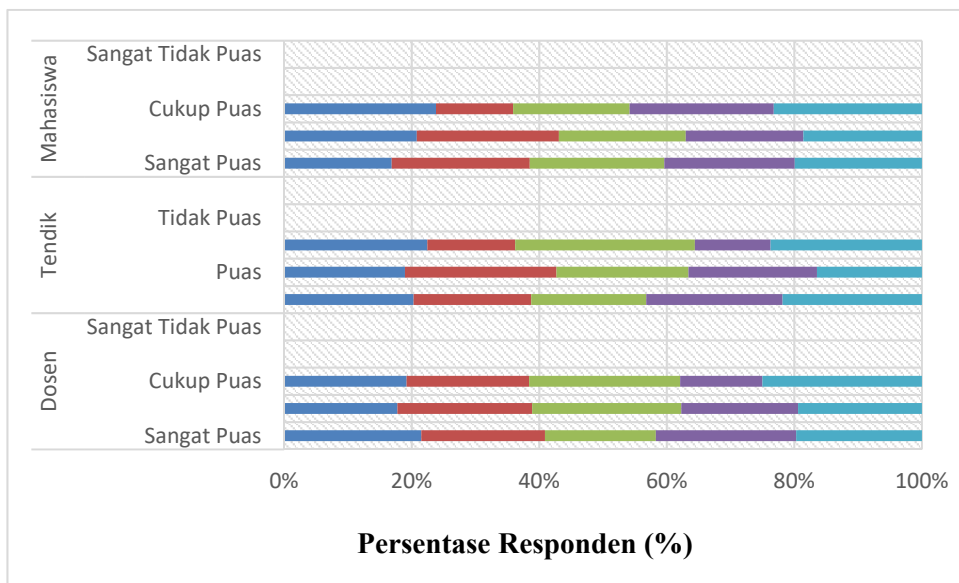
Gambar 4 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FST UAI

Hasil survei menunjukkan mahasiswa puas dengan bidang layanan beasiswa (42.7 %), penalaran dan kreativitas (40.1 %), dan kewirausahaan (39.4 %). Mahasiswa tidak puas dengan layanan bidang minat bakat (5.1 %), dan layanan kesehatan (10.3 %).

Persentase tertinggi mahasiswa tidak puas adalah pada layanan kesehatan sebesar 10.3%. Hal ini menunjukkan perlu peningkatan kualitas layanan kesehatan, beasiswa, dan minat bakat mahasiswa.

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. Aspek penelitian dan karya ilmiah, PkM, serta tugas tambahan merupakan aspek pernyataan kepuasan kinerja SDN bagi-dosen. Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan menunjukkan bahwa dosen dan tendik puas terhadap kinerja SDM FST UAI (Gambar 5).

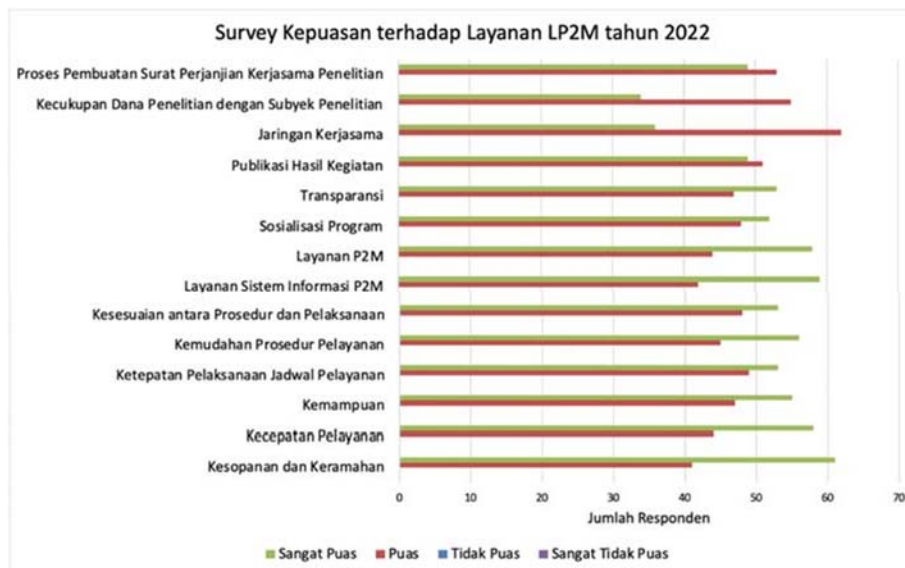


Gambar 5 Kepuasan pengguna aspek kinerja SDM FST UAI

Hasil survei kinerja SDM kategori dosen menunjukkan persentase tertinggi pada aspek sosial keagamaan (54.5 %; sangat puas) dan persentase tertinggi pada aspek kesejahteraan (0.8%; sangat tidak puas). Sedangkan kategori tendik menunjukkan persentase tertinggi pada aspek kesejahteraan (47.3 %; puas), dan persentase terendah pada aspek kesehatan dan kebugaran (2.8%; tidak puas). Aspek kompetensi dosen dan tendik secara keseluruhan didominasi oleh jawaban puas dan sangat puas pada seluruh aspek. Aspek karir atau jabatan baik menurut dosen maupun tendik menunjukkan aspek puas dan sangat puas hingga mencapai lebih dari 80%. Sementara itu, pada

3.5 Kepuasan pengguna terkait penelitian

Survey kepuasan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja LP2M terkait penelitian, dibangun berdasarkan komitmen LP2M dalam rangka mewujudkan visi, misi, dan tujuan pembentukan LP2M. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan untuk menentukan kinerja LP2M dalam memberikan layanan kepada para pengguna layanan yaitu dosen (peneliti) dan mitra terkait dengan program kerja tahunan. Pengukuran tersebut dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Instrumen yang digunakan yaitu [kuesioner](#) yang memuat serangkaian pernyataan terkait kinerja LP2M dalam memberikan layanan kepada pengguna. Kuesioner berisi pernyataan mengenai kualitas layanan yang diberikan LP2M, dalam 5 kategori yaitu kategori layanan staf LP2M, *grant* penelitian, program kerja, *grant* publikasi, dan kerja sama. Berikut adalah hasil analisis kepuasan pengguna layanan LP2M tahun 2022.



Gambar 6 Deskripsi Hasil Survey Kepuasan terhadap Layanan LP2M

Performa layanan staf LP2M dinilai baik oleh pengguna. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan pendampingan mekanisme pelaporan kegiatan penelitian, PkM, dan publikasi. Hal ini mendukung visi LP2M yaitu menjadi lembaga yang mampu mengembangkan kegiatan penelitian dan PkM di lingkungan UAI khususnya dan masyarakat umumnya. LP2M membentuk suatu program yang memfasilitasi dosen melaksanakan penelitian dalam bentuk *Grant* Penelitian, agar dosen dapat menjalankan Tri dharma penelitian dengan baik.

Dosen UAI menilai bahwa LP2M memiliki kecukupan dana penelitian dan transparansi penggunaan dana dalam pelaksanaan *Grant* Penelitian. Pendanaan *Grant* Penelitian dapat ditingkatkan untuk menunjang kinerja dan kualitas penelitian dosen sesuai dengan bidang keahlian dan peta jalan penelitian masing-masing dosen.

Renstra Penelitian UAI yang disusun bertujuan untuk memayungi peta jalan penelitian dosen sesuai bidang keahlian. Tema Renstra Penelitian memberikan dukungan kepada dosen untuk melaksanakan penelitian dan publikasi secara aktif sehingga kompetensi dosen dapat meningkat. Dalam mencapai target yang ditetapkan pada Renstra, maka LP2M menyusun program kerja tahunan. Ketercapaian program kerja didukung oleh [sistem informasi](#) yang handal sehingga transfer informasi dapat disalurkan maupun diterima dengan baik. Sosialisasi program kerja tahunan LP2M dilakukan secara berkala kepada dosen dan dapat diakses pada sistem informasi <https://sigi.uai.ac.id>.

Dosen menilai kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, kemudahan prosedur pelayanan, layanan sistem informasi, dan ketepatan jadwal pelayanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan dosen. Hal ini dapat meningkatkan kinerja dan performa dosen dalam melakukan penelitian berskala nasional dan internasional.

Kerjasama yang dilakukan UAI dengan mitra yang relevan sesuai dengan tema Renstra Penelitian yaitu Menuju *Enterprising University* melalui Riset Inovatif Kolaboratif untuk Meningkatkan Daya Saing Demi Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia. Kerjasama yang dilakukan mengedepankan hilirisasi hasil riset dengan industri. Hasil survey kepuasan menunjukkan bahwa jaringan kerjasama yang dilakukan oleh LP2M perlu ditingkatkan dalam bentuk dokumen MoU. Relevansi kerjasama dengan mitra diharapkan dapat mendorong peneliti untuk mengembangkan hasil penelitiannya sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan direkognisi sebagai teknologi tepat guna.

Diseminasi hasil riset pada forum ilmiah, konferensi, ataupun simposium merupakan salah satu bentuk publikasi yang paling diminati oleh dosen UAI. Hasil konferensi yang berupa prosiding terutama yang terindeks Scopus saat ini menjadi jembatan bagi dosen untuk meningkatkan kompetensinya. Pencapaian lain dalam diseminasi agar kebermanfaatannya hasil riset semakin bermakna adalah Hak Kekayaan Intelektual. Salah satu luaran penelitian dapat diarahkan menjadi HKI. Enam produk HKI antara lain paten, merek, desain industri, indikasi geografis, sirkuit terpadu, dan hak cipta. Produk HKI yang jumlahnya paling banyak diajukan oleh dosen UAI adalah hak cipta kemudian paten. Perolehan tersebut masih perlu ditingkatkan dengan mendukung dan mendampingi dosen UAI dalam pengajuannya.

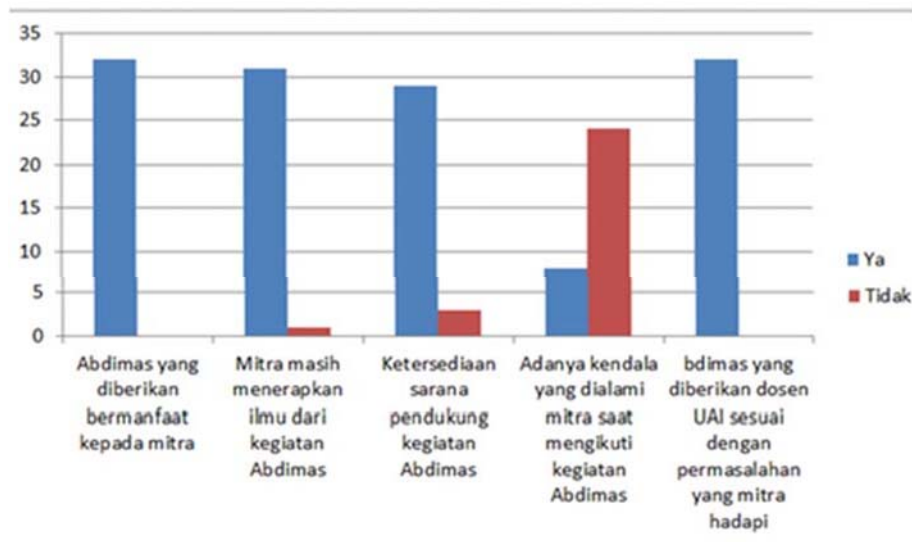
3.6 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat

Kepuasan pengguna menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelaksanaan PkM. Proses pengukuran dilakukan pada seluruh bentuk kegiatan PkM di Universitas, baik pada skema grant maupun program S4I. Kuesioner diberikan setelah kegiatan selesai dilaksanakan, dan diberikan kepada mitra maupun kepada pelaksana, yaitu dosen. Instrumen yang digunakan oleh LP2M berupa kuesioner dalam bentuk hardcopy maupun gform. Survei dilaksanakan secara berkala dengan sejumlah pertanyaan tertentu berkaitan dengan kesesuaian dan kepuasan mitra dan pelaksana

terhadap kegiatan PkM, baik secara teknis maupun hasil pelaksanaan. Tindak lanjut yang dilakukan oleh LPPM dari hasil pengukuran kepuasan mitra berupa kelanjutan program dan kerjasama dengan mitra dan evaluasi serta penyesuaian kegiatan PkM selanjutnya sesuai dengan informasi kebutuhan agar tepat sasaran dan tepat guna.

Universitas Al Azhar Indonesia telah melaksanakan pengabdian masyarakat dengan mitra dari berbagai bidang. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 32 mitra yang memberikan feedback terhadap kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil kepuasan mitra tersebut, 100% mitra menyetujui bahwa abdimas yang diberikan dosen UAI bermanfaat bagi mitra. Berikut data hasil survey kepuasan mitra pada tahun 2023

**Kepuasan Mitra Abdimas Universitas Al Azhar Indonesia
Tahun 2022**



Gambar 7 Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM Dosen UAI Tahun 2022

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 2021-2022 adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata Kelola, dan Kerjasama

Hasil pengukuran menunjukkan rerata nilai cukup puas hingga puas pada setiap aspek yang diukur dengan rerata nilai presentase di atas 30% baik untuk responden Dosen maupun Tendik. Sementara itu, pada responden Mahasiswa, menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek *Tangible* sebesar 17.7% dan sangat tidak puas sebesar 1.11%. Butir pernyataan yang paling banyak disoroti adalah mengenai kemudahan dan kelengkapan sistem E-learning, fasilitas kesehatan, serta fasilitas bagi difabel. Aspek ini merupakan aspek dengan skor tidak puas paling tinggi disbanding aspek lainnya dan perlu evaluasi perbaikan untuk kedepannya.

- 2) Kemahasiswaan

Pada kriteria kemahasiswaan, instrumen pengukuran dilakukan pada 7 bidang layanan (Gambar 4). Hasil pengukuran keseluruhan menunjukkan rerata nilai cukup puas hingga puas pada setiap bidang layanan. Namun, sejumlah 12% mahasiswa merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Butir pernyataan pada layanan Kesehatan yaitu berupa ketersediaan fasilitas kesehatan seperti klinik, ketersediaan fasilitas untuk difabel, serta daya tanggap pelayanan Kesehatan kepada mahasiswa yang masih kurang.

- 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%. Pada kriteria ini, sejumlah 0.8% responden Dosen menyatakan sangat tidak puas terhadap aspek kesejahteraan dengan contoh butir pernyataan berupa aksesibilitas/perolehan informasi mengenai berbagai fasilitas kesejahteraan, layanan penggunaan fasilitas pendukung, serta pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.

- 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%. Pada kriteria keuangan, sarana dan prasarana, sejumlah 2% responden Dosen menyatakan tidak puas pada aspek *Tangibles* dan *Responsiveness* dan sejumlah 0.8% mahasiswa menyatakan tidak puas untuk aspek *Assurance*.

- 5) Penelitian

Capaian kinerja standar penelitian sesuai dengan IKU dan IKT yang dimiliki oleh UAI yang terdiri dari 8 standar utama SNI/STANDAR sebagai berikut 1) Standar Hasil

Penelitian, 2) Standar Isi Penelitian, 3) Standar Proses Penelitian, 4) Standar Penilaian Penelitian, 5) Standar Peneliti, 6) Standar Sarana dan Prasarana Penelitian, 7) Standar Pengelolaan Penelitian, dan 8) Standar Pendanaan dan Pembiayaan Penelitian ditambah dengan IKT yaitu Kategori Dosen UAI, Sentra HKI, Pengelolaan Jurnal Ilmiah, dan Penyelenggaraan Forum Ilmiah.

Beberapa masalah yang menjadi penghambat kinerja penelitian dosen yaitu adanya keterbatasan dana institusi untuk kegiatan penelitian, keterlibatan dosen dalam kerjasama penelitian dengan mitra, keterbatasan waktu yang dimiliki dosen, ketergantungan mahasiswa yang tinggi terhadap dosen dalam melakukan penelitian, dan publikasi dosen dan mahasiswa yang relatif masih sedikit. Selain itu, beberapa faktor eksternal yang juga mempengaruhi ketercapaian standar penelitian UAI disebabkan oleh keketatan seleksi pendanaan penelitian dari Kemendikbudristek, tuntutan standar mutu hasil penelitian berskala nasional yang semakin meningkat, dan regulasi kewajiban dosen membuat karya ilmiah.

6) Pengabdian Masyarakat

Berdasarkan paparan pada butir 1 – butir 8 terkait dengan pengelolaan bidang pengabdian kepada masyarakat, maka dapat dilakukan analisis untuk mengetahui kekuatan (*strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), kesempatan (*Opportunity*), dan

Strengths	Weaknesses
Penyusunan Renstra PkM melibatkan Fakultas dan Prodi dan Tim Penjamin Kendali (TPK) PkM	Rendahnya angka kredit (kum) untuk kegiatan abdimas;
Memiliki unit penelitian, inovasi dan pengabdian masyarakat sendiri, yang sangat menyokong kegiatan penelitian, inovasi dan pengabdian masyarakat yaitu LPPM UAI	Kurang memahami skim abdimas litabmas;
Hibah internal PkM yang bersifat stimulatif dan juga kompetitif	
Tersedianya platform SIGI untuk mempermudah, mempercepat dan merekapitulasi pelaksanaan pengabdian masyarakat	
BPM UAI mendukung tercapainya standar mutu melalui kegiatan reguler Evaluasi Mutu Internal (EMI) dan Audit Mutu Internal (AMI)	
Opportunities	Threats
Tersedianya Hibah abdimas dari berbagai institusi	Tingginya kegiatan eksternal Dosen
Tersedianya berbagai jenis kegiatan abdimas yang berkelanjutan di beberapa daerah binaan	Kualifikasi kompetensi dosen sangat kompetitif
Banyak mitra yang bersedia bekerjasama untuk kegiatan abdimas	

ancaman (*Threats*) pelaksanaan PkM dosen yang disajikan dalam bentuk matriks berikut.

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) Dalam upaya meningkatkan layanan mengenai kemudahan akses E-learning, fakultas mengadakan pelatihan serta sosialisasi penggunaan akun E-learning bagi seluruh mahasiswa, terutama bagi para mahasiswa baru.
- 2) Pengajuan fasilitas kesehatan serta fasilitas bagi difabel kepada direktorat terkait sebagai upaya dalam meningkatkan layanan bagi mahasiswa.
- 3) Kegiatan rutin FST Award sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kinerja dosen.
- 4) Pengajuan penambahan koleksi buku kepada Perpustakaan universitas sebagai upaya peningkatan layanan sarana prasarana bagi Dosen serta Mahasiswa.
- 5) Fakultas mengajukan peningkatan pendanaan bagi penelitian para dosen, sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penelitian dan publikasi dosen di lingkungan universitas, khususnya Fakultas Sains dan teknologi.
- 6) Langkah tindak lanjut yang dilakukan oleh UAI adalah memberikan pelatihan dan bimbingan teknis dalam proses penyusunan proposal penelitian, laporan kemajuan, dan laporan akhir sesuai dengan kebutuhan dosen. UAI juga memberikan dukungan untuk memfasilitasi dosen dalam perolehan hibah penelitian. Upaya lainnya adalah meningkatkan produktivitas dosen serta merintis kerjasama publikasi baik berskala nasional dan internasional. LP2M UAI juga memiliki strategi dalam mengembangkan penelitian hasil Grant internal untuk mengikuti skema hilirisasi. Pengabdian kepada Masyarakat.

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) Memasukkan rencana pengembangan sarana prasarana bagi proses tridharma ke dalam Renstra Fakultas dan menjadi program kerja prioritas bagi fakultas.

BAB 5 Penutup

Demikian paparan laporan kepuasan sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi. Tentunya masih banyak kekurangan dalam pelaporan ini. Hasil laporan 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 menyeluruh.

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 manajemen di FST UAI

Tabel 1 Kriteria Tata Pamong

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bidang Penalaran dan Kreativitas	Pihak Dekanat FST-UAI telah menyiapkan ketersediaan tempat kerja atau tempat perkuliahan yang aman dan nyaman					
	Kemampuan Dekanat FST-UAI dalam merealisasikan visi, misi, tujuan dan sasaran dari FST-UAI dan juga program kerja yang telah direncanakan atau yang diusulkan					
	Dekanat FST-UAI merespon dengan cepat serta membantu setiap permasalahan akademik yang terjadi serta mencari solusinya bersama-sama					
	Kemampuan manajerial Dekanat FST-UAI dalam pengelolaan operasional harian Fakultas Sains & Teknologi Universitas Al Azhar Indonesia					
	Dekanat FST-UAI memberikan akses dan ruang untuk berkomunikasi untuk setiap ide atau masukan berkenaan dengan kegiatan akademik di FST-UAI					

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					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Aksesibilitas terhadap fasilitas olahraga					
	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 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					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang bimbingan dan konseling					
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					