



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

Jakarta, Desember 2023

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 2022-2023. 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 disampiakan 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 2023

Tim Penyusun,

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB 1 Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan Pengukuran	4
BAB 2 Metode Pelaksanaan Survei	5
2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei.....	5
2.2 Responden	5
2.3 Kriteria yang Diukur	5
2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	5
2.5 Instrumen Pengukuran.....	6
BAB 3 Hasil Kegiatan Survei	7
3.1 Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama	7
3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa.....	8
3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia.....	9
3.4 Kepuasan pengguna terkait penelitian.....	10
3.5 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat.....	11
3.6 Kepuasan Mitra Abdimas Universitas Al Azhar Indonesia Tahun 2023	12
BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut	13
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
BAB 5 Penutup	1
Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di FST UAI	2
Lampiran 2. Kuesioner kepuasan kriteria penelitian	9
Lampiran 3. Kuesioner kepuasan kriteria pengabdian kepada masyarakat	10

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. Dan 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 2022-2023.

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 LPIPM 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 2023 untuk mengukur kepuasan layanan Fakultas selama periode 2020-2023.

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 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

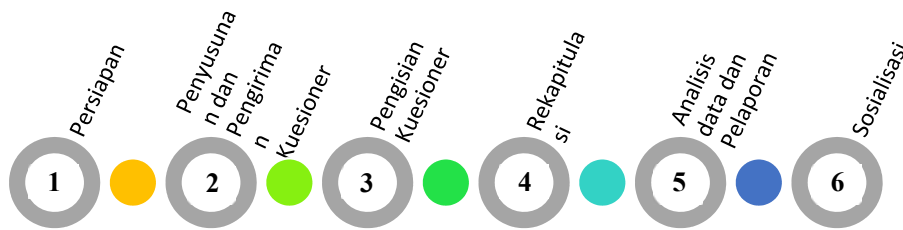
aspek. Hasil rekapitulasi dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk grafik/diagram di dalam laporan. Laporan disusun dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan.

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**.

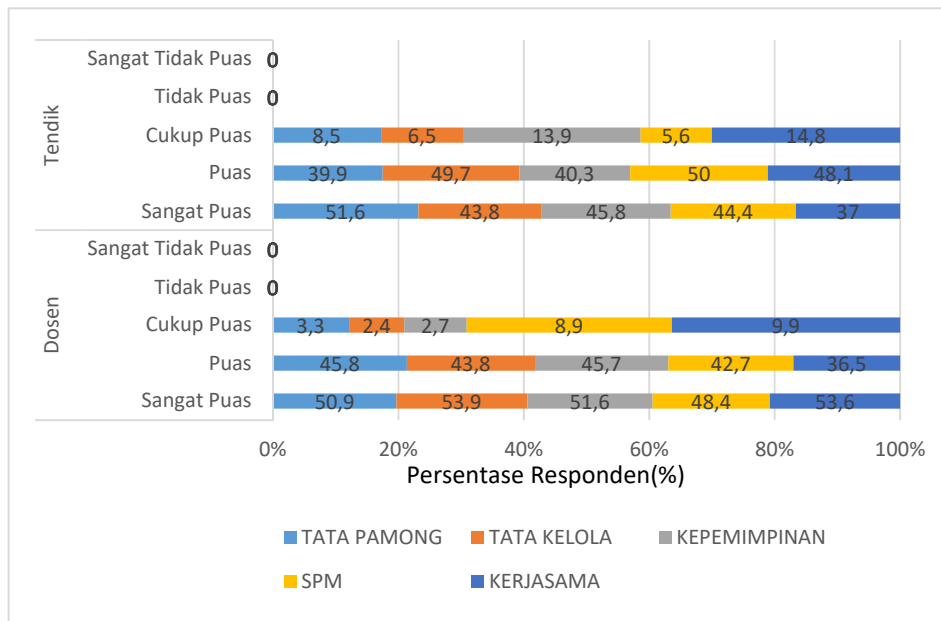


Gambar 1. Tahapan pelaksanaan survei

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 35% dosen dan tendik sangat puas terhadap semua aspek. Hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST UAI ditampilkan pada Gambar 2.

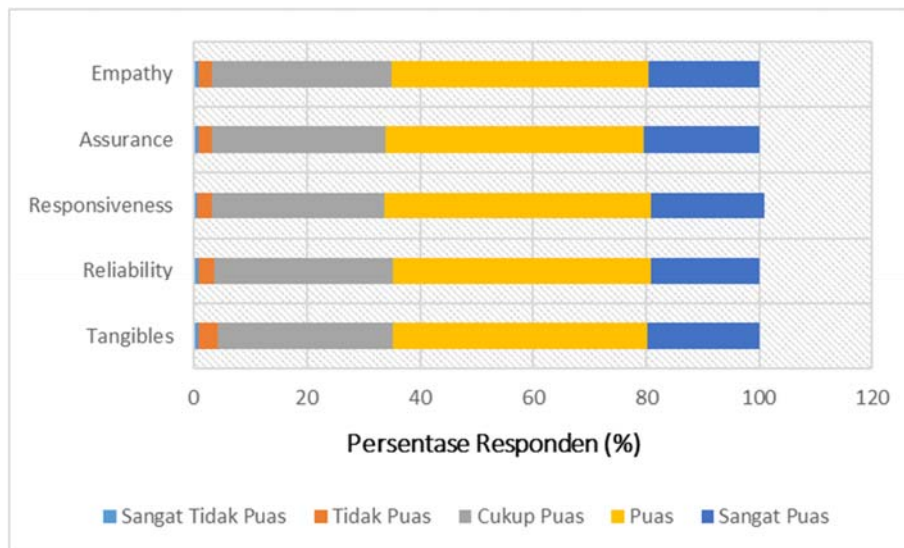


Gambar 2 Kepuasan dosen dan tendik aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama.

Hasil survei kepuasan dosen menunjukkan bahwa 36.5-50% dosen dan tendik puas dan 37-53.9% dosen sangat puas terhadap layanan FST UAI (**Gambar 2**). Survei kepuasan dosen terhadap layanan FST UAI tertinggi pada kategori kerjasama (53.6%; sangat puas), sedangkan hasil terendah pada kategori kepemimpinan (2.7%; cukup puas). Secara keseluruhan dosen sangat puas dengan layanan FST UAI. Sedangkan sebanyak 6.5-14.8% tendik cukup puas dengan layanan FST UAI. Survei kepuasan tendik terhadap layanan FST UAI tertinggi pada kategori sistem penjaminan mutu (50%; puas), sedangkan hasil terendah pada kategori sistem penjaminan mutu (5.6 %; cukup puas). Secara keseluruhan tendik puas dengan layanan FST UAI.

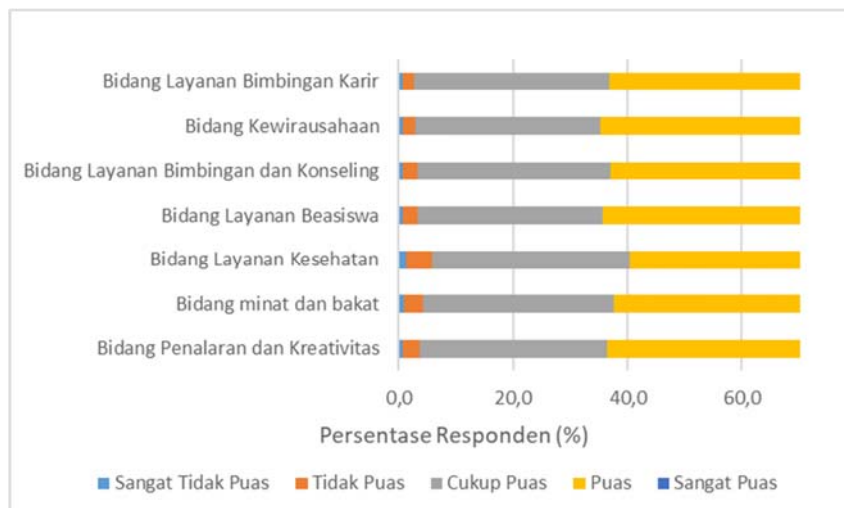
Hasil survei kepuasan mahasiswa FST terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana ditampilkan pada **Gambar 3**. Berdasarkan grafik, kepuasan mahasiswa FST terhadap pengelolaan keuangan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa sebesar 45.8 % puas dan 31.1 % cukup puas. Hasil survei tertinggi ditunjukkan kategori *responsiveness* (47 %: puas), dan hasil terendah pada kategori *responsiveness* (0.6 %:

sangat tidak puas). Kepuasan mahasiswa kategori *tangibles* menunjukkan 31 % cukup puas, 45 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *reliability* menunjukkan 30.4 % cukup puas, 45.9 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *responsiveness* menunjukkan 30.4 % cukup puas, 47 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *assurance* menunjukkan 30.8 % cukup puas, 45.6 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *emphaty* menunjukkan 31.8 % cukup puas, 45.8 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.



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

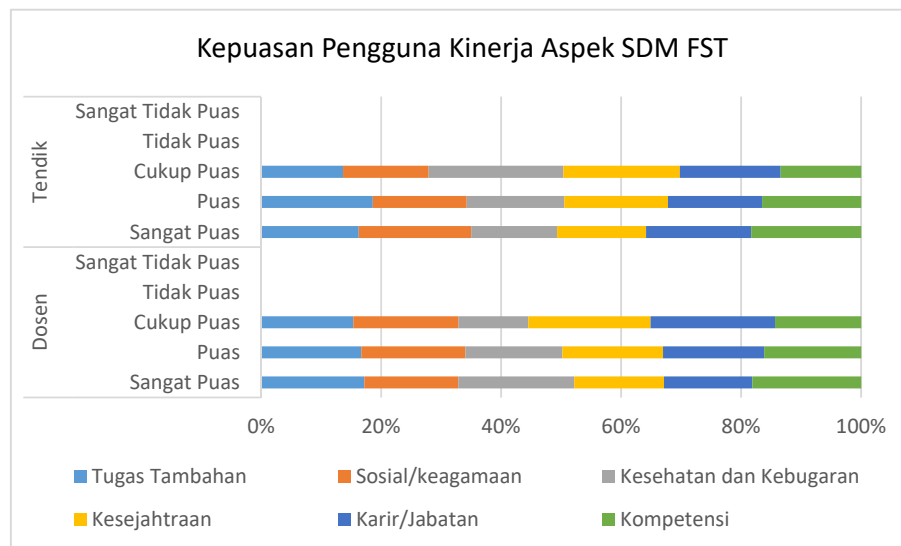
3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa



Gambar 4 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FST UAI

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 43.7 % mahasiswa puas (Gambar 4). Sekitar 33.3 % mahasiswa cukup puas dan sekitar 2.9 % mahasiswa tidak puas dengan layanan kemahasiswaan FST UAI. Hasil survei menunjukkan mahasiswa puas dengan bidang layanan beasiswa (44.6 %), penalaran dan kreativitas (43.3 %), dan kewirausahaan (45.2 %). Mahasiswa tidak puas dengan layanan bidang minat bakat (3.5 %), layanan kesehatan (4.6 %) dan layanan beasiswa (2.7 %). Persentase tertinggi mahasiswa tidak puas adalah pada layanan kesehatan sebesar 4.6 %. Hal ini menunjukkan perlu peningkatan kualitas layanan kesehatan, beasiswa, dan minat bakat mahasiswa.

3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia



Gambar 5 Kepuasan pengguna aspek kinerja SDM FST UAI

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 secara keseluruhan menunjukkan menunjukkan bahwa dosen dan tendik puas terhadap kinerja SDM FST UAI (Gambar 5).

Hasil survei kinerja SDM kategori dosen menunjukkan persentase tertinggi pada aspek sosial karir/jabatan (40% puas) dan persentase tertinggi pada aspek kebugaran (12.7%; cukup puas). Sedangkan kategori tendik menunjukkan persentase tertinggi pada aspek sosial keagamaan (46.9%; sangat puas), dan persentase terendah pada aspek kompetensi (15.7%; tidak puas). Persentase pada 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 35%.

3.4 Kepuasan pengguna terkait penelitian

Survey kepuasan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja LPIPМ terkait penelitian, dibangun berdasarkan komitmen LPIPМ dalam rangka mewujudkan visi, misi, dan tujuan pembentukan LPIPМ. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan untuk menentukan kinerja LPIPМ 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 LPIPМ dalam memberikan layanan kepada pengguna. Kuesioner berisi pernyataan mengenai kualitas layanan yang diberikan LPIPМ, dalam 5 kategori yaitu kategori layanan staf LPIPМ, *grant* penelitian, program kerja, *grant* publikasi, dan kerja sama. Berikut adalah hasil analisis kepuasan pengguna layanan LPIPМ tahun 2022.



Gambar 6 Deskripsi Hasil Survey Kepuasan terhadap Layanan LPIPМ

Performa layanan staf LPIPМ dinilai baik oleh pengguna. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan pendampingan mekanisme pelaporan kegiatan penelitian, PkM, dan publikasi. Hal ini mendukung visi LPIPМ yaitu menjadi lembaga yang mampu mengembangkan kegiatan penelitian dan PkM di lingkungan UAI khususnya dan masyarakat umumnya. LPIPМ 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 LPIPМ memiliki kecukupan dana penelitian dan tranparansi 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 LPIPМ 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 LPIPМ 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 LPIPМ 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 kebermanfaatan 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.

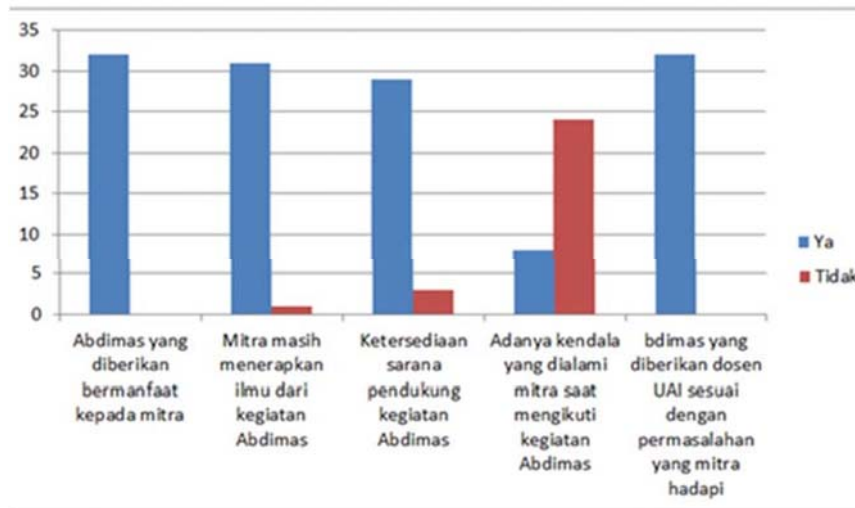
3.5 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat

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 LPIPМ 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

3.6 Kepuasan Mitra Abdimas Universitas Al Azhar Indonesia Tahun 2023



Gambar 7 Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM Dosen UAI Tahun 2023

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 2022-2023 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 dibanding 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/IKTI 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

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	Kualifikasi kompetensi dosen sangat kompetitif

berkelanjutan di beberapa daerah binaan	
Banyak mitra yang bersedia bekerjasama untuk kegiatan abdimas	

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 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. LIPIM 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 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.					
	FST, UAI memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi					
	FST, UAI memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	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					
	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					
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					
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural					
Tugas Tambahan	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural					
	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)					
	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan					
	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan					
	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat fakultas					
Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat universitas						

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	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 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					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	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					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	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					

Lampiran 2. Kuesioner kepuasan kriteria penelitian

Butir Pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Topik Sesuai Kebutuhan				
Hasil Sesuai Harapan				
Hasil Implementatif				
Administrasi Penelitian				
SDM Profesional				
Sumber Daya Memadai				

Pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Kesopanan dan Keramahan				
Kecepatan Pelayanan				
Kemampuan dalam Pelayanan				
Ketepatan Jadwal Pelaksanaan Layanan				
Kemudahan Prosedur Pelayanan				
Kesesuaian Prosedur dan Pelaksanaan				
Layanan Sistem Informasi P2M				
Layanan penelitian dan pengabdian masyarakat				
Sosialisasi program				
Transparansi				
Publikasi hasil kegiatan				
Jaringan kerjasama				
Kecukupan dana penelitian dengan subyek penelitian				
Proses pembuatan naskah kerjasama cepat				

Lampiran 3. Kuesioner kepuasan kriteria pengabdian kepada masyarakat

Butir Pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Kebermanfaatan kegiatan yang diberikan				
Penerapan materi yang diperoleh hingga saat ini				
Keterlibatan mitra dalam penyediaan sarana dan prasarana				
Kendala yang dialami mitra saat mengikuti kegiatan				
Kesesuaian solusi yang diberikan dengan masalah mitra				
Kesediaan lembaga menjadi mitra UAI				
Kesediaan lembaga menjadi mitra dosen				

Butir pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
KEPUASAN MITRA TERHADAPA PELAKSANAAN ABDIMAS				
Penilaian mitra terhadap pelaksanaan kegiatan				
Tingkat kepuasan mitra				
Tingkat kebermanfaatan kegiatan				
Tingkat Kesesuaian solusi yang diberikan dengan masalah mitra				