

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh :

Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Unit Penjamu Program Studi Pendidikan Agama Islam

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul : Survey Kepuasan Mahasiswa
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd
b. Jenis Kelamin : Laki laki
c. NIDN : 0317109001
d. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I, III/b
e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
f. Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam/Pendidikan Agama Islam
g. Alamat Rumah : Jl. Kecapi V Rt. 005/05 No. 71B Jagakarsa
Jakarta Selatan, 12620
h. No HP/Email : 082122172145 / m.rahmanto@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : Desember 2020 - Februari 2021

Mengetahui,

Jakarta, Maret 2021

Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

M. Arifin Rahmanto, M.Pd

NIDN. 0317109001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, pengukuran survey kepuasan dosen dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga survey kepuasan dosen ini dapat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan peningkatan kualitas Perguruan Tinggi. Ucapan Terimakasih ini kami sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum
2. Ketua Penjaminan Mutu UHAMKA, Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd .
3. Dekan FAI UHAMKA : Ai Fatimah Nur Fuad, P.hD.
4. KAPRODI Pendidikan Agama Islam : Lismawati, M.Pd
5. Gugus Penjamu FAI : Dr. Purwidiyanto, M.A
6. Mahasiswa Pendidikan Agama Islam

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1 Identitas Responden	9
4.2 Hasil Analisis	9
4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen	9
4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan	10
4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)	11
4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana	12
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
5.1 Simpulan	14
5.2 Rekomendasi	14
DAFTAR PUSTAKA	18
1. Biodata Peneliti	19
2. Data Penelitian	24
3. Analisis Data	32

BAB I PENDAHULUAN

Program pendidikan tinggi dilakukan untuk mendukung tujuan tersedia dan terjangkaunya layanan pendidikan tinggi, bermutu, relevan, berdaya saing internasional, dan kesetaraan di semua provinsi. Peningkatan mutu Perguruan Tinggi juga diperlukan untuk menjaga kualitas Perguruan Tinggi menuju era 5.0. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A (Unggul) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) sejak tahun 2000. Penilaian akreditasi ini meliputi 15 indikator yang diantaranya adalah kepemimpinan, kemahasiswaan, sumber daya manusia, kurikulum, prasarana dan sarana, pendanaan, tata pamong, sistem pengelolaan, sistem pembelajaran, suasana akademik, sistem informasi, sistem jaminan mutu, lulusan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta program studi.

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka Panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola

penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survei kepuasan mahasiswa ini dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana”.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap :

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Pengelola (Fakultas)
4. Prasarana dan Sarana

BAB II KAJIAN TEORI

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk dosen atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil pekerjaan tersebut adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas dimana dosen bekerja, dilayani dengan sebaik mungkin. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain meningkatkan kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikan.

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2008).

Survei kepuasan merupakan cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat seperti reputasi akan semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

1. *Service Quality*,

2. *Product Quality*,
3. *Price*,
4. *Situational Factor*,
5. *Personal Factor* (Panjaitan, 2019).

Service quality identik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan harapan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal itu membuat kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan dan merupakan kategori subjektif karena tergantung pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang sama, tetapi diterima oleh pelanggan yang berbeda akan terasa berbeda, dan bahkan pelanggan yang sama terkadang merasa berbeda di lain waktu, berbeda-beda tahapannya (Vy & Tam, 2021). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi, tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja. Chen mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemandirian dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020). Menurut Zeithaml & Bitner dalam Alimatus, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan, lebih dari itu tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi pelanggan secara konsisten (Dewi, 2021). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan, seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kriteria penting yang mempengaruhi setiap organisasi tidak peduli apakah itu sektor bisnis atau sektor jasa. Sebuah layanan dikatakan berkualitas hanya jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kebutuhan dan harapan berkembang atas dasar budaya masyarakat, standar hidup mereka, pendidikan, usia, dll. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. *Service Quality* dapat dilihat sebagai realisasi dari apa yang baik dan buruk, dan apa adanya dapat diterima dan tidak dapat diterima (Sajna & Mohamed Haneefa, 2021). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar kompetitif setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep abstrak yang sangat sulit diukur. Karena kualitas pelayanan adalah fenomena subjektif yang dapat bervariasi dari orang ke orang. Ada banyak metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Model *service quality* yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. model ini memiliki struktur yang fleksibel. Model ini dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dan perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan akan menentukan karakteristik dari layanan tersebut (Akman & Kopuz, 2018).

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat.
2. *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan.
5. *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Berdasarkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan mahasiswa sangat diperlukan. Tanggapan mahasiswa mengenai kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana diperlukan untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini tergolong kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Agama Islam yang ada di UHAMKA, kemudian berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan pelayanan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan pelayanan yang sudah dirasa baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data berupa orang atau Lembaga berdasarkan fakta-fakta dengan apa adanya. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada, menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA dilakukan di lingkungan sivitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya melalui via WAG dengan mencantumkan link kuosioner kepada mahasiswa aktif di lingkungan FAI khususnya prodi PAI UHAMKA. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai dengan Maret 2021.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Teknik survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alami, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan angket. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket yang diberikan melalui *google form*. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala model Likert perangsang subjek untuk menjawab

pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan.

Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah skor hasil pengumpulan data}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Interval} = \frac{h}{n}$$

$$\text{Interval} = \frac{100 - 1}{5}$$

$$\text{Interval} = 19,8$$

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Sangat Puas : angka 79,6% -

Puas : angka 59,7% -

Cukup Puas : angka 39,8% -

Tidak Puas : angka 19,8% -

Sangat Tidak Puas : angka 1% -

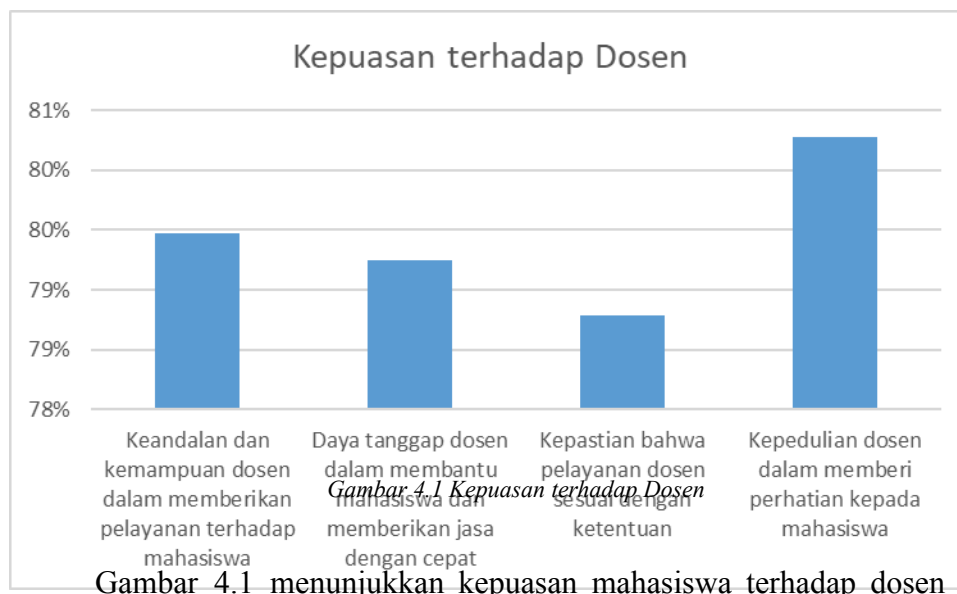
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Total responden Program Studi Pendidikan Agama Islam yang mengisi angket kepuasan berjumlah 218 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2017 sampai tahun 2020.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen



Gambar 4.1 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan indikator 1) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 79% dengan arti puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 79% dengan arti puas, 3) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 79% dengan arti puas, 4) Keandalan dan

kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 80% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap dosen, memiliki rata-rata 79% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan



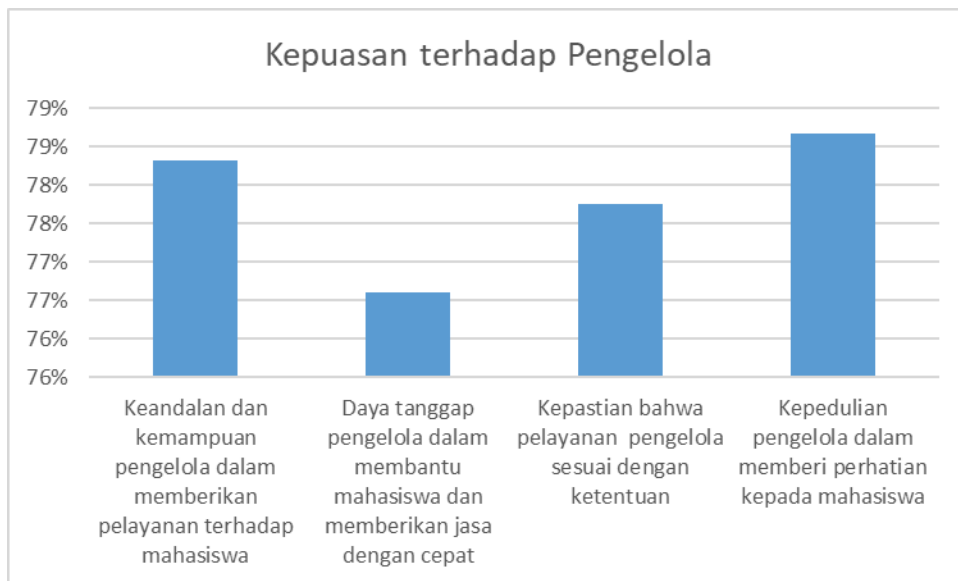
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dengan indikator 1) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 77% dengan arti puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 77% dengan arti puas, 3) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 77% dengan arti puas, 4) Keandalan dan kemampuan

tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 77% dengan arti puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 77% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap tenaga kependidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)

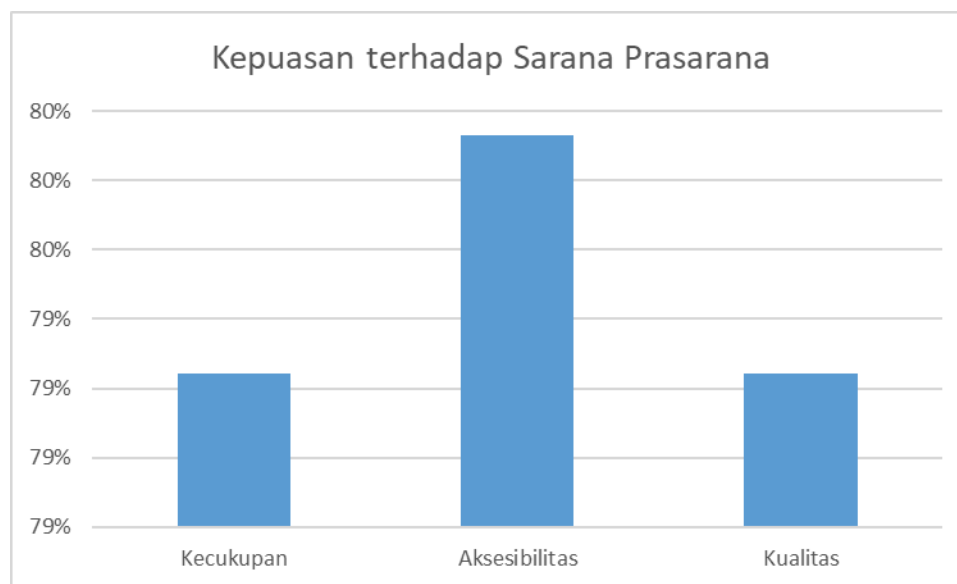


Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Fakultas

Gambar 4.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dengan indikator 1) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 78% dengan arti puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 77% dengan arti puas, 3) Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 77% dengan arti puas, 4) Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 79% dengan arti puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 78% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap pengelola (fakultas) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana



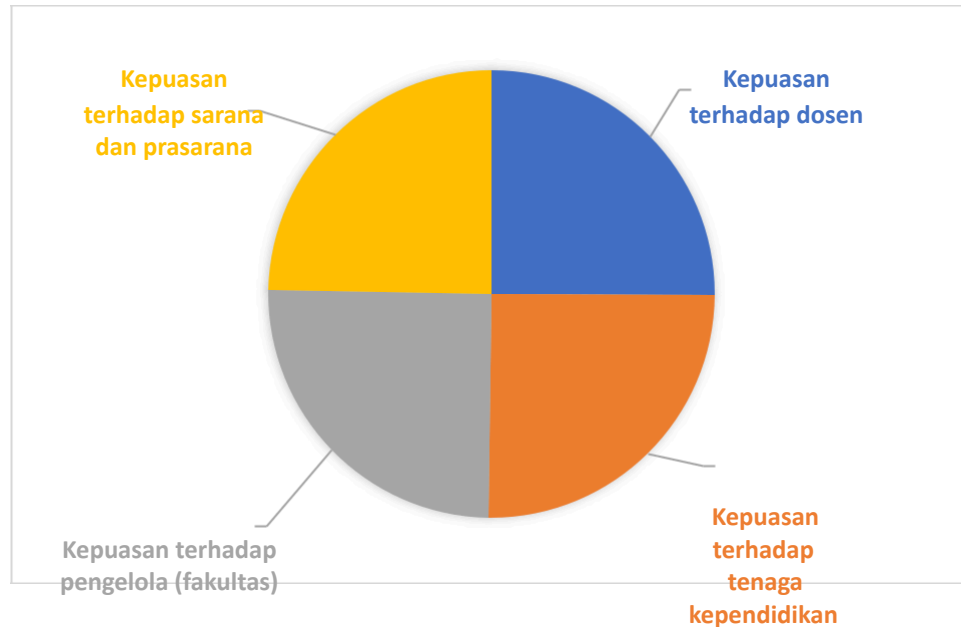
Gambar 4.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana

Gambar 4.4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana dengan indikator 1) Kualitas mendapatkan persentase 79% dengan arti puas, 2) Aksebilitas mendapatkan persentase 80% dengan arti sangat puas, 3) Kecukupan mendapatkan persentase 79% dengan arti puas.

Dari 3 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 79% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap prasarana dan sarana di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan



Gambar 5.1 Simpulan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA merasa puas terhadap dosen dengan persentase 79%, puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 77%, puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 78%, puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 79%. Maka perlu adanya peningkatan terhadap prasarana dan sarana serta menjaga kestabilan layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas), tenaga kependidikan, dan dosen kepada mahasiswa.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam merekomendasikan :

a. Bagi Dosen

- Diberikan pelatihan dosen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bisa melalui Lembaga internal Uhamka atau bisa dari luar ISO dll,
- Dibuat buku saku dosen dan mahasiswa terkait tugas pokok dan kewajiban baik digital maupun cetak terkait kebutuhan dosen dan mahasiswa terkait temuan dan analisis kepuasan dosen dan mahasiswa
- Diberikan monitoring oleh pimpinan terhadap kinerja dosen baik dalam pengajaran, pelayanan dan kepuasan dosen pengampu
- Diberikan informasi pada setiap rapat dalam rangka meningkatkan kualitas mutu layanan

b. Bagi Tenaga Kependidikan

- Diberikan pelatihan terhadap pelayanan sebagai peningkatan mutu layanan tendik terhadap dosen dan mahasiswa (mendapat sertifikat pelayanan mutu tendik)
- Diberikan informasi dan evaluasi kinerja setiap bulan dalam rangka peningkatan kualitas mutu terhadap layanan melalui kotak saran dan kepuasan di tempatkan di depan sekretariat atau bisa melalui via WA. Setiap mahasiswa dan dosen yang sudah diberikan layanan maka bisa diberikan symbol terhadap kepuasan dan saran kedepannya untuk perbaikan yang lebih baik.
- Diberikan penguatan layanan website bagi mahasiswa yang ingin meminta layanan melalui online bisa di tingkatkan menu pelayanan

bagi mahasiswa dan kebutuhan mahasiswa agar bisa mudah di unduh dan di akses informasi seputar kegiatan Akademika FAI Uhamka

c. Bagi Pengelola (Fakultas)

- Memberikan informasi yang update terkait rencana kegiatan dalam program kerja fakultas melalui pemenuhan rensta universitas.
- Memberikan pertemuan rutin dengan dosen dan tendik dalam meningkatkan sinergitas dalam keberlangsungan tupoksi dan tukar sharing sebagai upaya untuk meningkatkan mutu fakultas terhadap mahasiswa
- Memberikan kemudahan akses mahasiswa dalam mengikuti UAS atau potongan biaya kuliah oleh mahasiswa yang terdampak covid 19.
- Memberikan kesempatan mahasiswa dalam Ujian susulan secara serentak baik dikarenakan sakit dan belum bisa membayar kuliah agar bisa mendapat keringanan untuk bisa mengikuti Ujian
- Memberikan monev yang rutin dan berkala dalam rangka meningkatkan kualitas mutu FAI melalui pelayanan.

d. Bagi Prasarana dan Sarana

- Mengoptimalkan Website Fakultas Agama Islam agar webometric meningkat dengan adanya fitur layanan dan kebutuhan mahasiswa dll.
- Disediakan 1 ruang khusus Penjamu FAI agar setiap kegiatan yang kaitannya terkait penjamu agar lebih optimal dan efektif dengan

dibantu fasilitas dengan printer dan sarana lainnya bangku dan meja serta papan tulis.

- Agar di fasilitasi Infokus yang permanen diruang dengan berbagai perangkatnya agar tidak pinjam Kembali ke sekret
- Agar bisa ditambah ruang perkuliahan dan fasilitas yang mendukung di dalamnya, seperti, AC dengan remotnya, *TV Digital anroid, kursi mahasiswa yang baik*
- Agar diberikan akses Internet gratis bagi civitas yang memadai dan mendukung agar ditambah kecepatannya agar semua pengguna bisa memanfaatkannya
- Layanan Komputer di loby FAI agar bisa di tambah dan bisa di akses sesuai kebutuhan mahasiwa seperti, melihat nilai, input KRS, mencari literatur dll.
- Agar disediakan mushola tetap yang proporsional agar dapat mahasiswa berjamaah sholat di lantai 6
- Disediakan spekear di setiap kelas dan di loby fai serta ruang dosen, pimpinan, agar infromasi terkait perkuliahan bisa dapat mudah di sampaikan dan juga dapat di manfaatkan dengan kumandang adzan sebagai upaya tercapainya Indikator kinerja 94 pada renstra FAI dan Universitas yaitu *Tingkat penerapan lingkungan kerja yang Islami*
- *Diberikan fasilitas dispenser agar mahasiswa bisa dapat minum air, untuk isi ulang galon bisa koordinasi dengan mahasiswa yang akan menggantikan setiap galon habis.*

5.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan rekomendasi, pimpinan FAI UHAMKA melakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan dosen
2. Mendorong tendik mengikuti sertifikasi kompetensi
3. Mengadakan pertemuan rutin dengan dosen dan tendik dalam meningkatkan sinergitas
4. Mengadakan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai

DAFTAR PUSTAKA

- Akman, E., & Kopuz, K. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Algısı : SERVQUAL Model İncelemesi Quality Perception in Healthcare Services : SERVQUAL Model Review. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* /, 0–2.
- Dewi, A. S. dan R. P. (2021). Academic Service Quality (ASQ) Before and During Pandemic Covid-19 by Students and Lecturers. *İlköğretim Online*, 20(1), 831–843. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.79>
- Fandy Tjiptono. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. (12th ed.). Jakarta: ERLANGGA.
- Lin, X. Q., Chen, Y. C., Liu, C. H., & Li, Y. Q. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior and Personality*, 48(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>
- Panjaitan, R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sajna, K. P., & Mohamed Haneefa, K. (2021). Service quality of special libraries in Kerala, India. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 41(2), 75–81. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.02.15804>
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: UB Press.
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). TEsting The Reliability Of The Banking Service Quality: A Case Study Of Commercial Banks In Vietnam. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1–10. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.455>
- Yang, F.-H., Huang, C.-H., & Wei, C.-Y. (2015). The Relationship Between Internal Marketing, Employee Well-Being, and Customer Service Quality - the Service Industry in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*; *Hobe Sound*, 8(2), 40–57. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1721367888/abstract/7D656ED699E0470FPQ/8>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

A. Biodata Peneliti

a	Nama Lengkap	:	Muhammad Arifin Rahmanto, S.Pd.I.,M.Pd
b	Tempat, Tanggal Lahir	:	Jakarta, 17 Oktober 1990
c	NIP/NIK/Identitas lainnya	:	0317109001
d	Jabatan Fungsional	:	-
e	Golongan	:	Penata Muda Tingkat I, III/b
F	Alamat Kantor	:	Jl. Limau II, Kebayoran Baru Jakarta 12130
G	Alamat Rumah	:	Jl. Kecapi V Rt. 005/05 No. 71B Kel/Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan, 12620
H	Bidang Keahlian	:	Manajemen Pendidikan
I	No. Telp	:	082111333170
J	Email	:	m.arahmanto@uhamka.ac.id
	Jabatan		<ol style="list-style-type: none">1. Dosen FAI UHAMKA2. Staf ahli Wakil Rektor IV
K	Mata kuliah yang diampu		1. Teori Pembelajaran
			2. Pendidikan PAI Luar Sekolah
			3. Materi Akidah Akhlak di Madrasah
			4. Teknologi Pendidikan
			5. Muamalah

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama PT	UHAMKA	UHAMKA	
Bidang Ilmu	Pendidikan Agama Islam	Administrasi Pendidikan	
Tahun Masuk-Lulus	-2013	-2016	
Judul Skripsi / Tesis / Disertasi	Peran Pendekatan Active Learning dalam Meningkatkan Sikap Asertif siswa studi kasus	Pengaruh supervisi kepala sekolah dan iklim organisasi terhadap kinerja guru sekolah	

	di SMP Borobudur	dasar negeri di kecamatan pasar minggu Jakarta selatan	
Nama Pembimbing / Promotor	1. Fitriliza, M.A	1. Prof. Dr. H. Ch. Suprpto, M.M. 2. Anen Tumanggung , Ph.D	

1. Pengalaman Penelitian 5 tahun terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2020	<u>Efektivitas Media Pembelajaran Daring Melalui Google Classroom</u>	Uhamka	5.000.000,-
2	2021	<u>Pemerolehan Komponen Bahasa: Pembelajaran Bunyi Bahasa Arab Di Muhammadiyah Boarding School Ki Bagus Hadikusumo Kota Bogor</u>	Uhamka	8.000.000,-
3	2021	<u>Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Al -Qur'an Di SMP Islam Arraudhoh</u>	Uhamka	7.000.000,-
4	2022	<u>Efektifitas Media Pembelajaran Tatap Muka Di Masa Pandemi Covid 19</u>	Uhamka	8.000.000,-
5	2022	<u>Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Qur'an Di SMP Islam Ar Raudhoh</u>	Uhamka	8.000.000,-
6	2022	<u>Pengaruh media Pembelajaran Shoology Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Pada Mata Pelajaran PAI dan Budi Pekerti SMAN 5 Tangerang</u>	Uhamka	5.000.000,-
7	2022	<u>Model Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Artifisial untuk meningkatkan Talenta Mahasiswa Pendidikan Tinggi Menuju Era Digitalisasi</u>	Tanoto Foundation-BRIN	50.000.000,-
8	2022	<u>Pengembangan Model Smart Coffe Monitoring Berbasis Internet of Things (IOT) Melalui Program SMK Membangun Desa di Profinsi Jawa Barat</u>	BRIN	35.000.000,-
9	2023	<u>Pengembangan Alat Peraga Pembelajaran Bola Makharijul Huruf Berbasis Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence)</u>	Uhamka	10.000.000,-
10	2023	<u>Model Link and Match Berbasis Competency Based Training Untuk Meningkatkan Employability Skills Siswa SMK</u>	Risetmu	25.000.000,-

	Muhammadiyah Wilayah h Tangerang Selatan Provinsi Banten	
--	--	--

1. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2019	<u>Pengenalan Mufrodat Melalui Kuis Tebak Kata</u>	Uhamka	6.000.000
2	2019	<u>Pelatihan Pemanfaatan Media E-Learning Edmodo Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru - Guru Se Wilayah Desa Ciomas Kabupaten Ciamis Jawa Barat</u>	Uhamka	6.000.000
3	2020	<u>Pelatihan Penggunaan Media Pembelajaran Baca Tulis Al-Qur'an Di Masa Pandemi Covid-19 Bagi Guru-Guru Muhammadiyah Al-Khairiyah Mampang Prapatan Jakarta Selatan</u>	Uhamka	5.000.000
4	2020	<u>Pelatihan Penyusunan Soal Higher Order Thinking Skill (Hots) Melalui Aplikasi Quizizz Bagi Guru-Guru Di Smp Muhammadiyah Cislak Depok</u>	Uhamka	5.000.000
5	2021	<u>Pelatihan Tqm Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah Di Sma Muhammadiyah 5 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
6	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Google Apps For Education Dalam Menyambut Era New Normal Di Smp Muhammadiyah Cislak</u>	Uhamka	7.000.000,-
7	2021	<u>Pelatihan Penggunaan Educandy Sebagai Game Edukatif Di Sd Muhammadiyah 08 Plus</u>	Uhamka	7.000.000,-
8	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Media Pembelajaran Ineraktif Menggunakan Articulate Storyline 3 Dalam Pembelajaran Blended Learning Di SMP Muhammadiyah 9 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
9	2022	<u>Meningkatkan Kecakapan Kognitif Untuk Menangkal Berita Hoaks Pada Warga Muhammadiyah Di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok</u>	Uhamka	8.000.000
10	2022	<u>Pelatihan Media Quizalize Sebagai</u>	Uhamka	16.000.000,-

		<u>Evaluasi Pembelajaran</u>		
11	2023	Pengembangan Alat Peraga Pembelajaran Bola Dunia Makharijul Huruf berbasis Artificial Intelligence (kecerdasan buatan)	Uhamka	22.000.000,-

2. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No.	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Volume / Nomor	Nama Jurnal
1	2020	<u>Efektivitas Media Pembelajaran Daring Melalui Google Classroom</u>	02	Jurnal Pendidikan Islam
2	2021	<u>Pengembangan Kurikulum Program Studi Pendidikan Agama Islam Melalui Tracer Study Alumni</u>	Vol. 12 No. 1 (2021)	Jurnal Pendidikan Islam
3	2021	Pelatihan TQM Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah Di SMA Muhammadiyah 5 Jakarta	2021	Solma
4	2021	Pelatihan Penggunaan Bandicam Dan Quizziz Dalam Pembelajaran Bagi Guru Guru SDN Menteng Atas 14	2021	Publikasi Pendidikan
5	2022	Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Al Quran Di SMP Islam Arraudhoh	2022	Jurnal Pendidikan Islam
6	2023	Pelatihan penggunaan Educandy sebagai game edukatif di SD Muhammadiyah 08 Plus Jakarta Timur	2023	Jurdimas Royal
7	2022	Pengaruh Blended Learning terhadap kualitas pembelajaran pada mata pelajaran PAI di SMAN 5 Tambun Selatan	2022	Jurnal PAI Uhamka

3. Buku

No.	Tahun	Judul Buku	ISBN	Penerbit
1	2023	<u>Buku ajar Praktikum Administrasi Pendidikan</u>	978-623-499-208-3	KBM Indonesia

4. Hak Cipta Paten Sederhana

No.	Tahun	Judul invensi	No. Pemohon	Investor
1	2022	Alat Peraga Bola Makharijul Huruf	S00202214028	Muhammad Arifin Rahmanto

Jakarta, 13 Februari 2021
Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Handwritten signature

2. Data Penelitian

EMAIL	NAMA	NIM
annisatanzilah05@gmail.com	ANNISA TANZILAH	1707015094
akbarkill99@gmail.com	MUHAMMAD AKBAR NUGRAHA	1707015095
balqissetianingsih@gmail.com	BALQIS SETIANINGSIH	1707015096
selvisunandar6@gmail.com	SELVI SUNANDAR	1707015097
arizkynovialdy@gmail.com	RIZKY NOVIALDY	1707015098
Fwahyuni873@gmail.com	FIRDA WAHYUNI	1707015099
akhtarfauzi@gmail.com	AKHTAR FAUZI	1707015100
anditaasn1828@gmail.com	ANDITA SEPTIANENGSIH	1707015101
	SITI YURISHA MARIAM	1707015102
RestichamayRanti05@gmail.com	RESTICHA MAY RANTI	1707015104
aan.zxcubnm123@gmail.com	MUHAMMAD FITRIAN NOER	1707015105
adeliyahkhairul27@gmail.com	ADELIYAH KHAIRUL	1707015106
mianuraliar@gmail.com	MIA NUR ALIA RAHMAWATI	1707015108
devinurlailaramadhona@gmail.co	DEVI NUR LAILA RAMADHONA	1707015109
	WINDA NOPITA SARI	1707015110
aisyahhilmi18@gmail.com	AISYAH HILMI NABILA	1707015111
mhirzitamam11@gmail.com	MUHAMMAD HIRZI TAMAM	1707015112
pfattahmajid15@gmail.com	FATTAH MAJID PRAYOGA	1707015113
astysalsabila98@gmail.com	ASTY SALSABILA NURHASANAH	1707015114
Sholehalalala@gmail.com	SITI MAR ATUS SOLEHA	1707015115
amaliaputri056@gmail.com	AMALIA PUTRI SANTRI	1707015116
deaoctaviany22@gmail.com	DEA OCTAVIANY	1707015117
Dandisyahbani05@gmail.com	DANDI SYAHBANI	1707015118
Wahyuk2210@gmail.com	WAHYU KURNIAWAN	1707015119
Widiawati1453@gmail.com	WIDIAWATI	1707015120
fififatimahaji@gmail.com	FIFI FATIMAH	1707015121
adindafatma835@gmail.com	ADINDA FATMA KAMILA	1707015122
Nauval.azzam@gmail.com	ADE NAUFAL AZZAM	1707015123
Hakimmajid144@gmail.com	LUQMANUL HAKIM	1707015124
checenisaa@gmail.com	ANISA AULIA	1707015125
ulfanoviyanti05@gmail.com	ULFAH NOVIYANTI	1707015126
rika.purnamasari812@gmail.com	RIKA PURNAMASARI	1707015127
hasanzain0411@gmail.com	MUHAMMAD ZAINUL HASAN	1707015128
	IZZUL BAKRI	1707015129
akhjaliyyahhh@gmail.com	LAILA EL AKHYALIYYAH	1707015130
fahrizal440@gmail.com	FAHRIZAL	1707015131
rafifahnura@gmail.com	RAFIFAH NUR AZIZAH	1707015132
	DIMAS PANGESTU	1707015133
ifth21nurani@gmail.com	IFTITAH NURANI	1707015134
hanifanbahtiar24@gmail.com	HANIFAN BAHTIAR NASYUHA	1707015135
Luthfi.ixd@gmail.com	MUHAMMAD HAFIDZ LUTHFI	1707015136
sinabilah20@gmail.com	FATHIYAH HANA NABILAH	1707015137
muasdq23@gmail.com	MUASISAH DIANATUL QOIYIMAH	1707015138
rifvisukmasusilowati@gmail.com	RIFVI SUKMA SUSILOWATI	1707015139
amrinahrosyadah26@gmail.com	AMRINAH ROSYADAH	1707015140
sasongkogenta@yahoo.com	MOHAMMAD GENTA SASONGKO	1707015141
dinimadinah25@gmail.com	SITI DINI MADINAH	1707015142
badruddin2302@gmail.com	ADE BADRUDDIN	1707015143

asepmoenick123@gmail.com	ASEP MUNANDAR	1807015073
rizkyfattahilah27@gmail.com	RIZKY FATTAHILAH	1807015074
fajrinarizqia2612@gmail.com	FAJRINA RIZQIA RAHMADHANI	1807015075
innawijaya05@gmail.com	INNA TRI SRIWIJAYA	1807015076
Noersyafitri0@gmail.com	NOER SYAFITRI	1807015077
febbycn06@gmail.com	FEBBY CHYNTIA NURMILA	1807015078
aqielahmad05@gmail.com	AQIEL AHMAD	1807015079
elvinaheriyanti@gmail.com	GIAN ELVINA HERIYANTI	1807015080
Fadilhikami99@gmail.com	MUHAMAD FADIL HIKAMI	1807015081
chintyanurul01@gmail.com	CHINTYA NURUL FADILAH	1807015082
fatiah.adilah@gmail.com	FATHIYYAH ADILAH	1807015083
sitisarahazhari29@gmail.com	SITI SARAH AZHARI	1807015084
firzap24@gmail.com	MUHAMMAD FIRZA PUTRA	1807015085
ardhimuzakkii26@gmail.com	ARDHIE MUZAKKI ROSANDI	1807015086
syahirahman25@gmail.com	SYAHRI RAHMAN	1807015087
dikhyanako7@gmail.com	DIKHY ANAKO RAMADHAN	1807015088
donidoniirawan99@gmail.com	DONY IRAWAN	1807015089
misbahrafif0130@gmail.com	MISBAHUDDIN RAFIF JALAL	1807015090
adi20.tas@gmail.com	TRI ADI SETIAWAN	1807015091
jokolaksono656@gmail.com	JOKO LAKSONO	1807015092
nurn8242@gmail.com	NUR HIDAYAH	1807015093
nadya.putri07008@gmail.com	NADYA PUTRI NUR AKASAH	1807015094
hanida.putri7710@gmail.com	HANIDA PUTRI NUR HARTATI	1807015095
Dini7anbiya@gmail.com	DINI AINUN ANBIYA	1807015096
fiasalsa132@GMAIL.COM	FIA SALSA FEBRIANTI	1807015097
Mokhammadnursidiq12@gmail.com	MOKHAMAD NURSIDIQ	1807015098
muhammadjaksel@gmail.com	MUHAMMAD LUTHFI MULKILLAH	1807015099
aimpii1999@gmail.com	ALFIAN ILHAM MAWARDI	1807015100
Wandaandres4@gmail.com	WANDA ANDRES SAPUTRA	1807015101
arifahnura17@gmail.com	ARIFAH NUR AZIZAH	1807015102
sulisthyaa22@gmail.com	DEWI SULISTIO WATI	1807015103
safrina.nabila24@gmail.com	SAFRINA NABILAH	1807015104
laila.ihda@gmail.com	IHDA LAILA	1807015105
sasarizkiyah@gmail.com	SASA RIZKIYAH MUNTAZAH	1807015106
stmislamah@gmail.com	SITI MISLAMAH	1807015107
mahdasakinah@gmail.com	MAHDA SAKINAH	1807015108
nindanurulsyamsiah10@gmail.com	NINDA NURUL SYAMSI AH	1807015109
Nazlilamaysifa25@gmail.com	NAZLILA MAYSIFA	1807015110
adityadarma1700@gmail.com	MUHAMMAD ADITYA DARMA	1807015111
quranilifs@gmail.com	SIWI ALIF QURANI	1807015112
shofiyulianti15@gmail.com	SHOFI YULIANTI	1807015113
almrmdhn@gmail.com	ALAM RAMADHAN	1807015114
diffoprasetyo@gmail.com	DIFFO PRASETYO ARSA HIMAWAN	1807015115
aqilahfathiyah418@gmail.com	AQILAH FATHIYYAH	1807015116
qzhaten48@gmail.com	IZZAT IZZUDDIN	1807015117
nurulramadhan2512@gmail.com	NURUL RAMADHAN	1807015118
kikinovianti711@gmail.com	KIKY NOVIYANTI	1807015119
nasrunfirman@gmail.com	NASRUN FIRMANSYAH	1907015019
nadhoran2001@gmail.com	NADIA KHAIRUNNISA	1907015020
muhammadferdiy@gmail.com	MUHAMAD FERDIANSYAH	1907015021
ahmadjaparr35@gmail.com	AHMAD JAPAR	1907015022
alisafebri13@gmail.com	ALISA FEBRIANA	1907015023

amar300515@gmail.com	MUAMMAR ZUL AKBAR	1907015024
firdausyrahma02@gmail.com	RAHMA FIRDAUSY	1907015025
avista.marta@gmail.com	AVISTA MARTATIANA	1907015026
nursyarqiyah@gmail.com	NUR SARQIYAH RAHMAH	1907015027
randiperwira7@gmail.com	RANDI ACHMAD PRAWIRA	1907015028
awalinameilani31@gmail.com	AWALINA MEILANI	1907015029
lailanframadanti@gmail.com	LAILA NURFITRI RAMADANTI	1907015030
suryamuali123@gmail.com	SURYA MUALIM MADINAH	1907015031
abdullatiefmunif@gmail.com	ABDULATIF MUNIF	1907015032
zamanfikruz@gmail.com	ZIKRY FIKRUZZAMAN	1907015033
maulanaarif91@gmail.com	MAULANA ARIF AL ZAZAIRI	1907015034
furqanabubakar00@gmail.com	FURQAN IBNU SA`DAN	1907015035
wardahfatihatu@gmail.com	FATIHATU WARDAH SALAMIAH	1907015036
a.fdito21@gmail.com	ACHMAD FADILAH DITO	1907015037
kusumabrata50@gmail.com	BRATA KUSUMA ATMAJA	1907015038
nabillaizzatus@gmail.com	NABILLAH IZZAHTUSSHOLEHAH	1907015039
ramafigo29@gmail.com	RAMA YUSUF FIGO	1907015040
alsupianieka@gmail.com	ALSUPIANI EKA SAPUTRI	1907015041
fitrianiid934@gmail.com	DWI FITRIANI	1907015042
zahramawaddah12@gmail.com	ZAHRA MAWADDAH SUCIATI	1907015043
Novitahelsi@gmail.com	HELSEI NOVITASARI	1907015044
nrahman549@gmail.com	NUR RAHMAN MAULANA	1907015045
dewi.nurkumala.08@gmail.com	DEWI NORKUMALA	1907015046
ilhamcahyasyah@gmail.com	ILHAM CAHYA HARDIANSYAH	1907015047
nurhasanahnurhasanah905@gmail.com	NUR HASSANAH	1907015048
maulanarifaiigs22@gmail.com	ACHMAD MAULANA RIFAI	1907015049
naufalariq101101@gmail.com	MUHAMMAD NAUFAL ARIQ	1907015050
haekalshhl23@gmail.com	HAEKAL JULIANTO	2007015047
sitilutfiyyah99@gmail.com	SITI LUTFIYYAH	2007015048
wanda.nurjanah@gmail.com	WANDA NURJANAH	2007015049
hafizhdanu16@gmail.com	HAFIZH RISWIANDANU	2007015051
muhammadhamzah9721@gmail.com	HAMZAH	2007015052
mudalipahmudalipah@gmail.com	MUDALIPAH	2007015054
ramdhanisyauqi50@gmail.com	MUHAMMAD SYAUQI RAMDHANI	2007015055
dedeandriyani139@gmail.com	DEDE ANDRIYANI	2007015056
faninurlaela22@gmail.com	FANI NURLAELA	2007015057
irfan.hifdzur123@gmail.com	IRFAN HIFDZUR RAHMAN FIRDAUS	2007015058
FAUZANADZIIIMA1234@GMAIL.COM	FAUZAN ADZIIIMA	2007015059
hagengsetyobintoro@gmail.com	HAGENG SETYO BINTORO	2007015060
putripopyrosania18@gmail.com	PUTRI POPY ROSIANA	2007015061
wafdapratama3060@gmail.com	WAFDA PRATAMA	2007015062
estinurul0@gmail.com	ESTI NURUL QHOMARIAH	2007015063
musakadzim313@gmail.com	MUHAMMAD FADHIL	2007015064
Himammalil123@gmail.com	MUHAMMAD ALIL HIMAM	2007015065
rizqikur313@gmail.com	RIZQI KURNIAWAN	2007015066
nurannisyah88@gmail.com	NUR ANNISYAH	2007015067
nurfitriahindah@gmail.com	INDAH NUR FITRIAH	2007015068
uswatun282002@gmail.com	USWATUN HASANAH	2007015069
sahrulh770@gmail.com	SAHRUL HIDAYATULLAH	2007015070
yollamay2305@gmail.com	YOLLANDA MAY AFENETA	2007015071
nurwahidrizal92@gmail.com	RIZAL NUR WAHID	2007015072
zakihanif088@gmail.com	MUHAMMAD ZAKI HANIF MAHFUZH	2007015073

Bayuandikaa01@gmail.com	BAYU ANDIKA SUHENDRA	2007015074
anggunannayo@gmail.com	ANGGUN PUTRI MELATI	2007015075
kriwilhidayatullah@gmail.com	SYARIF HIDAYATULLAH	2007015076
nurrahmaaaa2209@gmail.com	NUR RAHMAWATI	2007015077
firamadhanchaula@gmail.com	CHAULA FIRAMADHAN	2007015078
assyifaqolbi3@gmail.com	SITI ASSYIFA QOLBI	2007015079
faidzalahmad57@gmail.com	AHMAD FAIDZAL	2007015080
humairaazzahra.alstar@gmail.com	HUMAIRA AZZAHRA	2007015081
beycastro692@gmail.com	BAGAS PRASETYO RAMADANI	2007015082
aleekamaghfiruhasy@gmail.com	ALEEK A MAGHFIRUHA DIVANA S	2007015083
nazaramrullah7227@gmail.com	NAZARUDIN AMRULLAH	2007015084
fakhrialarsalan@gmail.com	FAKHRI AL ARSALAN	2007015085
fachriiswantoro@gmail.com	MUHAMMAD FACHRI ISWANTORO	2007015086
lina.khy2000@gmail.com	LINA KHOIRIAH	2007015087
dheyandira@gmail.com	DAH DEANDRA DEWI	2007015088
dianaekaws000@gmail.com	DIANA EKA WIDYA SARI	2007015089
legiagustinhusainy.egi@gmail.com	LEGI AGUSTIN HUSAINY	2007015090
alvinanurdianti25@gmail.com	ALVINA NURDIANTI	2007015091
wiranthyn@gmail.com	WIRANTHY NUR SYAWITRI	2007015092
narifasalamah13@gmail.com	NARIFA HANA SALAMAH	2007015093
nafrfauziah2804@gmail.com	NAFRA FAUZIAH	2007015094
salumsatria@gmail.com	SATRIA ERLANGGA SALUM	2007015095
ibanabrar.2001@gmail.com	IBAN ABRAR NUZA	2007015096
ayath0282@gmail.com	HIDAYATULLOH	2007015097
rizkat05@gmail.com	TIARA RIZKA ANANDA	2007015098
abdullahalhasyir5@gmail.com	ABDULLAH AL HASYIR	2007015099
mpahriadi@gmail.com	MUHAMAD PAHRIADI	2007015100
Nurulkamalia2002@gmail.com	NURUL KAMALIA	2007015101
mutiarasakinah2208@gmail.com	MUTIARA SAKINAH	2007015102
s.putramadhan2000@gmail.com	SATRIA PUTRA RAMADHAN	2007015103
afiahsyasya@gmail.com	AFIAH SYASYA AINAYA	2007015104
adintasalsa26@gmail.com	ADINTA SALSABILA SEFTIANI	2007015105
kaissyabillaa@gmail.com	KAIS SYABILLA	2007015106
qhoryanisarahayu@gmail.com	QHORY ANISA RAHAYU	2007015107
bernandwi29@gmail.com	BERNAN DWI ATMOJO	2007015108
sitisarah02102001@gmail.com	SITI SARAH	2007015109
irvandc05@gmail.com	IRVAN DWI CAHYA	2007015110
annisaamaliasandhy261201@gmail.com	ANNISA AMALIA SANDHY	2007015111
smoetmainah@gmail.com	SITI MUTMAINAH	2007015112
faridmaulana17700@gmail.com	FARID MAULANA	2007015113
mahesasandi15@gmail.com	MAHESA SANDI	2007015114
rina.badrina73@gmail.com	BADRINA ALFI	2007015115
misbahmuhammad78@gmail.com	MUHAMMAD MISBAHUL HUDA	2007015116
viulmaulinda@gmail.com	VIA MAULINDA AS-SOFYAN	2007015117
agumingtyaskanazsa@gmail.com	KANAZSA AGUMINGTYAS	2007015118
fatimahhanifah767@gmail.com	FATIMAH HANIFATUSSHIDDIQ	2007015119
Syarhan0401@gmail.com	RAIHAN SYAHRELY	2007015120
fathurrohmanromadhon@gmail.com	FATHUR ROHMAN ROMADHON	2007015121
pasukanassegaf45@gmail.com	BAGUS DWI PRAYOGA	2007015122
peruosea7@gmail.com	ANDHIKA SAPUTRA	2007015123
enieriyani20503@gmail.com	ENI ERIYANI	2007015124
nazmiakbar10@gmail.com	MUHAMMAD NAJMI AKBAR	2007015125

khrrnsaistqmh02@gmail.com	KHOIRUNNISA ISTIQOMAH	2007015126
annisaraudhatul33@gmail.com	AN`NISA RAUDHATUL JANNAH	2007015127
salwabenazir1010@gmail.com	SALWA BENAZIR	2007015128
cavanizq31@gmail.com	AHMAD FAIZ ZULQARNAIN	2007015129
amalina02p@gmail.com	AMALINA PUSPITA MAFAZI	2007015130
nrsmmaulidia@gmail.com	NUR ISMA MAULIDIA	1907015188
Fadhlanarief871@gmail.com	MUHAMMAD FADHLAN ARIEF	1907015189
ijonkjulian77@gmail.com	FAISAL JULIAN PERMANA	1907015190
rayhanananda1501@gmail.com	RAYHAN ANANDA RESKY	1907015191
sumantrizerol@gmail.com	SUMANTRI	1907015192
arifailimpong0@gmail.com	ABDUL RIFAI LIMPONG	1907015193
zubaidahsanti7@gmail.com	SANTI ZUBAIDAH	1907015194
rasiidmaylann16@gmail.com	RASYID MAYLANDHANI	1907015195
a.wijayanto67@gmail.com	PRASETYAWAN	1907015195
	AGUNG WIJAYANTO	1907015196

3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	4
3	4	3	4
3	3	3	3
4	3	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	4	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3

3	3	3	3
4	3	4	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	4
3	4	3	4
3	3	3	4
4	4	3	3
3	3	4	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	4	3
3	3	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3

3	4	4	4
3	3	4	3
3	3	4	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	3
4	3	4	3
3	3	4	3
3	3	3	2
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	4	3
3	3	4	3
3	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
3	4	4	4
3	3	4	4
4	3	4	3
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	4	4	4
79%	79%	79%	80%

B. Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3	3	3	3

3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	4	3
3	4	4	4
3	3	3	4
3	4	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	4
3	4	4	4
3	4	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	2	3	3
3	3	4	4
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
3	3	4	4
3	3	3	4
3	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3
4	3	3	4
3	3	4	4
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3

3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
77%	77%	76%	77%

C. Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)

Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
2	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
2	3	2	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	2	2	2
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	4	4

3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	2
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
3	3	4	3
3	4	4	3
3	3	4	4
3	4	4	4
3	4	4	3
4	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	4
4	3	3	4
4	3	4	3
3	3	3	4
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	4	4
3	3	4	3
4	3	3	3
4	3	4	4
4	3	3	4
4	3	3	4
4	3	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3

2	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	3
3	3	3
4	4	4
2	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	2	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	2
3	3	3
4	3	3
3	3	3
4	2	3
3	3	3
3	3	3
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	4	3
4	4	3
3	3	3
3	3	2
3	3	2
4	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	4	3
3	4	3
3	4	3
3	4	3

3	4	3
4	4	3
4	4	3
3	4	3
4	4	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	3	3
3	4	4
3	3	3
3	3	4
3	3	3
3	3	4
3	3	3
3	3	3
2	2	3
4	3	3
4	3	3
4	3	3
3	3	3
3	3	4
3	3	3
4	4	3
4	4	3
4	4	3
2	2	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	3
3	3	3
3	2	3
4	3	3
4	3	3
3	4	4
4	4	3
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
4	3	4
4	4	4

