

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN DOSEN



Disusun oleh:

Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

NIDN. 0317109001

UNIT PENJAMU

PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN

1. Judul : Survey Kepuasan Dosen Prodi
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
3. Lokasi Penelitian : FAI-UHAMKA
4. Waktu Pelaksanaan : Juli 2023

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

Jakarta, 25 Juli 2023

Ketua Peneliti

Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd.

NIDN. 031710900

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.

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. HAMK, 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, Shobah Shofariyani, M.Pd.
5. Dosen Tetap PAI UHAMKA

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I.....	5
PENDAHULUAN	5
BAB II.....	7
KAJIAN TEORI	7
BAB III	11
METODOLOGI PENELITIAN.....	11
BAB IV	13
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1 Identitas Dosen	13
4.2 Hasil Analisis.....	13
4.2.1 Kepuasan terhadap Tugas Pokok.....	13
4.2.2 Kepuasan terhadap Imbalan	15
4.2.3 Kesempatan Pengembangan Diri dan Karir	16
4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana	18
4.2.5 Kepuasan terhadap Pimpinan	20
4.2.6 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan	22
BAB V	24
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI.....	24
5.1 Simpulan.....	24
5.2 Rencana Tindak Lanjut.....	25
5.3 Rekomendasi	26
5.4 Saran	27
5.5 Rekomendasi	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	29

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.

Dosen sebagai penggerak Pendidikan Perguruan Tinggi mempunyai peran dalam kualitas Perguruan Tinggi. Dosen harus berusaha mewujudkan Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah, memahami tugas dan tanggungjawabnya dari proses pembelajaran sampai pengembangan diri melalui penelitian. Pentingnya peran dosen dalam peningkatan mutu, perguruan tinggi harus memberikan kesempatan dalam pengembangan diri dan karirnya, memenuhi imbalan jasa yang telah diberikan secara profesional dan memberikan fasilitas sarana dan prasarana menunjang proses pembelajaran dan kegiatan lainnya.

Perguruan Tinggi yang baik juga memiliki alur birokrasi yang sudah tersistem. Adanya kesinambungan antara dosen dengan pimpinan dan lembaga pendidikan. Pimpinan berperan dalam pengembangan diri dan karir dosen dengan koordinasi yang

baik terhadap dosen-dosen yang berada dalam satu institusi. Tenaga Kependidikan berperan dalam kemajuan kegiatan-kegiatan perguruan tinggi.

Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA, ingin mengevaluasi mutu perguruan tinggi melalui kepuasan Dosen terhadap berbagai faktor, dari proses pembelajaran hingga alur birokrasi terhadap pimpinan dan tenaga kependidikan melalui survei kepuasan dosen. Survei ini bertujuan mengidentifikasi kepuasan dosen terhadap tugas pokok, kepuasan dosen terhadap imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir. Kepuasan terhadap prasarana dan sarana, kepuasan terhadap pimpinan, kepuasan terhadap tenaga kependidikan. Survei Kepuasan Dosen Program Studi Pendidikan Agama Islam dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Pendidikan Agama Islam UHAMKA.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan Dosen Tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA terhadap tugas pokok, imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, prasarana dan sarana, pimpinan, serta tenaga kependidikan”.

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

1. Tugas pokok
2. Imbalan
3. Kesempatan pengembangan diri dan karir
4. Prasarana dan sarana
5. Pimpinan
6. Tenaga Kependidikan

BAB II

KAJIAN TEORI

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).

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.

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. *Reliability* (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 dosen sangat diperlukan, dimana dosen merupakan jantung dalam perguruan tinggi. Tanggapan dosen mengenai kepuasan terhadap tugas pokok, imbalan yang diberikan, kesempatan dalam pengembangan diri dan karir, birokrasi pimpinan serta layanan tenaga kependidikan 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 dosen tetap 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 dosen tetap program studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA dilakukan di lingkungan sivitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan September 2023.

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. Hal itu digunakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktua (Sugiyono, 2009). 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. Analisis data yang digunakan adalah analisis untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variable.

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 : Sehingga dapat dibuat kategori Sebagai berikut

Sangat Puas	: skor 5	: angka 79,6% - 99,4%
Puas	: skor 4	: angka 59,7% - 79,5%
Cukup Puas	: skor 3	: angka 39,8% - 59,6%
Tidak Puas	: skor 2	: angka 19,9% - 39,7%
Sangat Tidak Puas	: skor 1	: angka 1% - 19,8%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Dosen

Total responden dosen tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam yang mengisi angket kepuasan berjumlah 26 (dua puluh enam) orang dosen tetap. Mulai bekerja di UHAMKA bervariasi dari tahun 2000 sampai tahun bekerja 2020. Jenis kelamin responden 20 laki-laki dan 6 perempuan. Pendidikan terakhir responden sebagian besar S3.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap Tugas Pokok



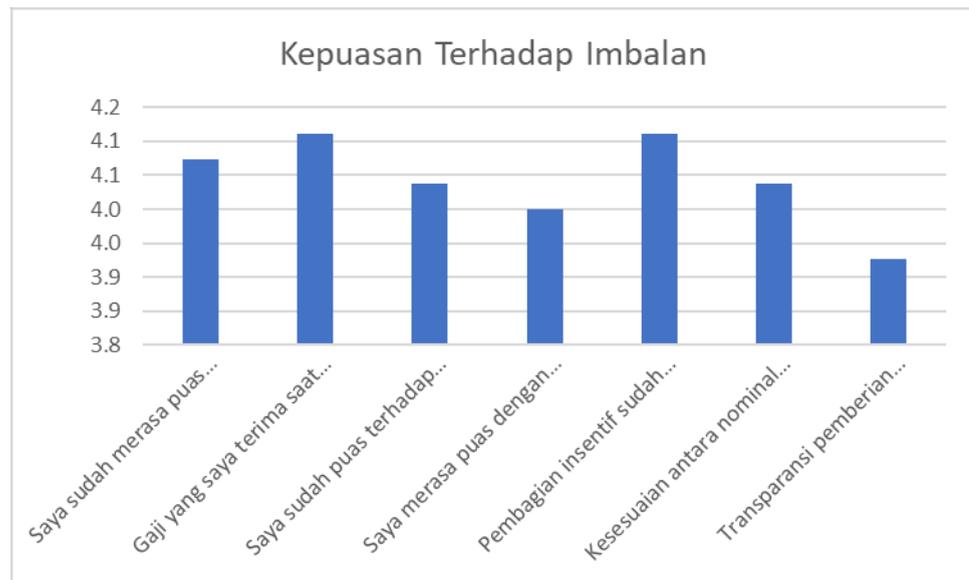
Gambar 4.1 Kepuasan terhadap Tugas Pokok

Gambar 4.1 menunjukkan kepuasan dosen terhadap tugas pokok dengan indikator 1) Saya mengampu mata kuliah sesuai dengan latar

belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi saya (skor 4.4) dengan arti sangat puas, 2) Saya mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 3) UHAMKA memberikan informasi/kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 4) Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu (skor 4.5) dengan arti sangat puas, 5) Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai skor 4.3) dengan arti sangat puas, 6) Menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa (skor 4.4) dengan arti sangat puas, 7) Menjadi Pembimbing tugas akhir mahasiswa (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 8) Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 9) Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 10) Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal (skor 4.4) dengan arti sangat puas, 11) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah (skor 4.4) dengan arti sangat puas.

Dari 11 indikator kepuasan terhadap tugas pokok, memiliki rata-rata 86 % (skor 4.3) yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam merasa sangat puas terhadap tugas pokok dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

4.2.2 Kepuasan terhadap Imbalan



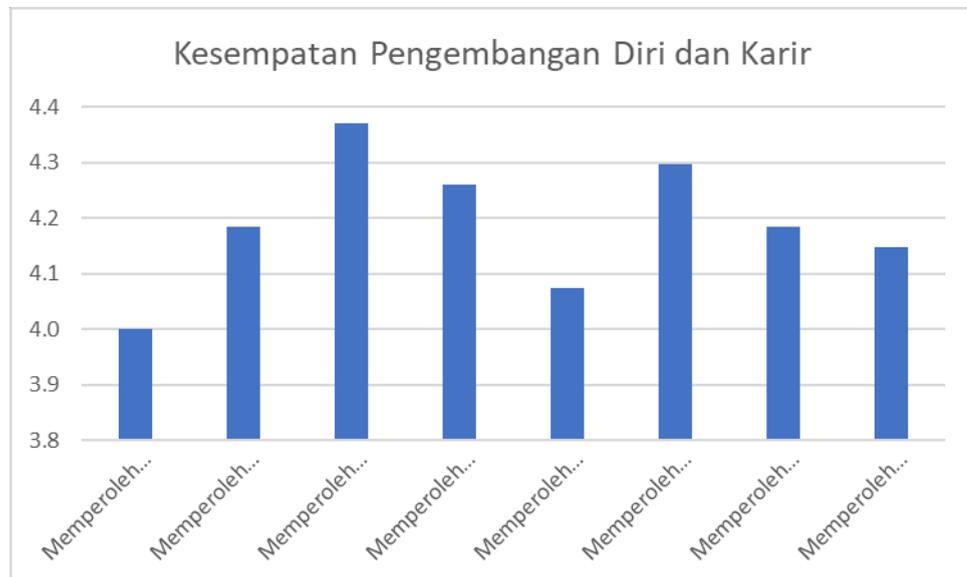
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Imbalan

Gambar 4.2. Menunjukkan kepuasan terhadap imbalan dengan indikator sebagai berikut, 1) Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 2) Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 3) Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis

tunjangan (skor 4.0) dengan arti sangat puas, 4) Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini (skor 4.0) dengan arti puas, 5) Pembagian insentif sudah sesuai (skor 4.0) dengan arti sangat puas, 6) Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG) (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 7) Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA (skor 3.9) dengan arti puas.

Dari 7 indikator kepuasan terhadap imbalan, memiliki rata-rata 80 % (skor 4.0) yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam merasa puas terhadap imbalan yang diberikan oleh di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

4.2.3 Kesempatan Pengembangan Diri dan Karir



Gambar 4.3 Kesempatan Pengembangan Diri dan Karir

Gambar 4.3. menunjukkan kepuasan dosen dalam hal kesempatan mengembangkan diri dan karir dengan indikator sebagai berikut: 1) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik (skor 4.0) dengan arti sangat puas, 2) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mendapatkan/mengurus sertifikasi dosen (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 3) Memperoleh

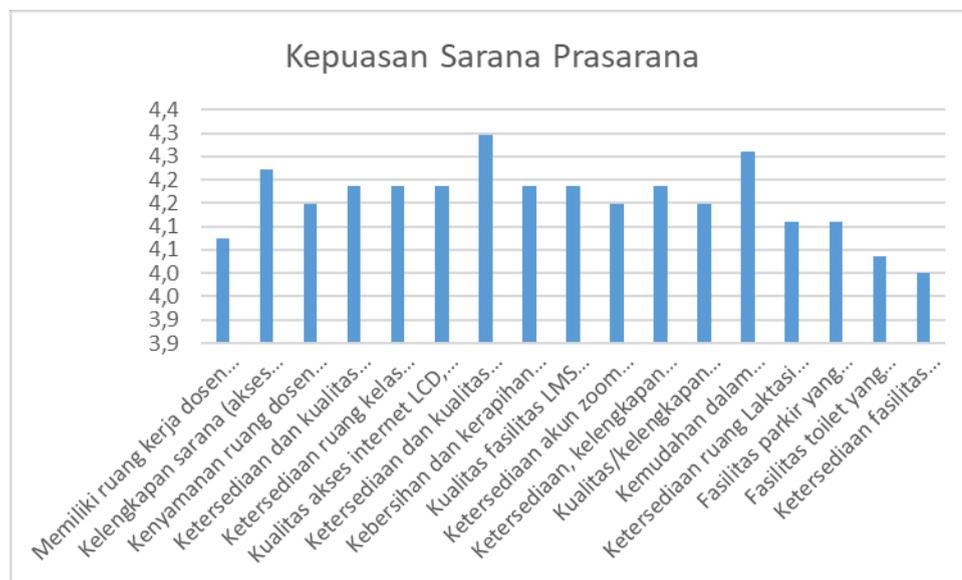
informasi/kesempatan/fasilitas untuk melanjutkan pendidikan (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 4) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 5) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 6) Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi (skor 4.3) dengan arti sangat puas,

7) Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 8) Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA (skor 4.1) dengan arti sangat puas.

Dari 8 indikator kesempatan pengembangan diri dan karir, memiliki rata-rata 84% (skor 4.2) yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan

Agama Islam merasa puas terhadap kesempatan mengembangkan diri dan karir yang diberikan oleh 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 dosen terhadap prasarana dan sarana dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m²/dosen (skor 4.1) dengan arti puas,
- 2) Kelengkapan sarana (akses internet meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen (skor 4.2) dengan arti sangat puas,
- 3) Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja (skor 4.2) dengan arti puas,
- 4) Ketersediaan dan kualitas ruangan untuk melayani

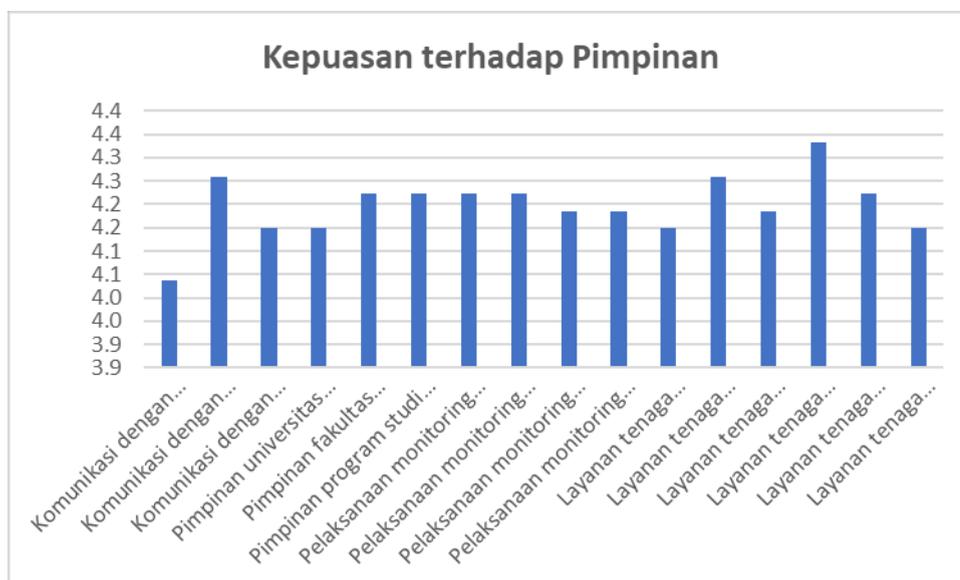
mahasiswa bimbingan (skor 4.2) dengan arti sangat puas,

5) Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 6) Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring) (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 7) Ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring) (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 8) Kebersihan dan kerapihan ruang kelas (jika pembelajaran luring) (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 9) Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 10) Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran (skor 3.8) dengan arti cukup puas, 11) Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 12) Kualitas/kelengkapan sarana dan koleksi perpustakaan (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 13) Kemudahan dalam mengakses perpustakaan digital UHAMKA (<http://lib.uhamka.ac.id/>) (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 14) Ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 15) Fasilitas parkir yang memadai dan aman (skor 4.1) dengan arti sangat puas, 16) Fasilitas toilet yang memadai dan bersih (skor 4.0) dengan arti sangat puas, 17) Ketersediaan fasilitas mitigasi bencana (skor 4.0) dengan arti puas.

Dari 17 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 84 % (skor 4.2) yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan

Agama Islam merasa puas terhadap prasarana dan sarana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.5 Kepuasan terhadap Pimpinan



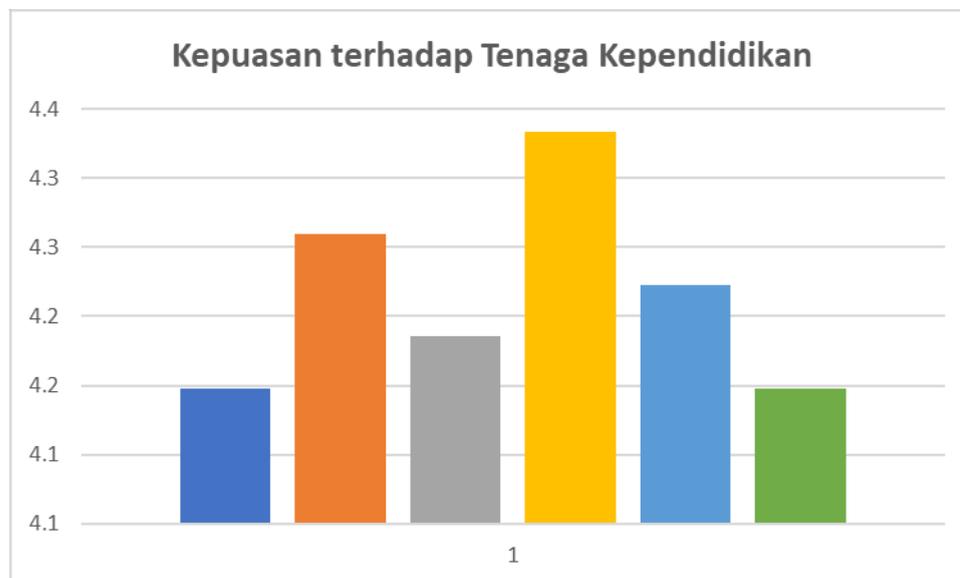
Gambar 4.5 Kepuasan terhadap Pimpinan

Gambar 4.5 menunjukkan kepuasan terhadap pimpinan dengan indikator sebagai berikut: 1) Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen (skor 4.1) dengan arti puas, 2) Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/ Sekolah Pascasarjana (Direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 3) Komunikasi dengan pimpinan program

studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen (skor 4.2) dengan arti puas, 4) Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen (skor 4.2) dengan arti puas, 5) Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen mendapat persentase 80% (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 6) Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan dan pengajaran oleh pimpinan terkait (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 8) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 9) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait (skor 4.2) dengan arti puas, 10) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait (skor 4.2) dengan arti puas.

Dari 10 indikator kepuasan terhadap pimpinan, memiliki rata-rata 84% (skor 4.2) yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam merasa puas terhadap pimpinan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMK

4.2.6 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan



Gambar 4.6 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.6 menunjukkan kepuasan terhadap tenaga kependidikan dengan indikator sebagai berikut: 1) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 2) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen (skor 4.3) dengan arti sangat puas, 3) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen (skor 4.2) dengan arti sangat puas, 4) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen (skor 4.4) dengan arti sangat puas, 5) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (KTU/Kasubbag/Staf) Terkait pengembangan karir dosen (skor 4.2)

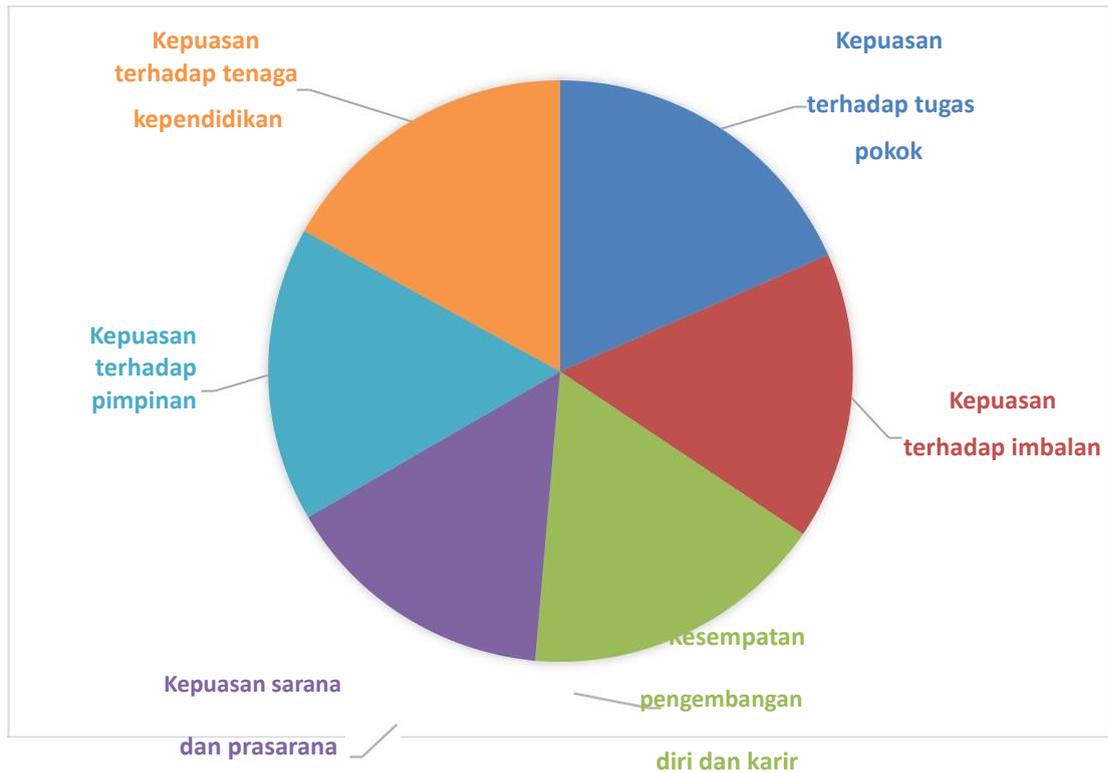
dengan arti sangat puas, 6) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen (skor 4.2) dengan arti sangat puas.

Dari 6 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 84% yang menyatakan 26 dosen tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam merasa sangat puas terhadap tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan



Gambar 5.1 Simpulan Survei Kepuasan Dosen

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV, maka disimpulkan bahwa Dosen Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA merasa sangat puas terhadap tugas pokok dengan persentase 86%, sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 80%, sangat puas terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir dengan persentase 84%, puas terhadap pimpinan dengan persentase 80%, puas terhadap imbalan dengan persentase 84%, dan puas terhadap sarana dan prasarana dengan persentase 84%

Maka perlu adanya optimalisasi terhadap prasarana dan sarana, peningkatan imbalan, birokrasi pimpinan, kesempatan dalam pengembangan diri dan karir, layanan tenaga kependidikan, serta menjaga kestabilan tugas pokok

5.2 Rencana Tindak Lanjut

NO	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi
1	Uhamka memberikan informasi/kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	Memfasilitasi seminar/workshop pembuatan Buku Ajar kepada setiap dosen di tingkat prodi	Per semester	1 tahun menghasilkan 1 luaran buku
2	Pimpinan mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	Meningkatkan komunikasi dan monitoring bagi seluruh dosen dengan ceklis	bulan	1 tahun 2 dosen PAI naik kepangkatan
3	Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi	Massifikasi informasi untuk partisipasi aktif dalam keorganisasian keilmuan berprofesi yang direkomendasikan oleh FAI atau Uhamka	Setiap triwulan mengadakan pertemuan dengan dosen tetap prodi dan menyampaikan kesempatan peluang join dalam organisasi profesi	
4	Perawatan LCD, TV, AC, whiteboard/smartboard dalam ruang kelas	Meningkatkan kualitas sarana prasarana dalam kelas, ditambah smart kelas dengan layanan TV	/semester	Lantai 7 perlu mendapat tambahan TV
5	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas terhadap kebutuhan dosen	Meningkatkan pelayanan tendik (excellent service) dalam memenuhi kebutuhan dosen	Pelayanan melalui offline dan online	Setiap kebutuhan dari mahasiswa atau dosen serta civitas

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan Hasil survey kepuasan Dosen Program studi Pendidikan Agama Islam merekomendasikan:

1. Senantiasa menyesuaikan kesejahteraan dosen (Imbalan) agar tidak pernah tertinggal dengan UMR atau UMP DKI Jakarta
2. Peningkatan layanan fasilitas seminar/workshop/pelatihan pembuatan Buku Ajar kepada setiap dosen di tingkat prodi
3. Peningkatan perawatan prasarana dan sarana untuk memudahkan proses belajar mengajar
4. Menambah kecepatan jaringan internet (benwit internet di tambah).
5. Meningkatkan kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menuju excellent service.
6. Memberikan pelatihan/workshop pelayanan prima terhadap kebutuhan mahasiswa dan dosen kepada Tenaga Kependidikan agar nantinya luaran mendapat sertifikat Profesional dalam hal pelayanan prima
7. Menambah ruang bimbingan bagi mahasiswa dan dose

5.4 Saran

Saran dari responden adalah terus ditingkatkan pelayanan di semua bidang menuju excellent service. Agar bimbingan makin efektif maka perlu ruangan bimbingan dosen ditambah, area parkir diluaskan demi kenyamanan dan keamanan. Selain sosialisasi informasi kepangkatan dan pengajuan sertifikasi dosen, pimpinan perlu memberi treatment khusus kepada dosen yang belum mengalami peningkatan karir dan pangkat.

5.5 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan Dosen Program Studi Pendidikan Agama Islam merekomendasikan :

- 1) Memperhatikan pengembangan karir dosen
- 2) Penambahan prasarana dan sarana untuk memudahkan proses belajar mengajar.
- 3) Menambah kecepatan jaringan internet di seluruh kelas.
- 4) Menjaga kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang sudah baik dan meningkatkan menuju excellent service .

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.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- 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->

LAMPIRAN

1. 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 UHAMKA 2. Staf ahli Wakil Rektor IV
K	Mata kuliah yang diampu		<ol style="list-style-type: none"> 1. Telaah Kurikulum 2. Pendidikan PAI Luar Sekolah 3. Teori Pembelajaran 4. Ilmu Pendidikan Islam 5. ICT For Learning

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 di SMP Borobudur	Pengaruh Supervisi Kepala sekolah dan iklim organisasi terhadap kinerja guru sekolah dasar negeri di kecamatan pasar	

Jakarta, 20 September 2023



Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

A. Kepuasan terhadap Tugas Pokok

Saya mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi saya	Saya mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester di dalam maupun luar prodi	UHAMKA memberikan informasi/keuntungan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu	Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai	Menjadi pembimbing akademik mahasiswa	Menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa	Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	115	116	120	115	117	113	114	117	119	118
4.4	4.3	4.3	4.4	4.3	4.3	4.2	4.2	4.3	4.4	4.4

B. Kepuasan terhadap Imbalan

Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan	Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama in	Pembagian insentif sudah sesuai	Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)	Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA
3	3	3	4	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4
110	111	109	108	111	109	106
4.1	4.1	4.0	4.0	4.1	4.0	3.9

C. Kepuasan terhadap Kesempatan Pengembangan diri dan Karir

Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mendapatkan/ mengurus sertifikasi dosen	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melanjutkan pendidikan	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/ workshop yang dilaksanakan UHAMKA	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA	Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi	Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA
4	4	5	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	4	5	1
4	4	5	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
108	113	118	115	110	116	113	112
4.0	4.2	4.4	4.3	4.1	4.3	4.2	4.1

D. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana

Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m2/dosen	Kelengkapan sarana (akses internet meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen	Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja	Ketersediaan dan kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan	Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)	Ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)
3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4
106	114	107	108	112	113	115
3.9	4.2	4.0	4.0	4.1	4.2	4.3

Kebersihan dan kerapian ruang kelas (jika pembelajaran luring)	Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA	Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi	Kualitas/keleengkapan sarana dan koleksi perpustakaan	Kemudahan dalam mengakses perpustakaan digital UHAMKA (http://lib.uhamka.ac.id/)	Ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas	Fasilitas parkir yang memadai dan aman	Fasilitas toilet yang memadai dan bersih	Ketersediaan fasilitas mitigasi bencana
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	4	3	5	5	5	4	5	5	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	1	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
113	113	104	113	112	115	111	111	109	102
4.2	4.2	3.9	4.2	4.1	4.3	4.1	4.1	4.0	3.8

E. Kepuasan terhadap Pimpinan

Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat, dan Lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/wakil dekan)/ sekolah Pascasarjana (Direktur/sekretaris .SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	Pimpinan Universitas (rektorat dan Lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	Pimpinan Fakultas (Dekan/wakil dekan)/ sekolah Pascasarjana (Direktur/sekretaris.SP) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan dan pengajaran oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang al kemuhamm adiyahan (AIK) oleh pimpinan terkait
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
5	5	4	5	5	4	3	5	5	3
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	115	112	112	114	114	114	114	113	113
4.0	4.3	4.1	4.1	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2

F. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pengembangan karir dosen	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
112	115	113	117	114	112
4.1	4.3	4.2	4.3	4.2	4.1

