

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJASAMA

PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA



**2
0
2
1**

PROGRAM STUDI HUKUM PIDANA ISLAM

**FAKULTAS SYARIAH
IAIN SURAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN TATA PAMONG, TATA KELOLA, KERJASAMA, SDM, KEUANGAN, SARANA, DAN PRASRANA

Program Studi Hukum Pidana Islam
Fakultas Syariah IAIN Surakarta

TAHUN AKADEMIK 2020/2021



Kode Dokumen : Survei/231/GKM-FS/08/2021

Tanggal Berlaku : Agustus 2021

Disahkan Oleh
Koordinator GKM IAIN Surakarta



[Signature]
Dr. Rukman Fauroni, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720902 200901 1 008

Diperiksa Oleh
Ketua GKM Fakultas Syariah

[Signature]

Dr. Layyin Mahfiana, M.Hum
NIP. 19750805 200003 2 001

Dibuat Oleh
Koordinator Divisi AMI, Monev
dan Survei Kepuasan

[Signature]

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta Tahun 2021 dapat berjalan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai penuntun dan pemberi inspirasi bagi kita dalam menjalani kehidupan ini.

Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan dalam bidang Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Dalam kegiatan ini kami menyadari sepenuhnya masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu kami berharap keterbatasan dan kekurangan tersebut bisa diperbaiki di masa datang sehingga output yang dihasilkan dari kegiatan ini sesuai dengan yang diharapkan.

Akhirnya kami sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan sehingga selesainya kegiatan Survey Kepuasan Layanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI ini dengan baik.

Surakarta, Juni 2021
Tim Penyusun

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan	1
3. Waktu Pelaksanaan.....	2
4. Aspek yang Dinilai.....	2
BAB II.....	4
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	4
1. Metode Pengumpulan Data.....	4
a. Teknik Survey	4
b. Penyusun Instrumen Survey	4
c. Instrumen Survey.....	4
d. Teknik Penyampelan	6
e. Waktu Pelaksanaan.....	7
2. Metode Analisis Data	7
BAB III	9
RINGKASAN DATA HASIL SURVEY	9
1. Gambaran Umum Sampel.....	9
2. Ringkasan Data Hasil Survey Kepemimpinan.....	9
3. Ringkasan Data Hasil Survey Pelayanan Manajemen, Pengelolaan SDM, Serta Layanan Keuangan dan Sarpras.....	10
a. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek <i>Reliability</i>	10
b. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek <i>Responsiveness</i>	11
c. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek <i>Assurance</i>	12

d. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Empathy</i>	13
BAB IV	15
ANALISIS KEPUASAN TERHADAP TATA KELOLA.....	15
1. Analisis Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi)	15
2. Analisis terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, Serta Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	16
a. Analisis Aspek <i>Reliability</i>	16
b. Analisis Aspek <i>Responsiveness</i>	19
c. Analisis Aspek <i>Assurance</i>	20
d. Analisis Aspek <i>Empathy</i>	21
e. Analisis Aspek <i>Tangibles</i>	22
BAB V	27
PENUTUP	27
1. Kesimpulan.....	27
2. Saran	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survey Tata Kelola.....	4
Tabel 2. Jumlah Sampel per Strata Program Studi.....	7
Tabel 3. Ringkasan Data Hasil Survey Kepemimpinan	10
Tabel 4. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Reliability	11
Tabel 5. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Responsiveness	12
Tabel 6. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Assurance	13
Tabel 7. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Empathy	14

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan terhadap Aspek Kemampuan Pimpinan (dalam%).....	16
Diagram 2. Kepuasan terhadap pelayanan manajemen tata kelola, tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu (dalam%)	17
Diagram 3. Kepuasan terhadap pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial dan kesehatan (dalam%)	18
Diagram 4. Kepuasan terhadap Aspek <i>Reliability</i> (dalam%)	18
Diagram 5. Kepuasan terhadap Aspek <i>Responsiveness</i> (dalam%)	19
Diagram 6. Kepuasan terhadap Aspek <i>Assurance</i> (dalam%)	20
Diagram 7. Kepuasan terhadap Aspek <i>Empathy</i> (dalam%).....	21
Diagram 8. Kepuasan dalam Manajemen Pengelolaan Fakultas dan Prodi (dalam%)	23
Diagram 9. Kepuasan terhadap pengelolaan pengembangan SDM (dalam%)	24
Diagram 10. Kepuasan terhadap tata kelola sarana prasarana dan layanan keuangan (dalam%).....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan merupakan hasil evaluasi atas serangkaian layanan kegiatan, yang membandingkan antara harapan (*perception*) terhadap kinerja yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna layanan. Tingkat kepuasan bersifat subjektif (individual) karena masing-masing individu pengguna layanan memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama.

Survey kepuasan ini fokus pada Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah, IAIN Surakarta. Survey ditujukan pada seluruh stakeholders. Dengan dilakukannya survey kepuasan ini, maka pengelola Program Studi HPI dan fakultas akan memperoleh gambaran realita pencapaian kinerja Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana. Melalui survey kepuasan ini, pengelola Program Studi HPI dan fakultas dapat melakukan evaluasi terkait kebutuhan perbaikan dan atau peningkatan kualitas Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Kepuasan stakeholders terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan perlunya menjaga dan mempertahankan penilaian positif stakeholders, serta meminimalisir penilaian negatif stakeholders yang merupakan akibat dari rendahnya kualitas tata kelola.

2. Tujuan

Survey kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan layanan Tata Pamong, Tata Kelola,

Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, dengan mengacu pada penilaian stakeholders sebagai pihak pengguna layanan.

- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- c. Menjadi dasar penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

3. Waktu Pelaksanaan

Survey terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April 2021. Adapun objek pengamatannya adalah Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta tahun akademik 2020/2021.

4. Aspek yang Dinilai

Survey kepuasan stakeholders terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan mengukur dimensi tata kelola. Survey Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI meliputi penilaian terhadap Kepemimpinan yang meliputi aspek: operasional, organisasi, publik, problem solving dan inovasi. Survey pelayanan manajemen

yang meliputi Tata pamong dan Tata Kelola, Kepemimpinan, Penjaminan Mutu, dan Kerjasama. Selanjutnya adalah survey terkait pengelolaan dan Pengembangan SDM, serta Keuangan dan Sarana Prasarana. Dimensi kualitas survey pelayanan manajemen, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, dan Sarana Prasarana terdiri atas 5 aspek, yaitu:

- a. Aspek *tangibles*
- b. Aspek *reliability*
- c. Aspek *responsiveness*
- d. Aspek *assurance*
- e. Aspek *empathy*

Pada Penjabaran dari masing-masing aspek adalah sebagaimana terdapat pada bab 2.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

1. Metode Pengumpulan Data

a. Teknik Survey

Kegiatan survey kepuasan stakeholders terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada seluruh stakeholders.

b. Penyusun Instrumen Survey

Instrumen survey kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dirancang oleh:

- 1) Jajaran pengelola Fakultas Syariah
- 2) Pusat Karir dan Kewirausahaan Fakultas Syariah - Divisi Riset
- 3) Unit Gugus Kendali Mutu Fakultas Syariah - Divisi AMI, Monitoring, Evaluasi dan Survei Kepuasan
- 4) Perwakilan dosen Fakultas Syariah.

c. Instrumen Survey

Berikut instrumen survey yang digunakan untuk menilai kepuasan stakeholders terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah:

Tabel 1. Instrumen Survey Tata Kelola

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Survey Kepemimpinan					
1	Operasional: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam mengerakkan seluruh potensi SDM secara optimal dalam melaksanakan Pengajaran-Penelitian-Pengabdian untuk mencapai Visi.					
2	Organisasi: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menggerakkan organisasi dan mengharmoniskan					

	suasana kerja yang kondusif untuk mencapai visi					
3	Publik: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menjalin kerjasama bidang Pengajaran-Riset dan Pengabdian untuk mewujudkan prodi sebagai rujukan distingsi keilmuan bagi masyarakat					
4	Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menyelesaikan masalah pada situasi yang tidak terduga					
5	Kemampuan Pimpinan dalam melakukan inovasi untuk memperoleh nilai tambah					
Survey Pelayanan Manajemen						
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) dalam memberikan pelayanan manajemen, seperti layanan tata kelola dan tata pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama					
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan pengelola (Fakultas dan Prodi) dalam memberikan jasa pelayanan manajemen, seperti layanan tatakelola dan tata pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat					
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesiadaan/kepedulian pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi perhatian kepada civitas.					
5	<i>Tangible</i> : Penilaian civitas terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen pengelolaan Fakultas dan Prodi					
Survey Pengelolaan dan Pengembangan SDM						
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) dalam memberikan pelayanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial, kesehatan, dll					
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola (Fakultas dan prodi) dalam membantu civitas dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesiadaan/kepedulian pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber daya manusia					
5	<i>Tangible</i> : Penilaian civitas terhadap kecukupan,					

	aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pengelolaan dan pengembangan Sumber daya Manusia					
	Survey Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana					
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola (Fakultas dan Prodi) dalam membantu civitas dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat					
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola (Fakultas dan Prodi) untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana					
5	<i>Tangible</i> : Penilaian civitas terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan.					

Penilaian kepuasan tata kelola dilakukan dengan skala likert (5 skala), dengan skor 1 hingga 5. Berikut makna dari skor kepuasan tersebut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

d. Teknik Penyampelan

Teknik penyampelan dalam survey kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI di Fakultas Syariah IAIN adalah *Purposive sampling*. Pengukuran kepuasan pengguna terkait dengan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah diambil dari para

stakeholder yang terdiri dari Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, dan mitra sejumlah 284 orang.

Berikut jumlah sampel yang diambil dari stakeholder Program Studi HPI:

Tabel 2. Jumlah Sampel

Strata	Stakeholders	Jumlah Sampel
1	Dosen	15
2	Tenaga Kependidikan	21
3	Lulusan	34
6	Mahasiswa HPI	204
7	Mitra	10
Total Sampel		284

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

e. Waktu Pelaksanaan

Waktu pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April tahun 2021.

2. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan terhadap layanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-rata. Kepuasan pengguna layanan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI ditentukan berdasarkan rentang skor kepuasan sebagai berikut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan

4 : Memuaskan

5 : Sangat Memuaskan

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, yang berupa tabel, grafik, dan diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur terkait dengan kualitas layanan tata kelola. Grafik disajikan untuk mempermudah dalam memahami, menganalisis, serta menarik kesimpulan.

BAB III

RINGKASAN DATA HASIL SURVEY

1. Gambaran Umum Sampel

Sampel terpilih dalam survey kepuasan stakeholders terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, mayoritas sampel diambil dari mahasiswa Program Studi HPI, yaitu sebanyak 71,8%, Dosen 5,28%, Lulusan 11,97%, Tenaga Kependidikan 7,4% dan yang terkecil adalah mitra 3,5 % dari dari keseluruhan sampel.

2. Ringkasan Data Hasil Survey Kepemimpinan

Aspek Penilaian terdiri atas :

- a. Operasional: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam mengerakkan seluruh potensi SDM secara optimal dalam melaksanakan Pengajaran-Penelitian-Pengabdian untuk mencapai Visi.
- b. Organisasi: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menggerakkan organisasi dan mengharmoniskan suasana kerja yang kondusif untuk mencapai visi
- c. Publik: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menjalin kerjasama bidang Pengajaran-Riset dan Pengabdian untuk mewujudkan prodi sebagai rujukan distingsi keilmuan bagi masyarakat
- d. Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menyelesaikan masalah pada situasi yang tidak terduga
- e. Kemampuan Pimpinan dalam melakukan inovasi untuk memperoleh nilai tambah

Berikut ringkasan data hasil survey kepemimpinan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, dari sejumlah 284 responden:

Tabel 3. Ringkasan Data Hasil Survey Kepemimpinan

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Operasional: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam mengerakkan seluruh potensi SDM secara optimal dalam melaksanakan Pengajaran-Penelitian-Pengabdian untuk mencapai Visi.	3%	9,5%	28%	45,5%	14%
2	Organisasi: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam mengerakkan organisasi dan mengharmoniskan suasana kerja yang kondusif untuk mencapai visi	1%	9,5%	26,5%	48%	15%
3	Publik: Kemampuan pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menjalin kerjasama bidang Pengajaran-Riset dan Pengabdian untuk mewujudkan prodi sebagai rujukan distingsi keilmuan bagi masyarakat	2%	11,5%	27,5%	40%	19%
4	Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menyelesaikan masalah pada situasi yang tidak terduga	1%	11,5%	33%	42,5%	12%
5	Kemampuan Pimpinan dalam melakukan inovasi untuk memperoleh nilai tambah	3%	9%	27,5%	43,5%	17%

3. Ringkasan Data Hasil Survey Pelayanan Manajemen, Pengelolaan SDM, Serta Layanan Keuangan dan Sarpras.

Aspek Penilaian terdiri atas aspek Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), dan *Tangible*.

a. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Reliability*

Aspek *reliability* mencerminkan :

- 1) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola dan tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu
- 2) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial dan kesehatan

- 3) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

Berikut ringkasan data hasil survey tata kelola di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *reliability*, dari sejumlah 284 responden:

Tabel 4. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Reliability

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola dan tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu	5%	10%	18,5%	31,5%	35%
2	Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial dan kesehatan	2,5%	15,5%	27%	39,5%	15,5%
3	Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana	1%	13%	30,5%	41,5%	14%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

b. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Responsiveness*

Aspek *responsiveness* merupakan sikap tanggap pengelola fakultas dan jajaran pendukungnya terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan tata kelola, diantaranya adalah :

- 1) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam memberikan jasa pelayanan manajemen seperti layanan, tata kelola dan tata pamong kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat
- 2) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan

cepat

Berikut ringkasan data hasil survey tata kelola di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *responsiveness*, dari sejumlah 284 responden:

Tabel 5. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Responsiveness

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kemauan Fakultas dan Prodi dalam memberikan jasa pelayanan manajemen seperti layanan, tata kelola dan tata pamong kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat	3%	12,5%	27,5%	41%	16%
2	Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa dengan cepat	2%	11%	31,5%	42,5%	13%
3	Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat	2,5%	12%	32,5%	37,0%	16%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

c. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Assurance

Aspek *assurance* menggambarkan :

- 1) Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai ketentuan
- 2) Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- 3) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

Berikut ringkasan data hasil survey tata kelola di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *assurance*, dari sejumlah 200 responden:

Tabel 6. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Assurance

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai ketentuan	2,5%	15,5%	27%	39,5%	15,5%
2	Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	2,5%	7,5%	25%	33%	32%
3	Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana	2%	11,5%	31%	42%	12,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

d. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* menggambarkan :

- 1) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas
- 2) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan dan pengembangan SDM
- 3) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

Berikut ringkasan data hasil survey tata kelola di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *empathy*, dari sejumlah 284 responden:

Tabel 7. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kesediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas	2,5%	15,5%	27%	39,5%	15,5%
2	Kesediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan dan pengembangan SDM	2%	11,5%	32%	42%	12,5%
3	Kesediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana	2,5%	15,5%	27%	39,5%	15,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP TATA KELOLA

1. Analisis Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi)

Aspek *Kemampuan Pimpinan* yang digunakan untuk menilai dalam kegiatan survey ini adalah sebagai berikut:

a. Operasional

Yakni untuk mengukur kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menggerakkan seluruh potensi SDM secara optimal dalam melaksanakan Pengajaran, Penelitian Pengabdian untuk mencapai visi

b. Organisasi

Yakni untuk kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menggerakkan organisasi dan mengharmoniskan suasana kerja yang kondusif untuk mencapai visi

c. Publik

Yakni untuk mengukur kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menjalin kerjasama bidang Pengajaran-Riset dan Pengabdian untuk mewujudkan prodi sebagai rujukan distingsi keilmuan bagi masyarakat

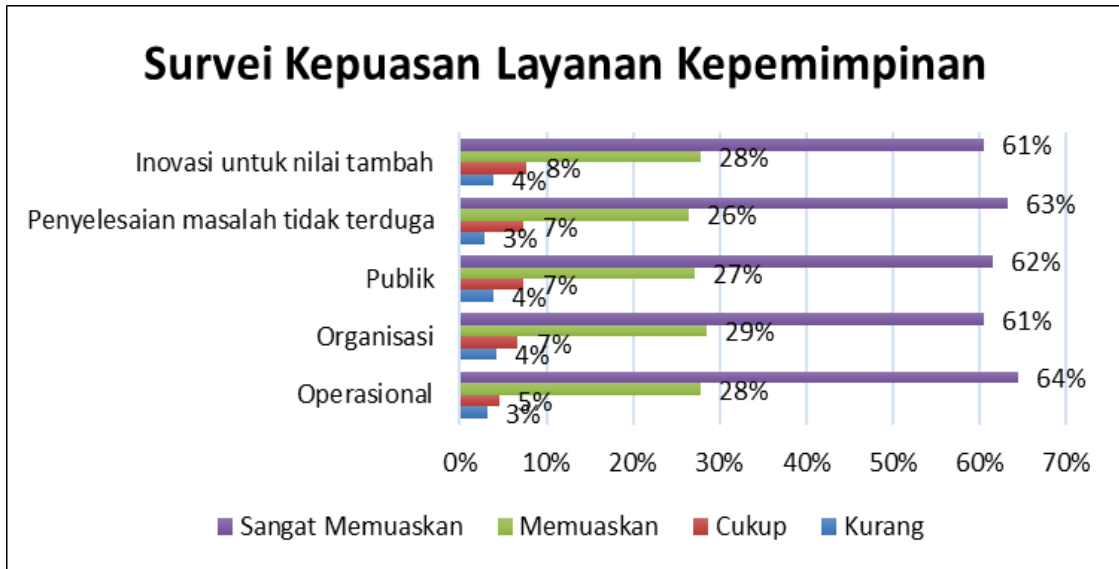
d. Kemampuan Pimpinan (Fakultas dan Prodi) dalam menyelesaikan masalah pada situasi yang tidak terduga

e. Kemampuan Pimpinan dalam melakukan inovasi untuk memperoleh nilai tambah

Diagram 1 merupakan gambaran aspek kemampuan Pimpinan baik Fakultas maupun Prodi dalam melakukan peran pada proses tata kelola pengelolaan manajemen pada institusi. Dari data tergambar bahwa sebanyak 40%-56% responden menyatakan bahwa kemampuan Pimpinan dalam melakukan tata kelola adalah memuaskan, yaitu diantaranya dalam melakukan inovasi untuk memperoleh nilai tambah, proses penyelesaian masalah pada situasi yang tak terduga, melakukan jalinan kerjasama dalam aspek Tri Dharma Pendidikan Tinggi, inovasi dalam menggerakkan

organisasi dan mengharmoniskan suasana kerja yang kondusif dan menggerakkan seluruh potensi SDM secara optimal dalam melaksanakan proses tata kelola pengelolaan manajemen, tata pamong kepemimpinan dan proses penjaminan mutu.

Diagram 1. Kepuasan terhadap Aspek Kemampuan Pimpinan (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

2. Analisis terhadap Pelayanan Manajemen, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, Serta Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana

Analisis terhadap Pelayanan Manajemen, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, Serta Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana dalam kegiatan survey ini dengan menilai dari aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*

a. Analisis Aspek *Reliability*

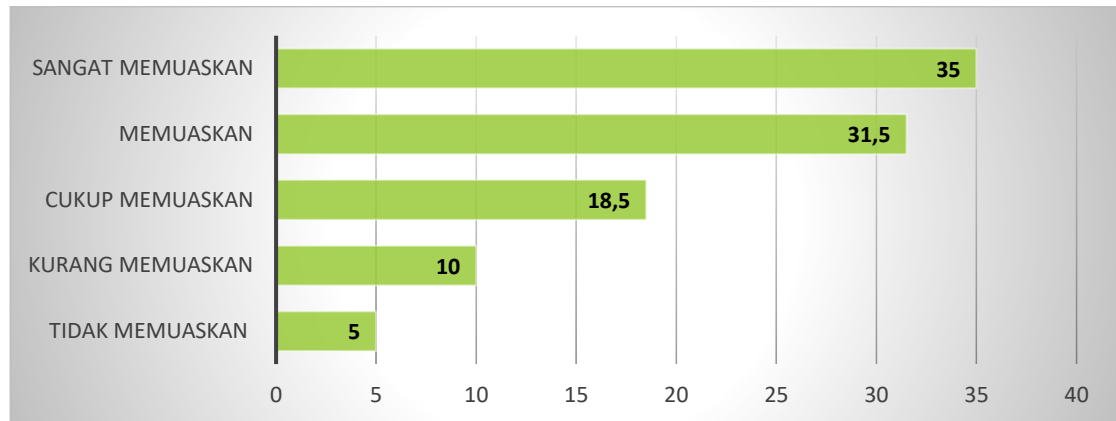
Aspek *reliability* terdiri atas beberapa poin yang menggambarkan:

- 1) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola dan tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu
- 2) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti pengembangan karir,

kesejahteraan, jaminan sosial dan kesehatan

- 3) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

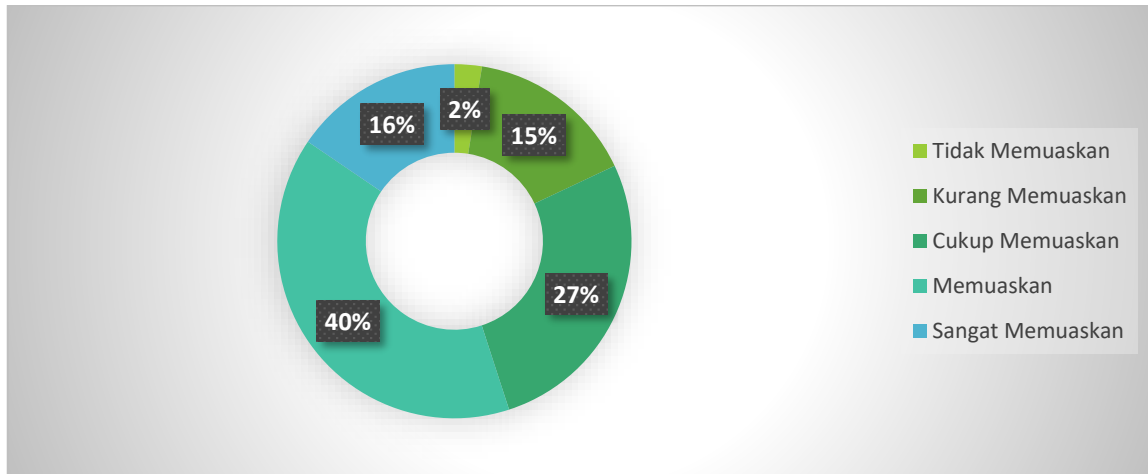
Diagram 2. Kepuasan terhadap pelayanan manajemen tata kelola, tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 2 merupakan cerminan kinerja pelayanan manajemen tata kelola, tata pamong, kepemimpinan dan penjaminan mutu, terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 35% menyatakan bahwa proses tata kelola dalam aspek ini sangat memuaskan, sebanyak 31,5% menyatakan puas dan hanya 5% yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan pada diagram ini, masih ada 15% yang menyatakan tidak dan kurang puas dengan tata kelola yang telah dilaksanakan institusi, maka perlu adanya evaluasi dari seluruh pihak terkait untuk meningkatkan kinerjanya.

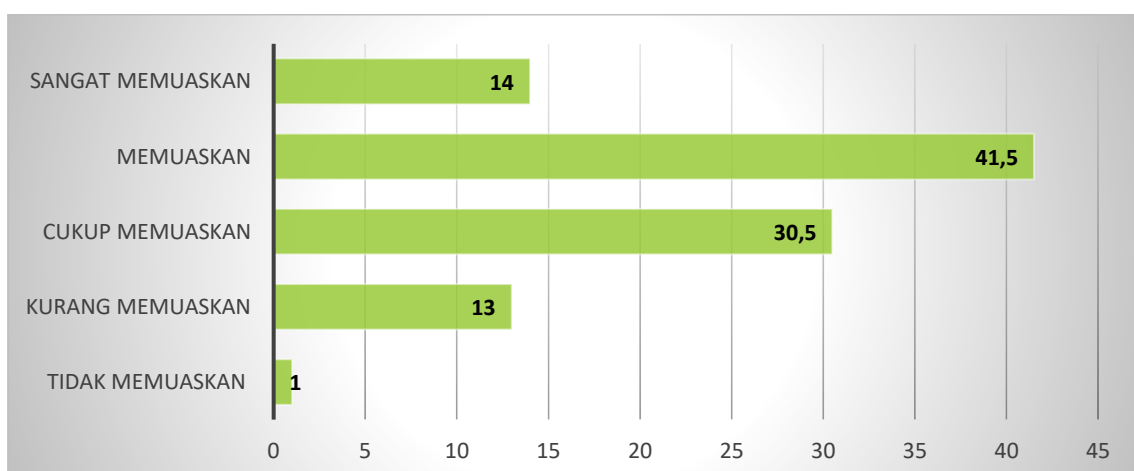
Diagram 3. Kepuasan terhadap pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 3 menunjukkan tingkat kepuasan responden atas pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial dan kesehatan. Dari diagram itu terlihat bahwa sebanyak 40% responden menganggap bahwa kinerja pengelolaan dalam hal terkait sudah memuaskan dan sebanyak 16% menyatakan sangat memuaskan. Tapi masih ada 15% dari responden yang menyatakan kurang puas atas kinerja tata kelola dari hal terkait, maka perlu dilakukan evaluasi bersama seluruh pihak terkait untuk memaksimalkan kerja layanan kepada para pemangku kepentingan.

Diagram 4. Kepuasan terhadap Aspek *Reliability* (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

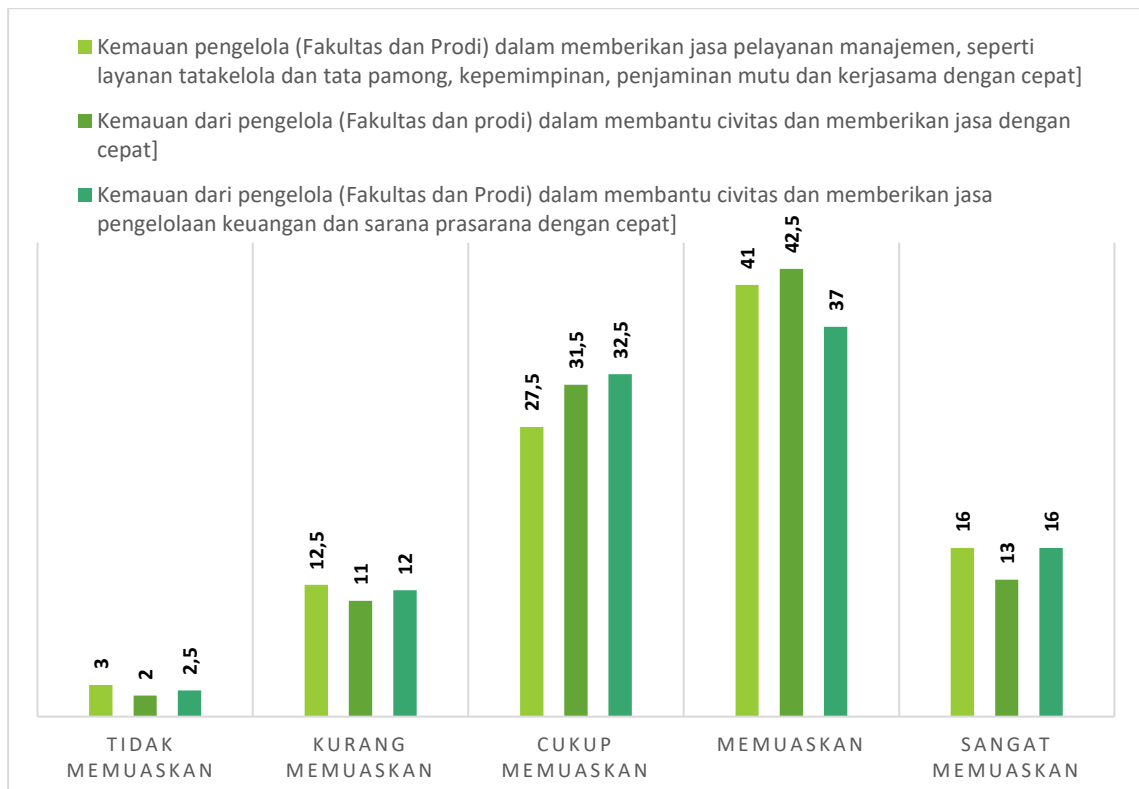
Diagram 4 merupakan salah satu pencapaian kinerja dari aspek *Reliability* khususnya pada pelayanan tata kelola pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana. Sebanyak 41,5% responden menyatakan puas atas kinerja pengelolaan dalam aspek ini, dan 30,5% menyatakan cukup puas dengan kinerja layanan ini.

b. Analisis Aspek *Responsiveness*

Aspek *responsiveness* digunakan untuk menilai :

- 1) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam memberikan jasa pelayanan manajemen seperti layanan, tata kelola dan tata pamong kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat
- 2) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Kemauan Fakultas dan Prodi dalam membantu civitas dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat

Diagram 5. Kepuasan terhadap Aspek *Responsiveness* (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 5 merupakan hasil penilaian dalam aspek Responsiveness yaitu terkait hal pengelolaan pemberian layanan tata kelola, penjaminan mutu, keuangan dan sarana prasarana, tata pamong kepemimpinan dan kerjasam secara tepat dan cepat. Terlihat dari diagram sebanyak 30% - 40% responden menyatakan bahwa proses pengelolaan dalam seluruh aspek teresbut telah mencapai level memuaskan. Tapi masih ada 2% - 3% yang menyatakan tidak puas atas proses tata kelola dalam aspek ini. Pengelola haruslah cermat melihat ini sebagai bentuk evaluasi bersama seluruh elemen terkait agar kinerja dapat ditingkatkan secara maksimal.

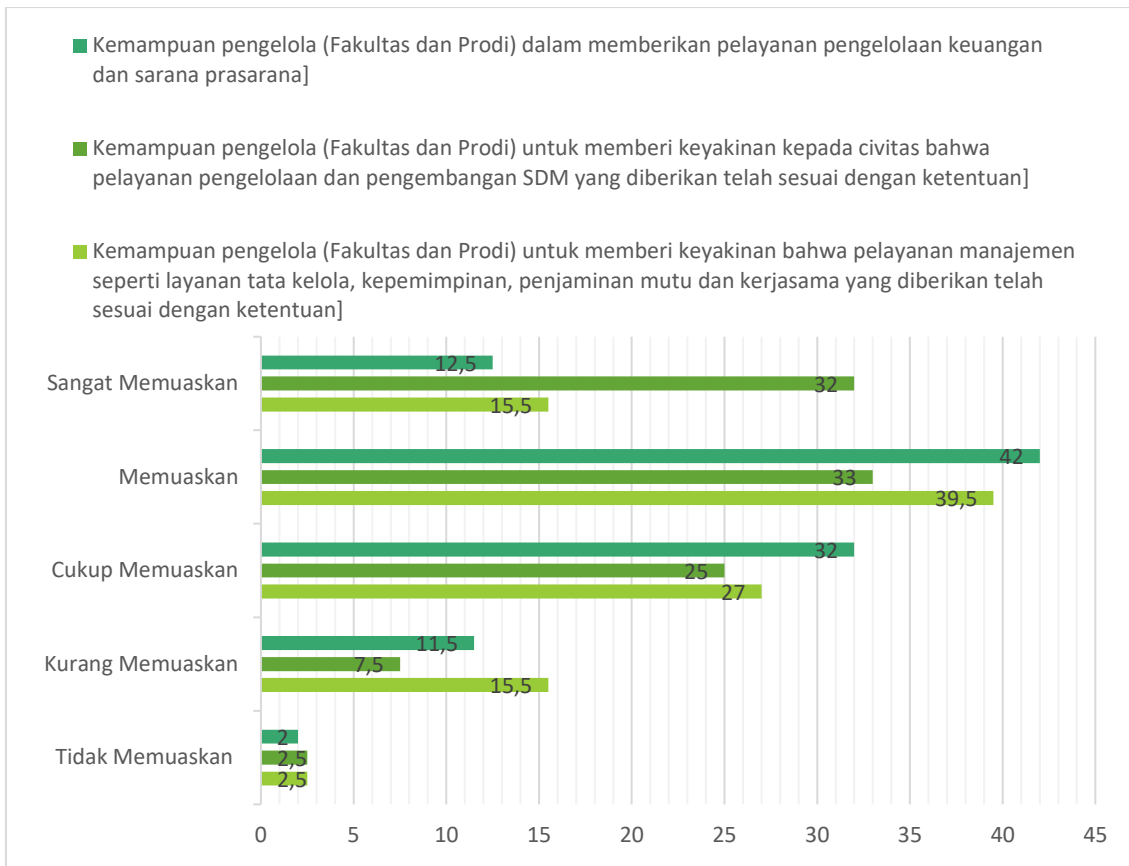
c. **Analisis Aspek Assurance**

Aspek *assurance* digunakan untuk menilai :

- 1) Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai ketentuan
- 2) Kemampuan Fakultas dan Prodi untuk memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- 3) Kemampuan Fakultas dan Prodi dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

Diagram 6 adalah gambaran dari aspek *assurance* dalam hal memastikan keseluruhan proses pengelolaan, tata kelola manajemen, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan kepada seluruh stakeholders telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Data menunjukkan bahwa sebanyak 30%-40% responden menyatakan puas atas kinerja layanan institusi. Dan hanya 2%-2,5% yang menyatakan tidak puas atas kinerja layanan dalam aspek ini.

Diagram 6. Kepuasan terhadap Aspek Assurance (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

d. Analisis Aspek Empathy

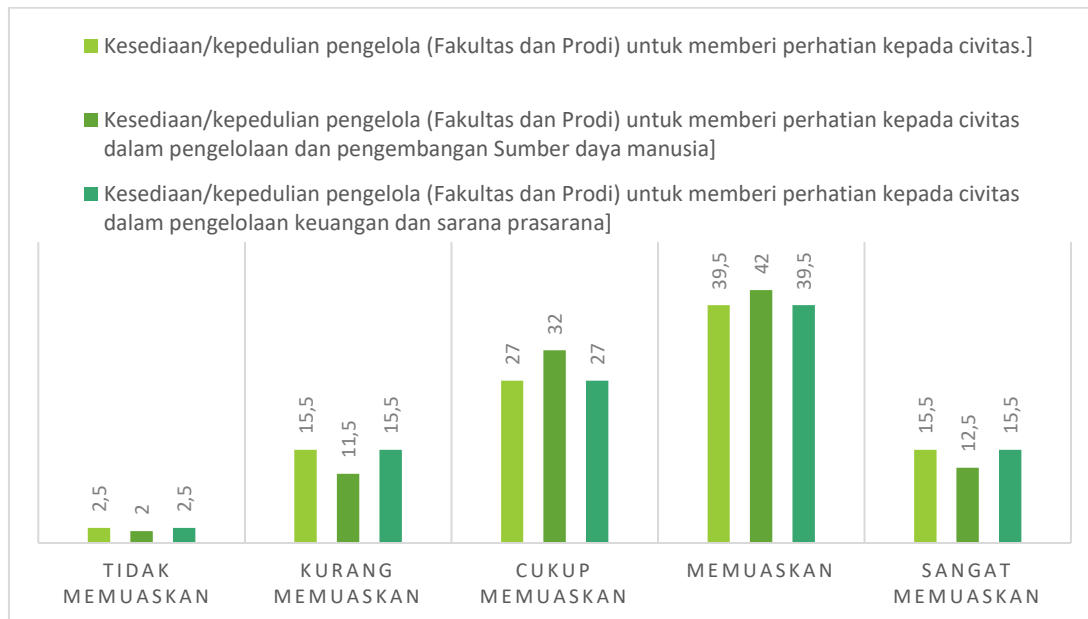
Aspek *empathy* digunakan untuk menilai :

- 1) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas
- 2) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan dan pengembangan SDM
- 3) Kesiediaan/kepedulian Fakultas dan Prodi untuk memberi perhatian kepada civitas dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana

Diagram 7 merupakan gambaran kepuasan responen dalam melihat Aspek *Empathy* yang berfokus pada kesiediaan/kepedulian pengelola baik Fakultas maupun Prodi dalam memberikan perhatian dalam hal pengelolaan dan pengembangan SDM juga kesiediaan/kepedulian pengelola baik Fakultas

maupun Prodi dalam memberikan perhatian dalam hal pengelolaan layanan proses keuangan dan pengelolaan penyediaan sarana prasarana. Terlihat data menunjukkan bahwa sebanyak 39% - 42% responden menyatakan puas atas kinerja pengelola dalam aspek ini dan hanya 2% - 2,5% menyatakan tidak puas.

Diagram 7. Kepuasan terhadap Aspek *Empathy* (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

e. Analisis Aspek *Tangibles*

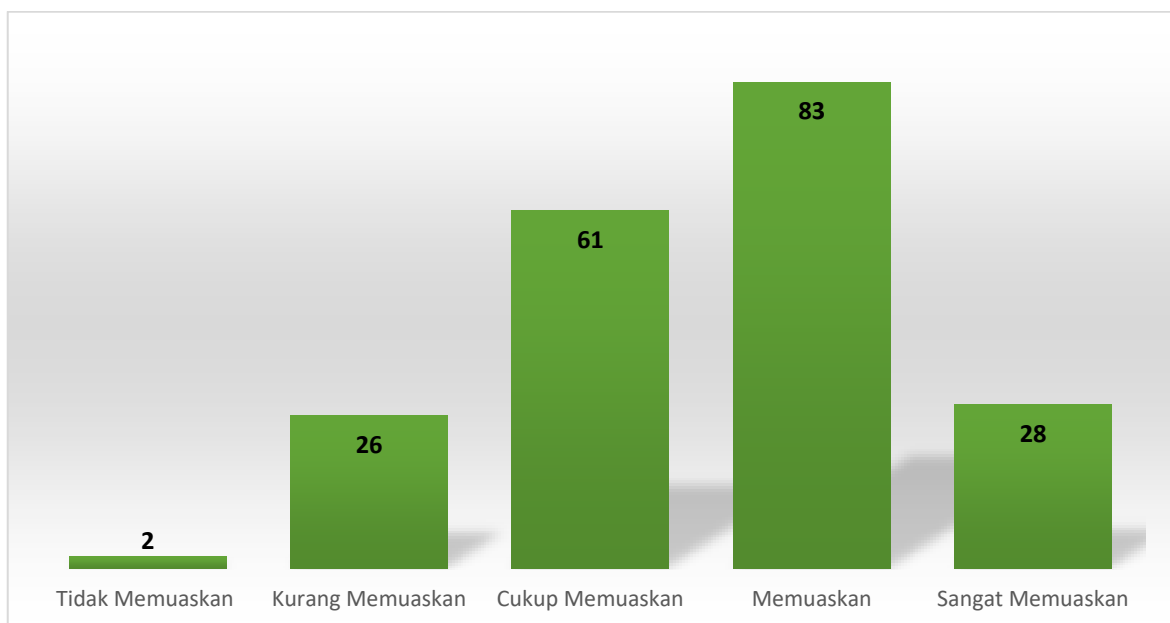
Aspek *tangibles* menggambarkan:

- 1) Penilaian civitas terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dalam manajemen pengelolaan Fakultas dan Prodi
- 2) Penilaian civitas terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia
- 3) Penilaian civitas terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan.

Diagram 8 menunjukkan bahwa 83% responden menyatakan bahwa adanya kepuasan dalam proses tata kelola/manajemen pengelolaan fakultas dan prodi dan 61% menyatakan cukup memuaskan dan 28% menyatakan sangat

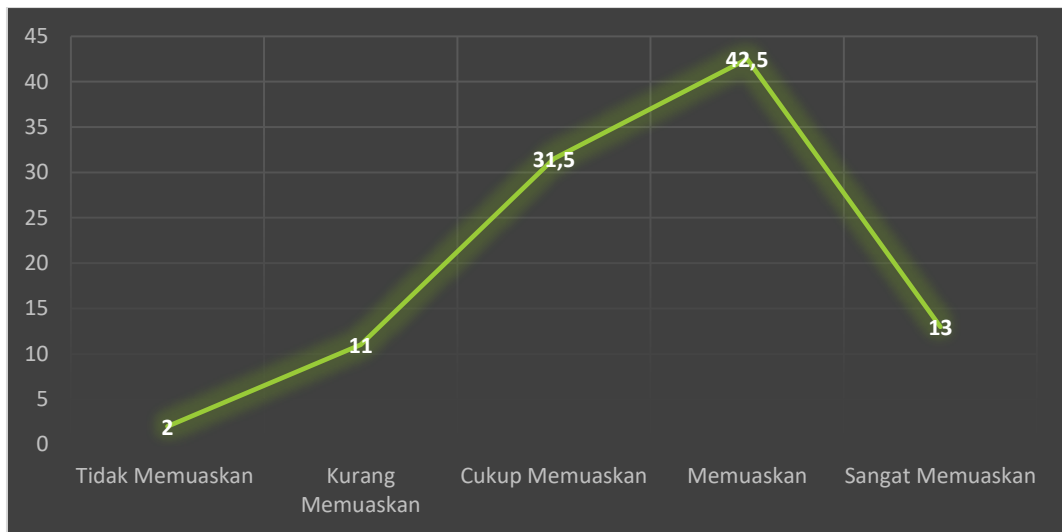
memuaskan. Hal ini terlihat bahwa aspek tangible dalam hal kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen pengelolaan Fakultas dan Prodi sudah mencapai kinerja yang memuaskan, tetapi perlu adanya peningkatan tata laksana pengelolaan pada seluruh aspek terkait Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat agar mencapai tingkat kepuasan maksimum dari selurusuh civitas academika/stakeholders.

Diagram 8. Kepuasan dalam Manajemen Pengelolaan Fakultas dan Prodi (dalam%)



Pada diagram 9 tergambar tingkat kepuasan dari gambaran pengolahan data berdasarkan pada pengisian kuesioner oleh para responden memperlihatkan bahwa hanya 13% yang menyatakan sangat memuaskan atas proses pengelolaan dari pengembangan SDM dan sebanyak 42,5% menyatakan puas serta 31,5% menjawab cukup puas. Hal ini dapat dijadikan masukan bernilai bagi Pengelola untuk lebih meningkatkan proses pengembangan aspek SDM pada institusi agar dapat semakin menaikkan kualitas pelayanan kepada seluruh stakeholders.

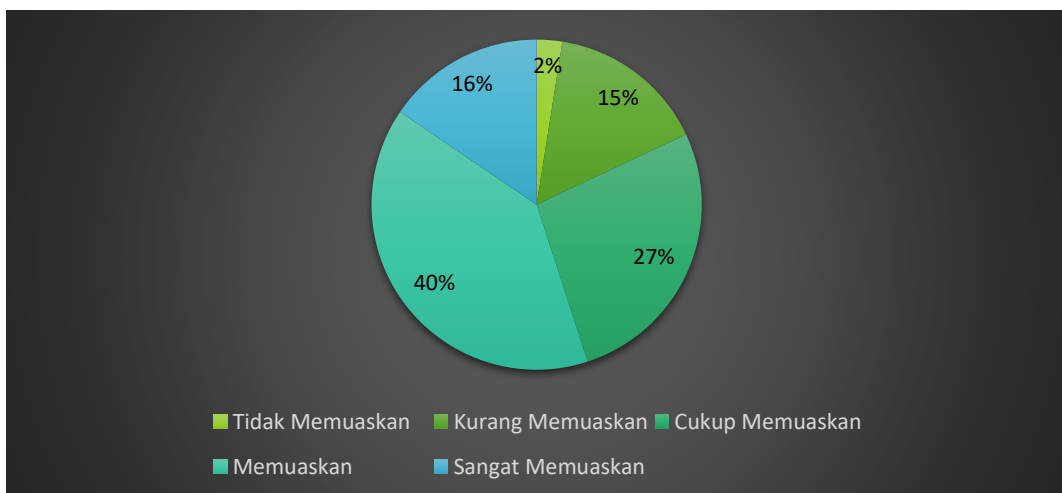
Diagram 9. Kepuasan terhadap pengelolaan pengembangan SDM (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Pada diagram 10 terlihat sebanyak 40% dari jawaban responden menunjukkan tingkat puas, 27% menyatakan cukup puas dan hanya 16% yang menyatakan sangat puas akan tata kelola sarana, prasarana dan layanan keuangan. Kegiatan operasional harus dilakukan secara maksimal agar tiap pelayanan kepada stakeholders dapat mencapai kinerja maksimal, hal ini menjadi evaluasi bagi Pengelola untuk semakin meningkatkan aspek kinerja pada semua proses pelayanan di lingkungan institusi.

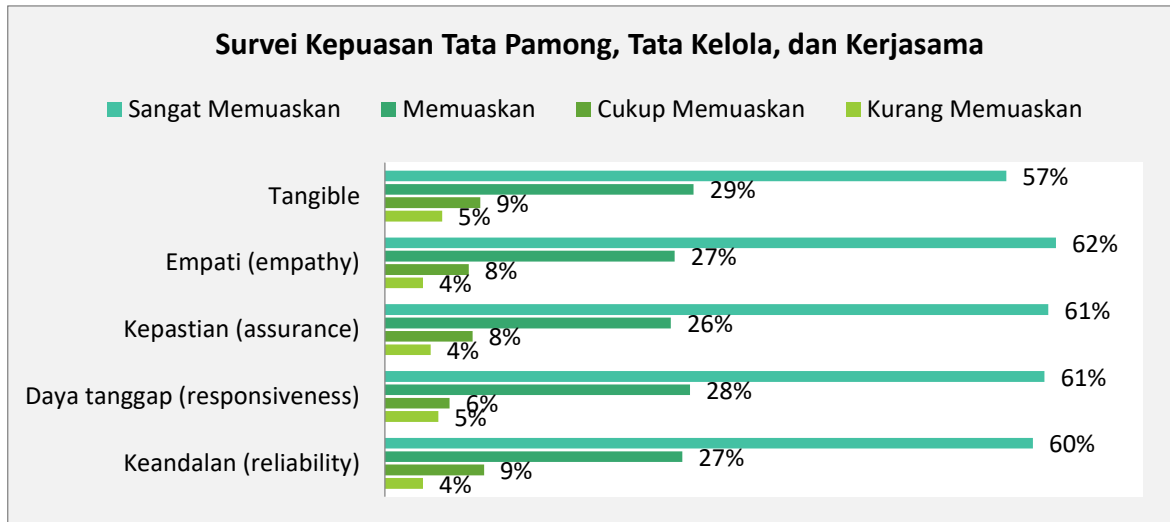
Diagram 10. Kepuasan terhadap tata kelola sarana prasarana dan layanan keuangan (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Selanjutnya berikut hasil akumulasi penilaian pada tata pamong, tata Kelola, dan Kerja sama:

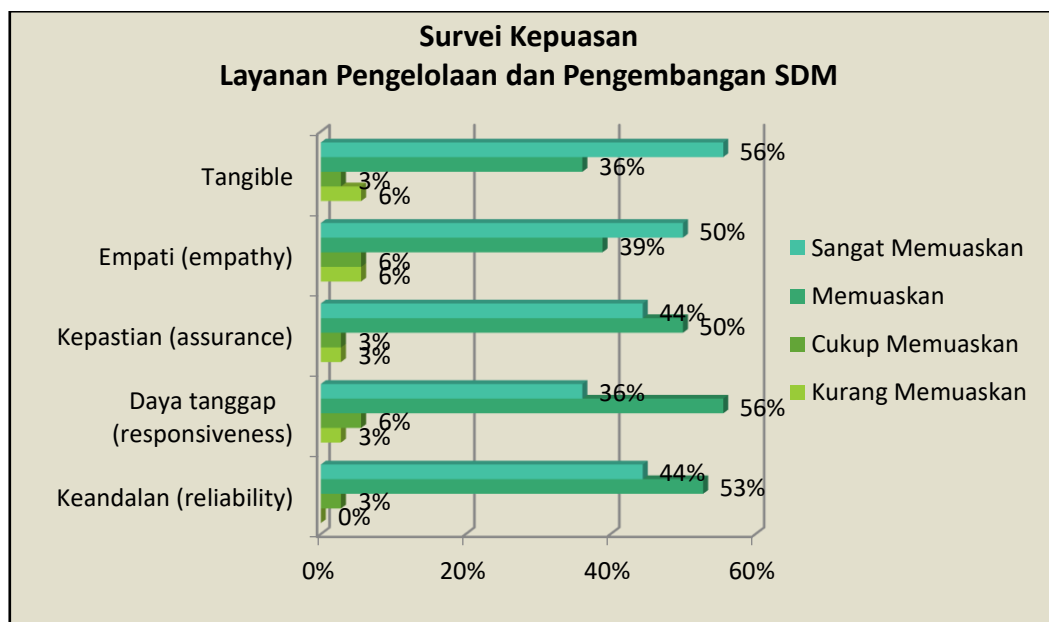
Diagram 11. Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sedangkan untuk pengelolaan SDM dengan responden 15 DTSP HPI dan 21 Tenaga Kependidikan sebagai berikut:

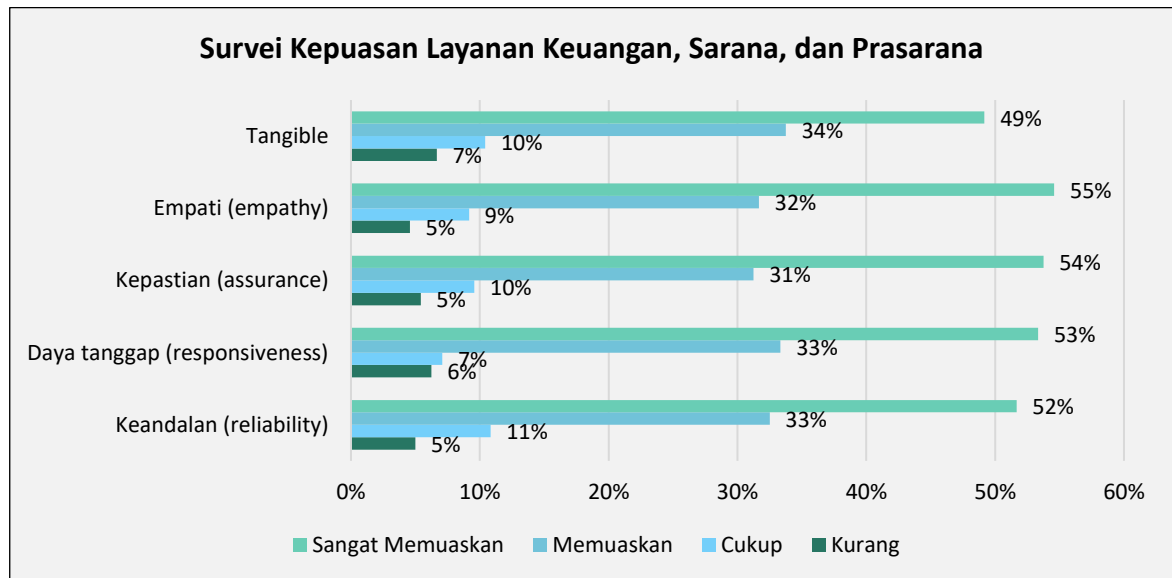
Diagram 12. Kepuasan terhadap Pengelolaan dan Pengembangan SDM (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Untuk kepuasan terhadap layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana dengan 204 Mahasiswa HPI, 15 DTSPS, dan 21 Tenaga Kependidikan adalah sebagai berikut:

Diagram 13. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana (dalam%)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Survey Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Sarana, dan Prasarana Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada penilaian terhadap Kepemimpinan yang meliputi aspek: operasional, organisasi, publik, problem solving dan inovasi. Survey pelayanan manajemen yang meliputi Tata pamong dan Tata Kelola, Kepemimpinan, Penjaminan Mutu, dan Kerjasama. Selanjutnya adalah survey terkait pengelolaan dan Pengembangan SDM, serta Keuangan dan Sarana Prasarana yang terdiri atas 5 Aspek yaitu:

- a. Aspek *tangibles*
- b. Aspek *reliability*
- c. Aspek *responsiveness*
- d. Aspek *assurance*
- e. Aspek *empathy*

Hasil survey kepada civitas/stakeholders Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, secara umum dapat dikatakan bahwa Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Pengembangan SDM, Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana sudah memuaskan.

2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas tata kelola dan agar dapat memberikan kepuasan maksimal dalam hal tata kelola, maka stakeholder diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran-saran perbaikan. Berikut di antara saran-saran dari yang menjadi responden survey ini:

- a. Kepemimpinan, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama
 - 1) Peningkatan kinerja dengan menciptakan inovasi inovasi yang baru agar terwujud tata kelola yang baik.
 - 2) Koordinasi dan komunikasi antar pimpinan semakin solid, kompak, terarah, untuk kemaslahatan ummat

- 3) Perumusan indikator yang terukur pada setiap proses kegiatan/aktifitas yang ada. Sehingga monitoring dan evaluasi bisa jelas dan terarah. Sebagai contoh, terkait pengembangan SDM, apa yang sasaran riil dari program ini, apa aktifitas kunci untuk mewujudkan sasaran riil tersebut, bagaimana indikator konkrit untuk mengukur ketercapaian dari aktifitas tersebut.
 - 4) Peningkatan kinerja layanan berbasis online yang tepat waktu, cakap, dan disiplin.
 - 5) Peningkatan dan perluasan kerjasama terutama dalam kegiatan internasional untuk mendukung WCU.
 - 6) Memperbanyak kerjasama riset sehingga kita bisa meningkatkan kualitas layanan dan SDM melalui kolaborasi dan kerjasama
 - 7) Melakukan evaluasi berkala, bertahap mengenai pengetahuan dan pelaksanaan integritas akademik bagi civitas akademik sehingga jika terdapat kekurangan/pelaksanaan yang tidak sesuai rencana bisa diperbaiki segera, hal ini untuk realisasi yang lebih baik lagi.
 - 8) Upaya pembenahan didasarkan pada prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi, sehingga tujuan akhir berupa peningkatan layanan kepada stakeholders dapat dicapai.
- b. Pengelolaan dan Pengembangan SDM
- 1) Perlu adanya pelatihan2 ketika ada program baru
 - 2) Lebih di perbanyak pelatihan-pelatihan untuk mahasiswa agar lebih siap untuk terjun ke dunia kerja
 - 3) Career Development Program (CDP) Fakultas Syariah diharapkan terus ditingkatkan untuk menjaring para Alumni dengan lebih baik lagi.
 - 4) Peningkatan mutu tenaga pendidik fakultas yang bisa mempengaruhi daya belajar mahasiswa demi menunjang SDM yang unggul
 - 5) Pengadaan seminar-seminar atau praktikum-praktikum lebih banyak lagi dan wajibkan atas semua mahasiswa dan alumni yang masih menganggur guna mencari atau menciptakan keahlian diri sehingga dapat mempermudah dalam memperoleh pekerjaan yang sesuai

keinginan atau prodi.

- 6) Lebih banyak melakukan kerjasama supaya dapat menampung lulusannya fakultas syariah yang siap kerja

c. Keuangan, Sarana dan Prasarana

- 1) Pengembangan aksesibilitas email dosen dan staf berbasis Fakultas.
- 2) Perluasan lahan dan penambahan Gedung Fakultas untuk berkegiatan sehingga menjadi lebih leluasa.
- 3) Peningkatan sarana dan prasarana dan kepedulian terutama pendukung kebersihan kampus (*clean campus*) dan kampus hijau (*green campus*), dalam mendukung kenyamanan kegiatan civitas akademik. (Kebersihan sebagian dari iman)
- 4) Administrasi berbasis online bisa ditingkatkan (data base dosen dengan file nya perlu lebih ditata dalam online yang bisa di update dosen tiap saat, Administrasi berbasis online untuk tracer study (data alumni) dan layanan online perlu ditingkatkan.
- 5) Layanan segera ditransformasikan dalam sistem digital, Tata kelola manajemen harus mengatur jobdesk secara jelas dan tegas, kepedulian terhadap kostumer harus lebih peka, membuka forum diskusi secara terbuka untuk menampung aspirasi
- 6) Lebih ditingkatkan dalam memberi keyakinan kepada civitas bahwa pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- 7) Peningkatan kualitas sarana dan prasarana seperti perlengkapan didalam ruang kelas perkuliahan, perpustakaan, kelayakan dan kebersihan kamar mandi, dan mushola/masjid.