

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

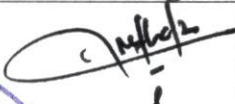
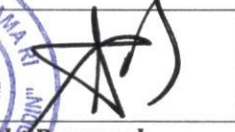
TERHADAP LAYANAN NON-AKADEMIK

TAHUN
2025



HALAMAN VALIDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN NON-AKADEMIK
SEMESTER GENAP
UIN ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2025

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN NON- AKADEMIK
F.4.5.25.2.08

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Pemeriksa	Muthahharah	Kapus Audit Pengendali Mutu		
Pengendalian	Muhammad Nur Akbar Rasyid	Ketua LPM		
@UIN Alauddin Makassar 2025 - All Right Reserved				
Tanggal Berlaku:		Laporan		
3 September 2025		Survey Genap		

Dokumen Internal
UIN Alauddin Makassar
Jl. H. M. Yasin Limpo No 36 Samata Gowa Sulawesi Selatan 92113 Indonesia
Telp: 1500363 Fax: (+62-411) 8221400
Website: <http://www.lpm.uin-alauddin.ac.id/>

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa hormat dan tanggung jawab, kami menyampaikan laporan hasil **Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik** di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, yang mencakup unit pelaksana di tingkat universitas, fakultas, serta unit-unit terkait lainnya. Survei ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam rangka peningkatan mutu layanan pendukung pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat.

Laporan ini disusun sebagai bentuk refleksi atas persepsi, harapan, dan kebutuhan sivitas akademika—meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa—serta pemangku kepentingan lainnya terhadap kualitas Sarana Prasarana. Dalam konteks dinamika perguruan tinggi yang semakin kompleks dan kompetitif, umpan balik dari seluruh elemen institusi sangat penting sebagai dasar evaluasi dan penyusunan strategi perbaikan yang berkelanjutan.

Melalui survei ini, berbagai aspek layanan dianalisis secara menyeluruh, mulai dari ketersediaan informasi, kemudahan akses, kenyamanan proses, hingga efektivitas dukungan fasilitas. Temuan-temuan yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan, perbaikan sistem pelayanan, serta penguatan tata kelola pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di masa mendatang.

Kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Setiap tanggapan yang diberikan merupakan kontribusi penting dalam mewujudkan lingkungan kampus yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kualitas layanan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat menjadi rujukan konstruktif dalam meningkatkan kinerja Sarana Prasarana, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan prima di seluruh lini institusi. Dengan semangat sinergi dan peningkatan berkelanjutan, kami optimis UIN Alauddin Makassar dapat terus tumbuh sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul dan berdaya saing.

Salam hormat

Ketua LPM UIN Alauddin Makassar

Muhammad Nur Akbar Rasyid

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan dan Manfaat Survei	4
C. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei	4
BAB II METODE PELAKSANAAN	6
A. Deskripsi Pelaksanaan	6
B. Subjek Survei	7
C. Prosedur Pelaksanaan	9
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	11
A. Distribusi Responden Tingkat Universitas	11
B. Fakultas Adab dan Humaniora	13
C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi	15
D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	17
E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	18
F. Fakultas Sains dan Teknologi	20
G. Fakultas Syariah dan Hukum	22
H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	24
I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	25
J. Pascasarjana	27
BAB IV PENUTUP	30
A. Ringkasan Temuan	30
B. Pola Umum yang Terlihat	31
C. Saran dan Rekomendasi Umum	32
REFERENSI	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi tidak hanya bertanggung jawab menyelenggarakan proses pembelajaran akademik, tetapi juga memastikan tersedianya layanan non akademik yang bermutu sebagai penopang keberhasilan studi dan pengembangan diri mahasiswa. Layanan non akademik seperti bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, akses internet, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan menjadi bagian integral dari ekosistem pendidikan yang holistik. Kualitas layanan-layanan tersebut berpengaruh langsung terhadap pengalaman mahasiswa, iklim kampus, dan citra institusi di mata pemangku kepentingan.

UIN Alauddin Makassar sebagai perguruan tinggi keagamaan negeri yang berkomitmen pada peningkatan mutu berkelanjutan perlu memiliki gambaran yang objektif dan terukur mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik yang disediakan. Informasi tersebut penting sebagai dasar pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan perencanaan program perbaikan, baik di tingkat universitas maupun di tingkat fakultas dan program studi. Tanpa data yang sistematis, upaya peningkatan mutu layanan cenderung bersifat parsial, sporadis, dan tidak terarah.

Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting untuk melakukan evaluasi diri, monitoring, dan tindak lanjut perbaikan (PPEPP). Survei ini memungkinkan universitas untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan baik sekaligus menemukan area yang masih lemah atau belum optimal. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menjadi potret kondisi saat ini, tetapi juga menjadi pijakan dalam menyusun rencana tindak lanjut peningkatan mutu.

Laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik ini disusun untuk menghimpun, mengolah, dan menyajikan temuan-temuan utama secara sistematis. Analisis disajikan pada tingkat universitas dan fakultas agar pimpinan, pengelola unit, dan seluruh pemangku kepentingan dapat melihat perbandingan, kecenderungan, dan prioritas perbaikan di masing-masing lingkungan kerja. Diharapkan, laporan ini menjadi rujukan bersama dalam memperkuat layanan non akademik yang lebih inklusif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan Layanan non-akademik ini tidak hanya menjadi sarana evaluasi internal, tetapi juga merupakan wujud komitmen UIN Alauddin Makassar dalam meningkatkan mutu tata kelola keuangan yang berdaya guna, berintegritas, dan selaras dengan visi universitas sebagai “Pusat Pencerahan dan Transformasi Keilmuan Islam”.

B. Tujuan dan Manfaat Survei

Secara umum, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik di UIN Alauddin Makassar bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan non akademik yang mereka terima. Secara khusus, tujuan survei ini adalah:

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan non akademik yang disediakan di tingkat universitas, fakultas, dan unit terkait.
2. Mengidentifikasi kekuatan (aspek yang dinilai baik dan sangat baik) dalam penyelenggaraan layanan non akademik sebagai dasar penguatan dan replikasi praktik baik.
3. Mengidentifikasi kelemahan dan kendala yang masih dirasakan mahasiswa pada layanan non akademik sebagai dasar penyusunan program perbaikan dan pengembangan.
4. Menyediakan data pendukung bagi proses penjaminan mutu internal, akreditasi, dan pengambilan kebijakan strategis di bidang kemahasiswaan dan layanan non akademik.

a) Manfaat Pelaksanaan Survei

- a. Secara umum, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik di UIN Alauddin Makassar bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan non akademik yang mereka terima. Secara khusus, tujuan survei ini adalah:
- b. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan non akademik yang disediakan di tingkat universitas, fakultas, dan unit terkait.
- c. Mengidentifikasi kekuatan (aspek yang dinilai baik dan sangat baik) dalam penyelenggaraan layanan non akademik sebagai dasar penguatan dan replikasi praktik baik.
- d. Mengidentifikasi kelemahan dan kendala yang masih dirasakan mahasiswa pada layanan non akademik sebagai dasar penyusunan program perbaikan dan pengembangan.
- e. Menyediakan data pendukung bagi proses penjaminan mutu internal, akreditasi, dan pengambilan kebijakan strategis di bidang kemahasiswaan dan layanan non akademik.

C. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan unit keuangan di lingkungan UIN Alauddin Makassar berpedoman pada berbagai regulasi dan kebijakan pemerintah serta peraturan internal universitas yang mengatur tentang peningkatan mutu pelayanan publik dan tata kelola keuangan yang transparan dan akuntabel. Adapun dasar hukum pelaksanaan survei ini meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, serta melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala.
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, yang menegaskan pentingnya penjaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, termasuk dalam aspek layanan administratif dan keuangan, untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pengelolaan perguruan tinggi.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, yang menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan, pengumpulan data, pengolahan hasil, serta tindak lanjut perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei.
- d. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 195/PMK.05/2018 tentang *Pelaksanaan Anggaran dalam Rangka Pelaksanaan Kegiatan Pemerintah*, yang menegaskan perlunya tertib administrasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pelayanan dan pengelolaan keuangan negara di lingkungan instansi pemerintah.
- e. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 tentang *Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar*, yang mengatur struktur organisasi universitas, termasuk peran unit-unit pendukung seperti unit keuangan dalam melaksanakan tugas layanan administratif untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik.
- f. Peraturan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 2 Tahun 2020 tentang *Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Alauddin Makassar*, yang mengatur pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar Mutu), termasuk kewajiban pelaksanaan survei kepuasan layanan sebagai bagian dari proses evaluasi mutu internal.
- g. Rencana Strategis (Renstra) UIN Alauddin Makassar 2020–2024, yang memuat komitmen universitas untuk meningkatkan kualitas tata kelola, transparansi keuangan, serta mutu pelayanan publik berbasis prinsip *Good University Governance*.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

A. Deskripsi Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan Layanan non-akademik UIN Alauddin Makassar merupakan suatu proses yang terstruktur dan sistematis untuk mengumpulkan data tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan para dosen, tenaga kependidikan terhadap Layanan non-akademik yang disediakan oleh UIN Alauddin Makassar. Berikut adalah deskripsi mengenai pelaksanaan survei tersebut:

1. Perencanaan, Tahap awal dalam pelaksanaan survei adalah perencanaan yang matang. Tim yang ditunjuk akan merancang tujuan survei, populasi yang akan disurvei, metode pengumpulan data, serta jadwal pelaksanaan. Hal ini melibatkan identifikasi responden yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan yang relevan, penentuan sampel yang representatif, dan penyusunan kuesioner atau instrumen survei yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan UIN Alauddin Makassar.
2. Persiapan, Setelah perencanaan, dilakukan persiapan teknis untuk pelaksanaan survei. Ini mencakup pembuatan atau adaptasi kuesioner survei, pengujian kuesioner untuk validitas dan reliabilitas, serta pengaturan logistik untuk pengumpulan data, seperti penyediaan platform daring untuk survei online atau penjadwalan wawancara langsung.
3. Pengumpulan Data, Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dari para responden. Survei dapat dilakukan secara online melalui platform daring, melalui wawancara langsung, atau menggunakan kombinasi kedua metode tersebut. Tim survei akan mengirimkan undangan dan link survei kepada para responden, menjelaskan tujuan dan pentingnya partisipasi mereka, serta memberikan instruksi tentang cara mengisi survei dengan benar.
4. Analisis Data, Setelah data terkumpul, dilakukan analisis statistik atau kualitatif tergantung pada jenis data yang diperoleh. Analisis ini bertujuan untuk memahami pola dan tren dalam tanggapan para responden, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, serta merumuskan temuan atau rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan UIN Alauddin Makassar.
5. Pelaporan Hasil, Hasil survei kemudian disusun dalam bentuk laporan yang komprehensif. Laporan ini akan mencakup ringkasan temuan, analisis data, dan rekomendasi untuk tindakan selanjutnya. Laporan ini akan disampaikan kepada pimpinan UIN Alauddin Makassar, dewan pengawas, dan stakeholder lainnya untuk evaluasi dan pengambilan keputusan.
6. Tindak Lanjut, Langkah terakhir adalah tindak lanjut terhadap hasil survei. UIN Alauddin Makassar akan mengambil langkah-langkah konkret untuk memperbaiki layanan dan fasilitas berdasarkan rekomendasi yang diberikan dalam laporan survei. Ini dapat mencakup penyusunan rencana tindak lanjut,

pengalokasian sumber daya, dan pemantauan implementasi perbaikan yang telah direkomendasikan.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan terhadap Layanan non-akademik UIN Alauddin Makassar melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur mulai dari perencanaan hingga tindak lanjut, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan para dosen, tenaga kependidikan.

B. Subjek Survei

Subjek dalam survei kepuasan terhadap Layanan non-akademik UIN Alauddin Makassar mencakup mahasiswa dari setiap Fakultas / Lembaga / Unit / Program Studi.

1. Instrumen Survei

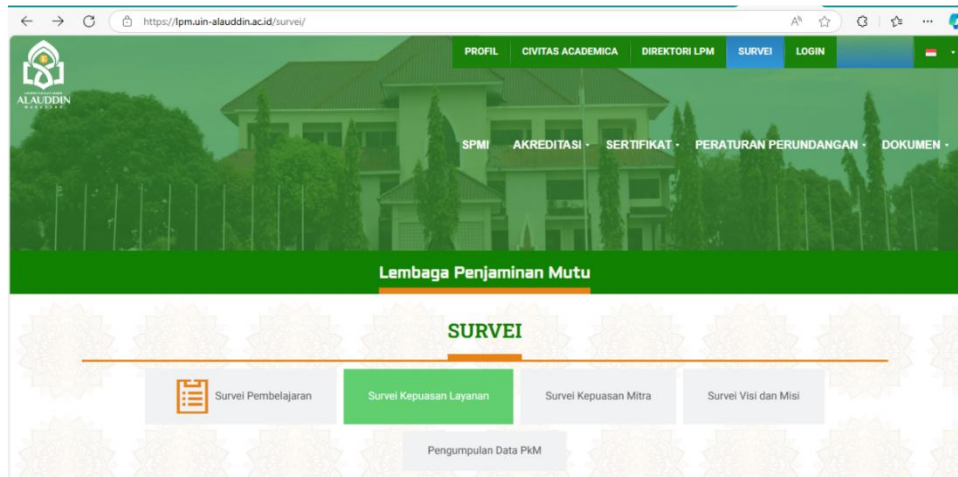
Survei kepuasan terhadap layanan Layanan non-akademik dilakukan dengan metode yang terstruktur dan menggunakan instrumen berupa kuisisioner sesuai format yang ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Alauddin Makassar dan divalidasi oleh mitra validator survei Lembaga Penjaminan Mutu. Survei dilakukan secara online yang dapat diakses pada [website lembaga penjaminan mutu UIN Alauddin](#) dengan waktu pengisian kuesioner yaitu mulai tanggal 1 Maret 2025 sampai dengan 31 Maret 2025. Tahapan pengisian survei kepuasan layanan pengelolaan Keuangan, yaitu 1) Mengakses website Lembaga Penjaminan Mutu UIN Alauddin Makassar; 2) Mengakses halaman survei dengan klik pilihan “**survei**” pada ujung kanan atas laman LPM. 3) Memilih survei kepuasan layanan Dosen; 4) Mengisi identitas responden Nama, Pendidikan Terakhir, Fakultas, dan Program Studi; 5) Mengisi pernyataan survei ini mencakup 9 butir pernyataan terdiri dari :

Tabel 1. Deskripsi Pernyataan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Non-akademik

Kode	Deskripsi Pertanyaan
Q-01	Pemberian bimbingan dan konseling [<i>Bimbingan tugas akhir, bimbingan belajar, bimbingan mengaji (Baca tulis Al-Qur'an), pemilihan mata kuliah, Character Building Training (CBT), pemberian konseling senantiasa dilakukan melalui: proses bimbingan akademik, proses belajar baca tulis al-qur'an</i>].
Q-02	Pembinaan minat dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler - [<i>Pramuka, Resimen Mahasiswa, Futsal, Taekwondo, KSR, PMI, dll</i>]

Kode	Deskripsi Pertanyaan
Q-03	Peningkatan kesejahteraan melalui pemberian dan/atau penyediaan Beasiswa [<i>Bidik Misi, Beasiswa BI, Beasiswa PPA Depag, Beasiswa Pemprov, Beasiswa Pemda, Beasiswa PLN, Beasiswa Supersemar, Beasiswa BRI</i>]
Q-04	Pembinaan <i>soft skills</i> [<i>Pelatihan komputer, Character Building Training(CBT), Tahsin dan Tahfidzul al-Qur'an</i>]
Q-05	Pemberian layanan kesehatan [<i>Tersedianya Poliklinik UIN Alauddin Makassar dan P3K di Prodi</i>]
Q-06	Kualitas layanan Internet (<i>coverage area and quality of service</i>) [<i>Tersedianya free WiFi di Lingkup UIN Alauddin Makassar</i>]
Q-07	Kualitas layanan Perpustakaan dan Ruang Baca [<i>Layanan peminjaman buku dan literatur, online catalogue, layanan WiFi</i>]
Q-08	Kualitas layanan Laboratorium [<i>Terdapat laboratorium yang dimanfaatkan sebagai tempat pelaksanaan proses perkuliahan, penelitian, dan peningkatan keterampilan civitas akademika</i>]
Q-09	Kualitas dan ketersediaan Sarana Ibadah & Olahraga [<i>Tersedianya musholla atau masjid, sarana olahraga di UIN Alauddin Makassar</i>]
Q-10	Kualitas layanan informasi dan karir mahasiswa [<i>Tersedianya Program Layanan Informasi dan Pengembangan Karir Mahasiswa baik di Unit Career Development Center, tingkat Prodi maupun fakultas</i>]
Q-11	Kualitas layanan informasi dan pelatihan kewirausahaan mahasiswa [<i>Tersedianya Program Layanan Informasi dan Pelatihan Kewirausahaan Mahasiswa</i>]

Butir pernyataan survei kepuasan terhadap layanan akademik mencakup 11 item pernyataan yang berkaitan dengan layanan non-akademik.



Gambar 1. Bukti Tampilan Layar Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Non-Akademik

C. Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan Survei kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana di UIN Alauddin Makassar dimulai dari tahap:

a. Perencanaan Survei

- 1) Menentukan tujuan utama survei, mengukur kepuasan Dosen terhadap Sarana dan Prasarana, mengetahui outcome hasil survei dengan memastikan pelaksanaan survei sesuai dengan standar dan juknis yang berlaku, serta mengidentifikasi area perbaikan.
- 2) Menentukan target responden yaitu dosen, dan tenaga kependidikan.
- 3) Mengumpulkan data kontak responden dan media yang digunakan untuk menyebarkan survei ke responden
- 4) Menyusun kuesioner survei dengan pernyataan yang relevan dan representatif, sesuai dengan tujuan survei dan karakteristik populasi target.
- 5) Menguji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan melakukan uji coba kepada sejumlah responden potensial.
- 6) Hasil evaluasi survei sebagai bahan evaluasi dan acuan mutu pendidikan, penerapan kurikulum, penentuan desain studi, dan informasi untuk perbaikan Prodi secara berkelanjutan.

b. Persiapan Survei

- 1) Menentukan jadwal pelaksanaan survei, termasuk waktu mulai, tenggat waktu pengisian, dan metode pengumpulan data.
- 2) Mempersiapkan semua kebutuhan teknis untuk pelaksanaan survei, seperti platform survei online, sistem pengiriman undangan, dan alat-alat untuk wawancara langsung.

- 3) Mengirimkan link undangan survei kepada para responden, jelaskan tujuan survei, jadwal pelaksanaan, serta pentingnya partisipasi mereka.

c. Pelaksanaan Survei

- 1) Sosialisasi dari survei melalui website, email, media sosial, dan melalui pesan sms dan telepon langsung ke responden yang dituju.
- 2) Para responden mengisi kuesioner survei sesuai dengan instruksi yang diberikan.
- 3) Memastikan untuk memberikan bantuan atau dukungan teknis jika diperlukan.
- 4) Monitor proses pelaksanaan survei untuk memastikan bahwa semua responden mendapat kesempatan untuk berpartisipasi dan bahwa data terkumpul secara akurat.

d. Pengolahan Data

- 1) Setelah tenggat waktu pengisian survei berakhir, kumpulkan semua data survei dari berbagai sumber, baik dari survei online maupun wawancara langsung.
- 2) Memeriksa dan validasi data survei untuk memastikan keakuratan dan keabsahan informasi yang terkumpul.
- 3) Menggabungkan data dari berbagai responden menjadi satu set data yang lengkap untuk analisis selanjutnya.

e. Analisis Data

- 1) Menggunakan metode analisis statistik untuk mengolah data survei dan mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan antara variabel.
- 2) Menginterpretasikan hasil analisis data untuk menarik kesimpulan tentang tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan temuan penting lainnya.

f. Pelaporan Hasil

- 1) Menyusun laporan hasil survei yang mencakup ringkasan temuan, analisis data, dan rekomendasi untuk tindakan selanjutnya.
- 2) Mempresentasikan hasil survei kepada pimpinan UIN Alauddin Makassar, dewan pengawas, dan stakeholder lainnya secara tertulis atau lisan.
- 3) Melakukan sosialisasi hasil survei kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan membutuhkan data terkait hasil survei sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan pelaksanaan kegiatan di masa mendatang, antara lain Unit, Fakultas dan Prodi yang melaksanakan kegiatan Keuangan pada unit-unitnya masing-masing.

g. Tindak Lanjut

1. Mengambil tindakan konkret untuk memperbaiki layanan atau mengatasi masalah yang diidentifikasi dalam hasil survei.
2. Memonitoring implementasi perbaikan yang dilakukan dan evaluasi dampaknya terhadap kepuasan dosen, tenaga kependidikan.
3. Melakukan sosialisasi atas perbaikan yang telah dilakukan dan melakukan penilaian atas upaya perbaikan tersebut.

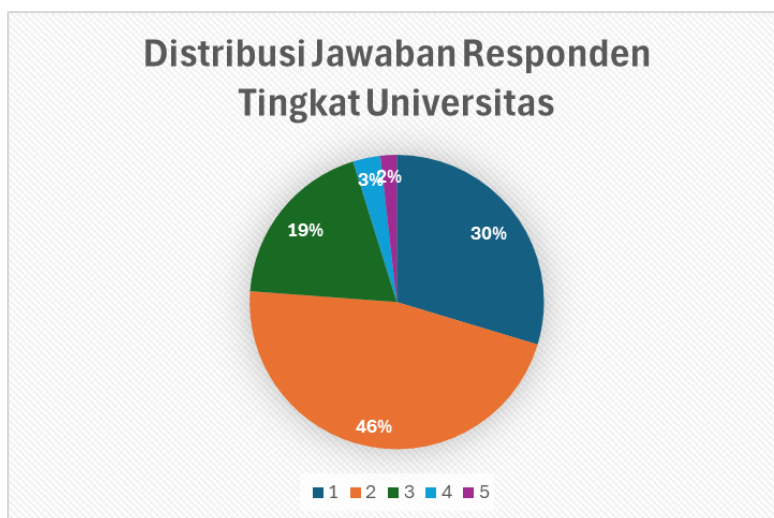
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Distribusi Responden Tingkat Universitas

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan non-akademik UIN Alauddin Makassar.

Tabel 2. Jumlah Responden Fakultas/Unit Kerja

No	Fakultas/Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Fakultas Adab dan Humaniora	517
2	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	946
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	621
4	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	494
5	Fakultas Sains dan Teknologi	1144
6	Fakultas Syariah dan Hukum	1022
7	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	817
8	Fakultas Usluhoodin dan Filsafat	762
9	Pascasarjana	330



Gambar 2. Persentase Hasil Kepuasan Layanan non-akademik di Tingkat Universitas

Tabel 3. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Survey Layanan non-akademik di Tingkat Universitas

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	2171	3103	1127	154	98	6653
Q-2	1915	3138	1312	190	98	6653
Q-3	2003	3045	1276	217	112	6653
Q-4	1965	3146	1251	187	104	6653
Q-5	1957	3070	1304	205	117	6653
Q-6	1841	2973	1289	329	221	6653
Q-7	1968	3090	1282	187	126	6653
Q-8	1951	3136	1281	176	109	6653
Q-9	2042	3103	1247	166	95	6653
Q-10	1942	3119	1275	205	112	6653
Q-11	1958	3109	1275	199	112	6653

Tabel 4. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Universitas

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	32,63%	46,64%	16,94%	2,31%	1,47%
Q-2	28,78%	47,17%	19,72%	2,86%	1,47%
Q-3	30,11%	45,77%	19,18%	3,26%	1,68%
Q-4	29,54%	47,29%	18,80%	2,81%	1,56%
Q-5	29,42%	46,14%	19,60%	3,08%	1,76%
Q-6	27,67%	44,69%	19,37%	4,95%	3,32%
Q-7	29,58%	46,45%	19,27%	2,81%	1,89%
Q-8	29,33%	47,14%	19,25%	2,65%	1,64%
Q-9	30,69%	46,64%	18,74%	2,50%	1,43%
Q-10	29,19%	46,88%	19,16%	3,08%	1,68%
Q-11	29,43%	46,73%	19,16%	2,99%	1,68%

Pada tingkat universitas (akumulasi seluruh fakultas), tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik secara umum berada pada kategori **baik**. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian pada kategori **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** yang konsisten tinggi di semua butir, yaitu berkisar sekitar **75–80%**. Artinya, secara rata-rata mahasiswa menilai bahwa layanan bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, pemberian beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan telah berjalan cukup baik dan dirasakan mendukung proses studi. Persentase penilaian **“Cukup” (3)** berada di kisaran **18–20%**, yang menunjukkan bahwa masih ada kelompok

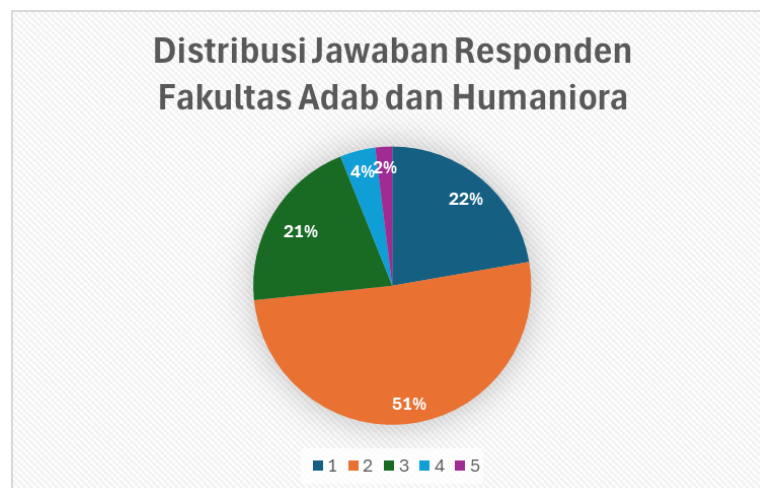
mahasiswa yang menganggap layanan berada pada tingkat moderat dan belum sepenuhnya optimal.

Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) secara umum relatif rendah, rata-rata sekitar **4–5%** di sebagian besar butir. Namun, pada **Q-6** (yang dalam instrumen berkaitan dengan kualitas layanan internet), persentase jawaban “Kurang” dan “Sangat Kurang” mencapai hampir **8%**, tertinggi dibanding butir lainnya. Ini menegaskan bahwa **akses dan kualitas layanan internet** menjadi titik lemah utama yang dirasakan mahasiswa di tingkat universitas, meskipun aspek lain relatif sudah baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa UIN Alauddin Makassar telah menyelenggarakan layanan non akademik yang dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa di semua fakultas, tetapi tetap memerlukan upaya peningkatan berkelanjutan, terutama pada layanan internet dan beberapa aspek yang masih banyak dinilai “cukup”, agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara lebih merata di seluruh lingkungan kampus.

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan non-akademik UIN Alauddin Makassar.

B. Fakultas Adab dan Humaniora

Hasil analisis survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan non-akademik pada Fakultas Adab dan Humaniora, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 3. Persentase Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Layanan non-akademik di Fakultas Adab dan Humaniora

Tabel 5. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Adab dan Humaniora

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	129	267	92	20	9	517
Q-2	110	264	116	19	8	517
Q-3	119	257	110	21	10	517
Q-4	113	272	104	19	9	517
Q-5	110	266	102	30	9	517
Q-6	100	247	119	31	20	517
Q-7	121	266	102	19	9	517
Q-8	112	269	107	18	11	517
Q-9	119	271	101	18	8	517
Q-10	117	261	108	21	10	517
Q-11	116	265	109	19	8	517

Tabel 6. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Adab dan Humaniora

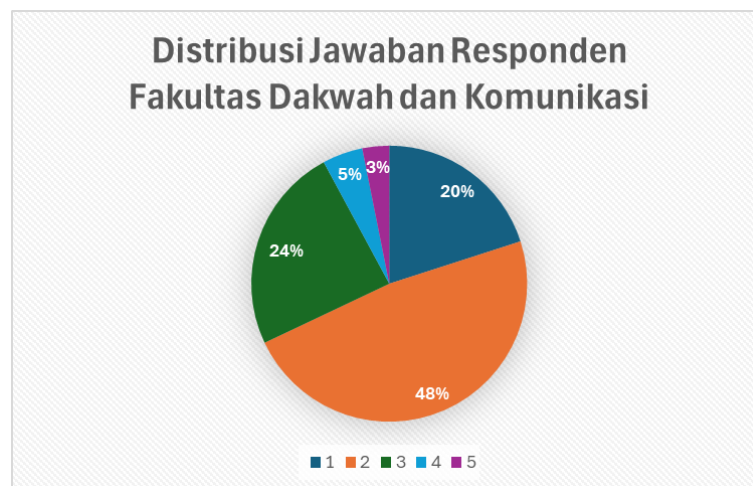
Pertanyaan	5	4	3	2	1
Q-1	24,95%	51,64%	17,79%	3,87%	1,74%
Q-2	21,28%	51,06%	22,44%	3,68%	1,55%
Q-3	23,02%	49,71%	21,28%	4,06%	1,93%
Q-4	21,86%	52,61%	20,12%	3,68%	1,74%
Q-5	21,28%	51,45%	19,73%	5,80%	1,74%
Q-6	19,34%	47,78%	23,02%	6,00%	3,87%
Q-7	23,40%	51,45%	19,73%	3,68%	1,74%
Q-8	21,66%	52,03%	20,70%	3,48%	2,13%
Q-9	23,02%	52,42%	19,54%	3,48%	1,55%
Q-10	22,63%	50,48%	20,89%	4,06%	1,93%
Q-11	22,44%	51,26%	21,08%	3,68%	1,55%

Berdasarkan Tabel 6, tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora terhadap layanan non akademik secara umum berada pada kategori **baik**. Pada hampir semua butir, persentase penilaian “**Sangat Baik**” (5) dan “**Baik**” (4) berada di kisaran $\pm 70\%$ – 75% . Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, pemberian beasiswa, pembinaan soft skills, layanan kesehatan, perpustakaan, laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, layanan informasi karir, serta kewirausahaan telah berjalan dengan mutu yang memadai dan dirasakan bermanfaat.

Meski demikian, masih terdapat respon **kategori “Cukup” (3)** sekitar 19–23% di hampir semua pertanyaan, menandakan adanya kelompok mahasiswa yang menilai layanan belum optimal dan masih “biasa saja”. Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) relatif kecil, namun mulai tampak pada aspek **kualitas layanan internet (Q-6)** yang memiliki persentase “Kurang” dan “Sangat Kurang” tertinggi (mendekati 10%), sehingga dapat dipandang sebagai **area prioritas perbaikan**. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan non akademik di Fakultas Adab dan Humaniora sudah baik di mata mahasiswa, namun masih memerlukan penguatan berkelanjutan terutama pada fasilitas internet dan peningkatan kualitas agar respon “cukup” dan “kurang” dapat ditekan.

C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Hasil analisis survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Non-akademik pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 4. Persentase Hasil Kepuasan layanan non-akademik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tabel 7. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	216	456	206	44	24	946
Q-2	186	454	241	39	26	946
Q-3	197	444	231	49	25	946
Q-4	191	454	227	48	26	946
Q-5	192	446	239	40	29	946
Q-6	173	431	226	64	52	946
Q-7	181	461	233	39	32	946
Q-8	183	460	233	42	28	946

Q-9	204	457	222	37	26	946
Q-10	180	465	228	44	29	946
Q-11	183	458	228	47	30	946

Tabel 8. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

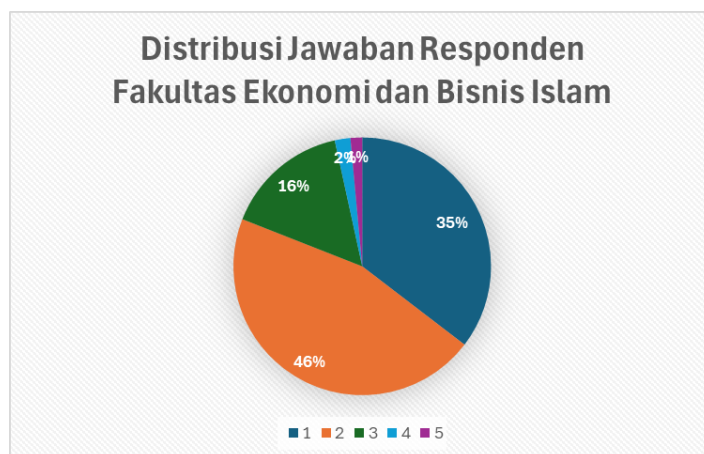
Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	22,83%	48,20%	21,78%	4,65%	2,54%
Q-2	19,66%	47,99%	25,48%	4,12%	2,75%
Q-3	20,82%	46,93%	24,42%	5,18%	2,64%
Q-4	20,19%	47,99%	24,00%	5,07%	2,75%
Q-5	20,30%	47,15%	25,26%	4,23%	3,07%
Q-6	18,29%	45,56%	23,89%	6,77%	5,50%
Q-7	19,13%	48,73%	24,63%	4,12%	3,38%
Q-8	19,34%	48,63%	24,63%	4,44%	2,96%
Q-9	21,56%	48,31%	23,47%	3,91%	2,75%
Q-10	19,03%	49,15%	24,10%	4,65%	3,07%
Q-11	19,34%	48,41%	24,10%	4,97%	3,17%

Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik secara umum berada pada kategori **baik**. Rata-rata sekitar **68%** responden memberikan penilaian pada kategori **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** di setiap butir pertanyaan, sementara sekitar **24%** berada pada kategori **“Cukup” (3)**. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa layanan non akademik yang mereka terima—mencakup berbagai aspek pendukung seperti pembinaan, fasilitas, dan layanan kemahasiswaan—telah berjalan cukup memadai dan dirasakan bermanfaat, meskipun belum sepenuhnya optimal bagi semua mahasiswa.

Di sisi lain, porsi ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) masih berada di bawah **10%** untuk sebagian besar butir, namun terdapat satu aspek (Q-6) dengan persentase “Kurang” dan “Sangat Kurang” yang paling tinggi (lebih dari 12%), sehingga dapat dipandang sebagai **area yang perlu mendapat perhatian khusus**. Butir-butir dengan tingkat kepuasan tertinggi (misalnya Q-1 dan Q-9, dengan kombinasi skor 4 dan 5 di atas 69%) menunjukkan bahwa beberapa layanan telah berjalan relatif lebih baik dibanding aspek lainnya. Secara keseluruhan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi telah mampu memberikan layanan non akademik yang dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa, namun tetap diperlukan perbaikan terarah pada butir-butir dengan penilaian “cukup” dan “kurang” agar kualitas layanan semakin merata dan kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan.

D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hasil analisis survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 5. Persentase Hasil Kepuasan layanan non-akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Tabel 9. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	238	281	85	9	8	621
Q-2	211	295	96	10	9	621
Q-3	220	280	96	16	9	621
Q-4	220	289	92	11	9	621
Q-5	224	272	103	13	9	621
Q-6	213	282	99	17	10	621
Q-7	218	280	100	14	9	621
Q-8	218	286	99	9	9	621
Q-9	223	275	102	11	10	621
Q-10	214	290	95	13	9	621
Q-11	219	282	100	11	9	621

Tabel 10. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	38,33%	45,25%	13,69%	1,45%	1,29%

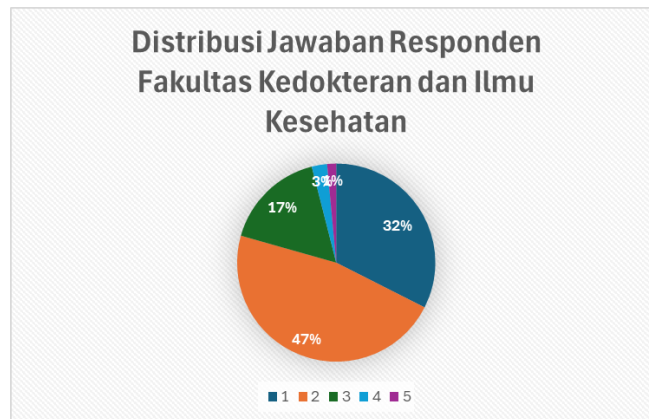
Q-2	33,98%	47,50%	15,46%	1,61%	1,45%
Q-3	35,43%	45,09%	15,46%	2,58%	1,45%
Q-4	35,43%	46,54%	14,81%	1,77%	1,45%
Q-5	36,07%	43,80%	16,59%	2,09%	1,45%
Q-6	34,30%	45,41%	15,94%	2,74%	1,61%
Q-7	35,10%	45,09%	16,10%	2,25%	1,45%
Q-8	35,10%	46,05%	15,94%	1,45%	1,45%
Q-9	35,91%	44,28%	16,43%	1,77%	1,61%
Q-10	34,46%	46,70%	15,30%	2,09%	1,45%
Q-11	35,27%	45,41%	16,10%	1,77%	1,45%

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik tergolong **sangat baik**. Hal ini terlihat dari persentase penilaian **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** yang konsisten tinggi di semua butir pertanyaan, yaitu berkisar sekitar **80–84%**. Artinya, mahasiswa secara umum merasa sangat terbantu dengan layanan non akademik yang mereka terima, baik terkait bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas internet, perpustakaan, laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, maupun layanan informasi karir dan kewirausahaan. Proporsi penilaian **“Cukup” (3)** masih ada di kisaran **13–17%**, namun bukan dominan, sehingga lebih mencerminkan adanya ruang perbaikan, bukan ketidakpuasan serius.

Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sangat rendah, rata-rata hanya sekitar **3–4%** di setiap butir. Tidak terdapat butir yang menunjukkan lonjakan signifikan pada kategori **“Kurang”** dan **“Sangat Kurang”**, meskipun pada beberapa aspek seperti layanan tertentu (misalnya butir yang berkaitan dengan fasilitas atau layanan teknis) persentasenya sedikit lebih tinggi dibanding butir lain, namun tetap dalam batas wajar. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa pengelolaan layanan non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah berjalan **efektif, merata, dan memuaskan mayoritas mahasiswa**, dengan catatan perlunya peningkatan berkelanjutan agar kelompok yang masih menilai **“cukup”** dapat beralih menjadi **“puas”** dan **“sangat puas”** pada masa mendatang.

E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 6. Persentase Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan non-akademik di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Tabel 11. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	175	242	64	8	5	494
Q-2	155	238	84	11	6	494
Q-3	164	226	81	17	6	494
Q-4	161	228	86	14	5	494
Q-5	158	235	80	13	8	494
Q-6	146	217	83	26	22	494
Q-7	151	234	89	13	7	494
Q-8	160	239	83	8	4	494
Q-9	171	227	87	6	3	494
Q-10	159	236	83	9	7	494
Q-11	164	228	84	11	7	494

Tabel 12. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	35,43%	48,99%	12,96%	1,62%	1,01%
Q-2	31,38%	48,18%	17,00%	2,23%	1,21%
Q-3	33,20%	45,75%	16,40%	3,44%	1,21%
Q-4	32,59%	46,15%	17,41%	2,83%	1,01%
Q-5	31,98%	47,57%	16,19%	2,63%	1,62%
Q-6	29,55%	43,93%	16,80%	5,26%	4,45%
Q-7	30,57%	47,37%	18,02%	2,63%	1,42%

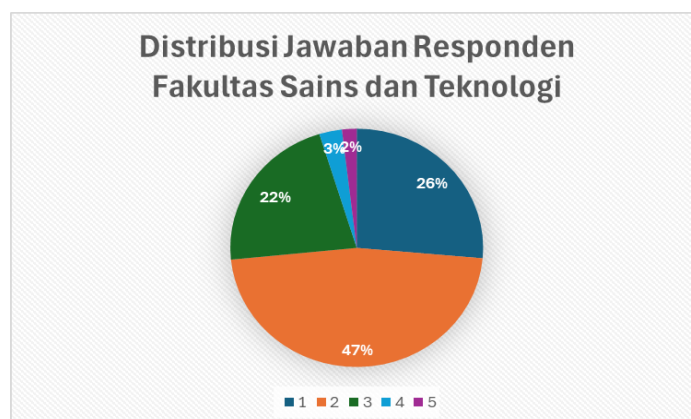
Q-8	32,39%	48,38%	16,80%	1,62%	0,81%
Q-9	34,62%	45,95%	17,61%	1,21%	0,61%
Q-10	32,19%	47,77%	16,80%	1,82%	1,42%
Q-11	33,20%	46,15%	17,00%	2,23%	1,42%

Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada kategori **baik-sangat baik**. Hal ini tampak dari persentase jawaban **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** yang konsisten tinggi di semua butir, yakni berkisar antara **±73% hingga 85%**, dengan rata-rata sekitar **79–80%**. Artinya, mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap berbagai aspek layanan non akademik yang diukur, mulai dari bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, perpustakaan, laboratorium, hingga sarana ibadah, olahraga, informasi karir, dan kewirausahaan. Porsi respon **“Cukup” (3)** umumnya berada di kisaran **16–18%**, menunjukkan masih adanya kelompok mahasiswa yang menilai layanan sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal.

Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) secara umum relatif rendah, rata-rata sekitar **2–4%** di sebagian besar butir. Namun, pada **Q-6 (layanan internet)** persentase jawaban “Kurang” dan “Sangat Kurang” meningkat hingga hampir **10%**, sehingga aspek ini patut menjadi **prioritas perbaikan**, terutama mengingat kebutuhan layanan digital yang tinggi di lingkungan kedokteran dan ilmu kesehatan. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa pengelolaan layanan non akademik di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan sudah mampu memberikan pengalaman yang positif bagi mayoritas mahasiswa, namun tetap diperlukan penguatan kualitas—khususnya pada layanan internet dan beberapa aspek yang masih banyak dinilai “cukup”—agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara lebih merata.

F. Fakultas Sains dan Teknologi

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Fakultas Sains dan Teknologi, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 7. Persentase Hasil Kepuasan Layanan non-akademik di Fakultas Sains dan Teknologi

Tabel 13. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Sains dan Teknologi

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	326	542	234	25	17	1144
Q-2	300	543	254	32	15	1144
Q-3	305	532	253	34	20	1144
Q-4	301	553	246	27	17	1144
Q-5	296	538	255	35	20	1144
Q-6	277	525	253	46	43	1144
Q-7	303	524	260	34	23	1144
Q-8	309	541	238	34	22	1144
Q-9	308	544	248	29	15	1144
Q-10	296	537	252	37	22	1144
Q-11	301	538	251	32	22	1144

Tabel 14. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Sains dan Teknologi

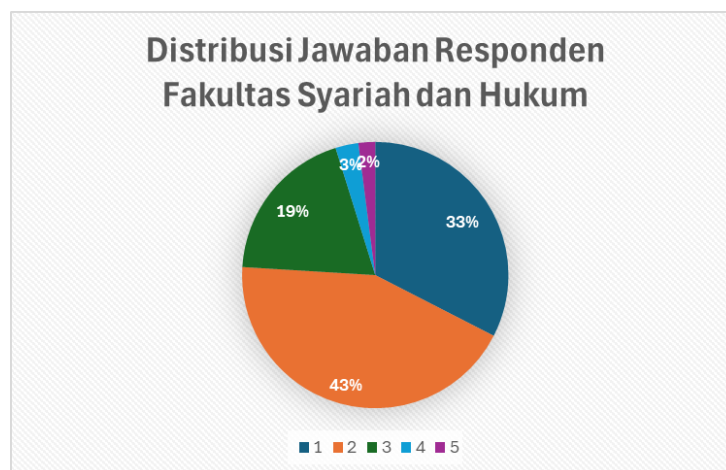
Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	28,50%	47,38%	20,45%	2,19%	1,49%
Q-2	26,22%	47,47%	22,20%	2,80%	1,31%
Q-3	26,66%	46,50%	22,12%	2,97%	1,75%
Q-4	26,31%	48,34%	21,50%	2,36%	1,49%
Q-5	25,87%	47,03%	22,29%	3,06%	1,75%
Q-6	24,21%	45,89%	22,12%	4,02%	3,76%
Q-7	26,49%	45,80%	22,73%	2,97%	2,01%
Q-8	27,01%	47,29%	20,80%	2,97%	1,92%
Q-9	26,92%	47,55%	21,68%	2,53%	1,31%
Q-10	25,87%	46,94%	22,03%	3,23%	1,92%
Q-11	26,31%	47,03%	21,94%	2,80%	1,92%

Pada Fakultas Sains dan Teknologi, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik secara umum berada pada kategori **baik**. Hal ini tercermin dari dominasi penilaian pada kategori “**Sangat Baik**” (5) dan “**Baik**” (4) yang berkisar sekitar **70–76%** di semua butir pertanyaan. Artinya, mayoritas mahasiswa menilai bahwa berbagai layanan non akademik—seperti bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, perpustakaan, laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan—telah berjalan cukup memadai dan dirasakan bermanfaat dalam mendukung proses studi mereka.

Meskipun demikian, masih terdapat sekitar **20-22%** responden yang memilih kategori **“Cukup” (3)** di hampir semua butir, yang menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa menilai kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) relatif rendah, umumnya berada di kisaran **3-5%**, namun pada **Q-6** (yang umumnya terkait layanan internet dalam instrumen ini) persentase “Kurang” dan “Sangat Kurang” meningkat hingga mendekati **8%**, sehingga menjadi **indikator prioritas perbaikan**. Secara keseluruhan, layanan non akademik di Fakultas Sains dan Teknologi sudah dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa, namun masih memerlukan upaya penguatan, khususnya pada aspek yang berkaitan dengan infrastruktur dan layanan digital, agar kepuasan dapat meningkat dan proporsi respon “cukup” serta “kurang” semakin berkurang.

G. Fakultas Syariah dan Hukum

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Fakultas Syariah dan Hukum, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 8. Persentase Hasil Kepuasan layanan non-akademik di Fakultas Syariah dan Hukum

Tabel 15. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Syariah dan Hukum

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	356	439	189	21	17	1022
Q-2	329	446	200	27	20	1022
Q-3	339	448	185	30	20	1022
Q-4	327	457	189	28	21	1022
Q-5	333	440	199	26	24	1022
Q-6	326	427	195	44	30	1022
Q-7	330	443	201	25	23	1022
Q-8	329	444	205	27	17	1022

Q-9	338	447	190	28	19	1022
Q-10	325	447	202	30	18	1022
Q-11	326	444	206	27	19	1022

Tabel 16. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Syariah dan Hukum

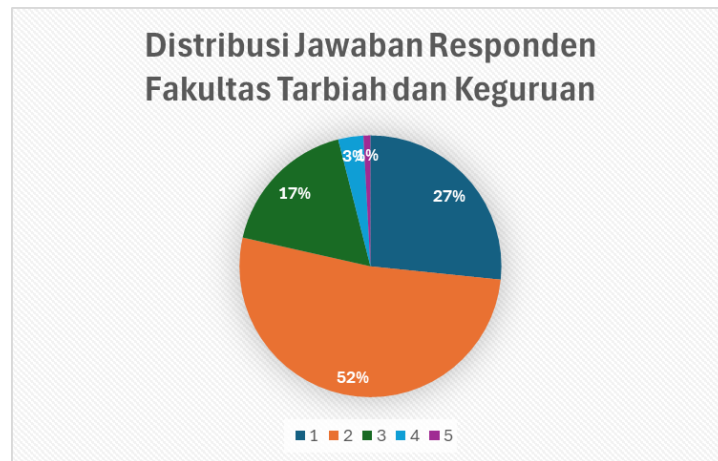
Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	34,83%	42,95%	18,49%	2,05%	1,66%
Q-2	32,19%	43,64%	19,57%	2,64%	1,96%
Q-3	33,17%	43,84%	18,10%	2,94%	1,96%
Q-4	32,00%	44,72%	18,49%	2,74%	2,05%
Q-5	32,58%	43,05%	19,47%	2,54%	2,35%
Q-6	31,90%	41,78%	19,08%	4,31%	2,94%
Q-7	32,29%	43,35%	19,67%	2,45%	2,25%
Q-8	32,19%	43,44%	20,06%	2,64%	1,66%
Q-9	33,07%	43,74%	18,59%	2,74%	1,86%
Q-10	31,80%	43,74%	19,77%	2,94%	1,76%
Q-11	31,90%	43,44%	20,16%	2,64%	1,86%

Pada Fakultas Syariah dan Hukum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik secara umum berada pada kategori **baik**. Hal ini tercermin dari dominasi penilaian pada kategori “**Sangat Baik**” (5) dan “**Baik**” (4) yang berkisar sekitar **75–78%** di hampir semua butir pertanyaan. Artinya, mayoritas mahasiswa menilai bahwa layanan bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan telah berjalan cukup efektif dan mendukung kebutuhan mereka selama studi.

Meski demikian, masih terdapat sekitar **18–20%** responden yang memberikan penilaian “**Cukup**” (3), menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa merasakan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) relatif rendah, umumnya di bawah **5%**, namun pada **Q-6** (yang dalam instrumen berkaitan dengan layanan internet) persentase jawaban “Kurang” dan “Sangat Kurang” meningkat hingga sekitar **7%**, sehingga menjadi **indikator prioritas perbaikan**. Secara keseluruhan, Fakultas Syariah dan Hukum telah mampu menyediakan layanan non akademik yang dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa, namun tetap diperlukan peningkatan kualitas, terutama pada aspek layanan digital dan beberapa butir yang masih banyak dinilai “cukup”, agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat lebih merata.

H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 9. Persentase Hasil Kepuasan layanan non-akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Tabel 17. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	258	430	113	12	4	817
Q-2	207	436	147	24	3	817
Q-3	220	402	161	26	8	817
Q-4	219	437	140	18	3	817
Q-5	217	424	145	26	5	817
Q-6	196	382	151	65	23	817
Q-7	216	426	141	23	11	817
Q-8	220	424	152	16	5	817
Q-9	218	435	143	17	4	817
Q-10	208	434	145	25	5	817
Q-11	214	434	136	27	6	817

Tabel 18. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	31,58%	52,63%	13,83%	1,47%	0,49%
Q-2	25,34%	53,37%	17,99%	2,94%	0,37%
Q-3	26,93%	49,20%	19,71%	3,18%	0,98%

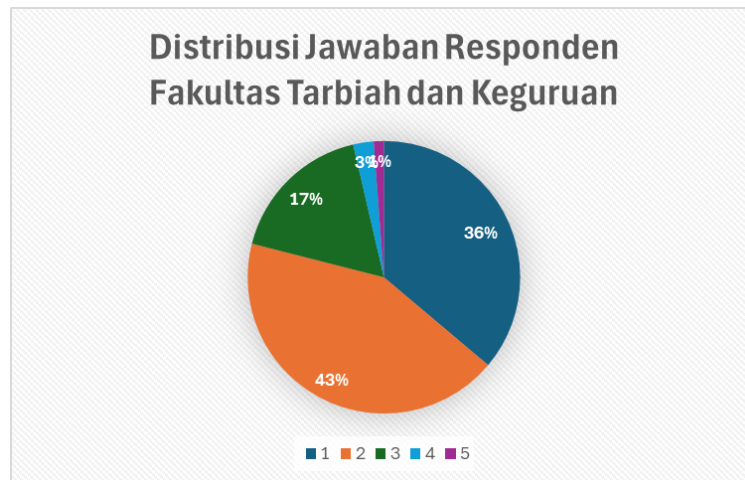
Q-4	26,81%	53,49%	17,14%	2,20%	0,37%
Q-5	26,56%	51,90%	17,75%	3,18%	0,61%
Q-6	23,99%	46,76%	18,48%	7,96%	2,82%
Q-7	26,44%	52,14%	17,26%	2,82%	1,35%
Q-8	26,93%	51,90%	18,60%	1,96%	0,61%
Q-9	26,68%	53,24%	17,50%	2,08%	0,49%
Q-10	25,46%	53,12%	17,75%	3,06%	0,61%
Q-11	26,19%	53,12%	16,65%	3,30%	0,73%

Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada kategori **baik-sangat baik**. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian pada kategori **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** yang umumnya berada di kisaran **±78–85%** pada hampir semua butir pertanyaan (Q-1 s.d. Q-11). Artinya, mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap berbagai layanan non akademik yang diterima, seperti bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan. Persentase penilaian **“Cukup” (3)** berada di kisaran **±14–19%**, menunjukkan masih adanya sebagian mahasiswa yang menilai layanan sudah berjalan namun belum sepenuhnya optimal.

Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) secara umum sangat rendah (sekitar 1–4%), namun meningkat pada **Q-6** hingga lebih dari **10%**, sehingga butir ini menjadi **indikator yang perlu mendapat perhatian khusus**. Sesuai instrumen, Q-6 terkait layanan internet, yang berarti kualitas dan keandalan akses internet di lingkungan fakultas masih dirasakan kurang oleh sebagian mahasiswa. Secara keseluruhan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah menyelenggarakan layanan non akademik yang **cukup kuat dan diapresiasi tinggi oleh mahasiswa**, namun tetap diperlukan penguatan berkelanjutan, terutama pada aspek layanan internet dan beberapa butir yang masih banyak dinilai “cukup”, agar mutu layanan semakin merata dan kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat.

I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 10. Persentase Hasil Kepuasan Layanan non-akademik di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Tabel 19. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	301	320	119	12	10	762
Q-2	260	332	141	22	7	762
Q-3	283	323	130	17	9	762
Q-4	276	324	137	15	10	762
Q-5	272	319	145	17	9	762
Q-6	254	331	134	27	16	762
Q-7	282	323	131	17	9	762
Q-8	259	343	134	17	9	762
Q-9	289	323	126	17	7	762
Q-10	279	320	133	22	8	762
Q-11	275	331	129	20	7	762

Tabel 20. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	39,50%	41,99%	15,62%	1,57%	1,31%
Q-2	34,12%	43,57%	18,50%	2,89%	0,92%
Q-3	37,14%	42,39%	17,06%	2,23%	1,18%
Q-4	36,22%	42,52%	17,98%	1,97%	1,31%
Q-5	35,70%	41,86%	19,03%	2,23%	1,18%
Q-6	33,33%	43,44%	17,59%	3,54%	2,10%
Q-7	37,01%	42,39%	17,19%	2,23%	1,18%
Q-8	33,99%	45,01%	17,59%	2,23%	1,18%

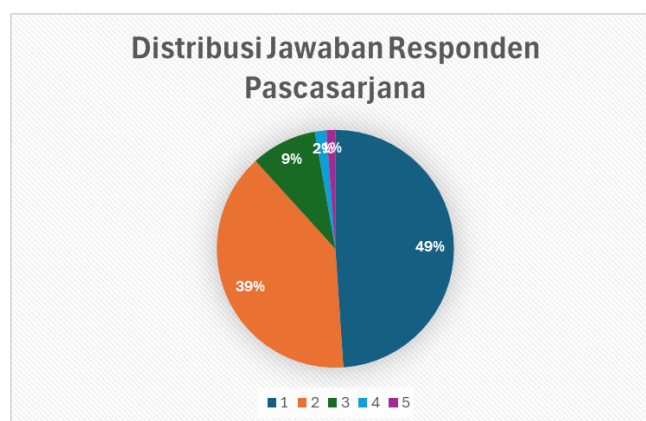
Q-9	37,93%	42,39%	16,54%	2,23%	0,92%
Q-10	36,61%	41,99%	17,45%	2,89%	1,05%
Q-11	36,09%	43,44%	16,93%	2,62%	0,92%

Pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada kategori **baik–sangat baik**. Hal ini tampak dari dominasi penilaian “**Sangat Baik**” (5) dan “**Baik**” (4) yang secara konsisten tinggi pada semua butir, berkisar sekitar **78–82%**. Artinya, mayoritas mahasiswa menilai bahwa berbagai layanan non akademik—mulai dari bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, pengembangan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, hingga layanan informasi karir dan kewirausahaan—telah berjalan dengan mutu yang baik dan dirasakan mendukung proses akademik mereka. Persentase penilaian “**Cukup**” (3) berada di kisaran **±16–19%**, yang menunjukkan masih adanya ruang perbaikan pada beberapa aspek layanan agar benar-benar mencapai tingkat sangat memuaskan bagi lebih banyak mahasiswa.

Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) relatif rendah, umumnya hanya sekitar **2–4%** di sebagian besar butir. Meski demikian, pada **Q-6** (yang dalam instrumen berkaitan dengan layanan internet) persentase jawaban “Kurang” dan “Sangat Kurang” menjadi yang tertinggi, yaitu sekitar **5–6%**, sehingga dapat dipandang sebagai **indikator prioritas perbaikan**, khususnya terkait kualitas dan kestabilan akses internet. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa Fakultas Ushuluddin dan Filsafat telah menyelenggarakan layanan non akademik yang mendapat apresiasi tinggi dari mahasiswa, namun tetap memerlukan penguatan berkelanjutan, terutama pada aspek layanan digital dan butir-butir yang masih banyak dinilai “cukup”, agar tingkat kepuasan dapat terus meningkat dan semakin merata.

J. Pascasarjana

Hasil analisis survei kepuasan layanan non-akademik pada Pascasarjana, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 11. Persentase Hasil Kepuasan Layanan non-akademikdi Pascasarjana

Tabel 21. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Pascasarjana

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
Q-1	172	126	25	3	4	330
Q-2	157	130	33	6	4	330
Q-3	156	133	29	7	5	330
Q-4	157	132	30	7	4	330
Q-5	155	130	36	5	4	330
Q-6	156	131	29	9	5	330
Q-7	166	133	25	3	3	330
Q-8	161	130	30	5	4	330
Q-9	172	124	28	3	3	330
Q-10	164	129	29	4	4	330
Q-11	160	129	32	5	4	330

Tabel 22. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Pascasarjana

Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Q-1	52,12 %	38,18 %	7,58 %	0,91%	1,21%
Q-2	47,58 %	39,39 %	10,00 %	1,82%	1,21%
Q-3	47,27 %	40,30 %	8,79 %	2,12%	1,52%
Q-4	47,58 %	40,00 %	9,09 %	2,12%	1,21%
Q-5	46,97 %	39,39 %	10,91 %	1,52%	1,21%
Q-6	47,27 %	39,70 %	8,79 %	2,73%	1,52%
Q-7	50,30 %	40,30 %	7,58 %	0,91%	0,91%
Q-8	48,79 %	39,39 %	9,09 %	1,52%	1,21%
Q-9	52,12 %	37,58 %	8,48 %	0,91%	0,91%
Q-10	49,70 %	39,09 %	8,79 %	1,21%	1,21%
Q-11	48,48 %	39,09 %	9,70 %	1,52%	1,21%

Pada Pascasarjana, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik berada pada kategori **sangat baik**. Hal ini tercermin dari dominasi penilaian pada kategori **“Sangat Baik” (5)** dan **“Baik” (4)** yang sangat tinggi di semua butir, yakni berkisar sekitar **85–92%**. Beberapa butir bahkan menunjukkan lebih dari **50%** responden memilih kategori “Sangat Baik”, seperti Q-1, Q-7, dan Q-9. Temuan ini menggambarkan bahwa mahasiswa Pascasarjana menilai berbagai layanan non akademik—bimbingan dan konseling, pembinaan minat dan bakat, beasiswa, penguatan soft skills, layanan kesehatan, fasilitas perpustakaan dan laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan informasi karir dan kewirausahaan—telah berjalan dengan mutu yang sangat memuaskan dan mendukung kebutuhan studi mereka.

Persentase penilaian **“Cukup” (3)** relatif kecil (sekitar **7–11%**), yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan berada pada tingkat moderat. Tingkat ketidakpuasan (**skor 2 dan 1**) juga sangat rendah, umumnya hanya sekitar **2–4%**, termasuk pada butir yang berkaitan dengan layanan internet (Q-6) yang sedikit lebih tinggi dibanding butir lain namun tetap dalam kategori sangat wajar. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar telah berhasil menyelenggarakan layanan non akademik yang **sangat diapresiasi oleh mahasiswa**, dengan hanya sedikit ruang perbaikan untuk memperkuat konsistensi kualitas di semua aspek agar kepuasan yang sangat tinggi ini dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Ringkasan Temuan

Ringkasan dari temuan utama survei kepuasan Layanan non-akademik diperoleh jumlah responden yang sangat signifikan dan tersebar secara merata pada Fakultas/Unit yang ada di UIN Alauddin Makassar. Responden yang mengisi survei ini terdiri dari mahasiswa aktif dengan 11 item pernyataan yang diajukan pada survei kepuasan terhadap Layanan non-akademik. Responden dari masing-masing fakultas memberikan jawaban yang sangat bervariasi. Berikut beberapa rangkuman hasil survei ini:

1. Tingkat Universitas

Secara agregat universitas, skor 4 dan 5 berada di kisaran 75–80%, sehingga layanan non akademik UIN Alauddin Makassar pada umumnya dinilai baik oleh mahasiswa. Penilaian “cukup” sekitar 18–20% dan ketidakpuasan rata-rata 4–5%. Pola yang sangat konsisten: butir Q-6 (layanan internet) selalu muncul sebagai titik lemah dengan ketidakpuasan tertinggi di hampir semua fakultas dan di tingkat universitas.

2. Fakultas Adab dan Humaniora

Tingkat kepuasan berada pada kategori baik. Gabungan jawaban skor 4 dan 5 berada di kisaran $\pm 70\%$ –73%. Sekitar 19–23% mahasiswa memberi nilai “cukup”, menandakan layanan dirasa berjalan tetapi belum optimal bagi sebagian mahasiswa. Ketidakpuasan (skor 1–2) relatif kecil (sekitar 6%), namun meningkat pada butir layanan internet (Q-6) sehingga aspek ini menjadi prioritas perbaikan.

3. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Kepuasan berada pada kategori baik, dengan gabungan skor 4 dan 5 sekitar $\pm 68\%$. Proporsi “cukup” cukup besar (sekitar 24%), menunjukkan pengalaman layanan sebagian mahasiswa masih biasa saja. Ketidakpuasan total memang di bawah 10% untuk sebagian besar butir, tetapi pada Q-6 (internet) ketidakpuasan naik di atas $\pm 12\%$, sehingga kualitas dan stabilitas layanan digital menjadi titik lemah utama.

4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Tingkat kepuasan berada pada kategori sangat baik. Skor 4 dan 5 konsisten tinggi, sekitar 80–84% di hampir semua butir. Penilaian “cukup” relatif kecil ($\pm 13\%$ –17%) dan ketidakpuasan (1–2) sangat rendah (sekitar 3–4%). Tidak ada lonjakan ketidakpuasan yang menonjol pada butir tertentu, menunjukkan layanan non akademik relatif stabil, merata, dan memuaskan.

5. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK)

Kepuasan berada pada kategori baik–sangat baik, dengan kombinasi skor 4 dan 5 sekitar 73–85% (rata-rata $\pm 79\%$ –80%). Sekitar 16–18% mahasiswa memberi penilaian “cukup”, menunjukkan adanya ruang penguatan kualitas layanan. Ketidakpuasan umumnya hanya 2–4%, namun pada Q-6 (internet) mendekati 10%, menandakan akses dan kualitas internet menjadi tantangan cukup serius di lingkungan FKIK yang sangat bergantung pada sumber digital.

6. Fakultas Sains dan Teknologi

Kepuasan berada pada kategori baik, dengan skor 4 dan 5 sekitar 70–76%. Penilaian “cukup” konsisten di kisaran 20–22%, menandakan cukup banyak mahasiswa yang merasa layanan belum sepenuhnya optimal. Ketidakpuasan 3–5% di sebagian besar butir, namun kembali Q-6 (internet) menunjukkan ketidakpuasan tertinggi (mendekati 8%), sehingga layanan jaringan dan infrastruktur digital perlu mendapat perhatian lebih.

7. Fakultas Syariah dan Hukum

Tingkat kepuasan berada pada kategori baik, dengan gabungan skor 4 dan 5 sekitar 75–78%. Kelompok “cukup” berada di kisaran 18–20%, yang menunjukkan adanya ruang peningkatan mutu layanan non akademik. Ketidakpuasan umumnya <5%, tetapi Q-6 (internet) kembali muncul sebagai butir dengan ketidakpuasan relatif lebih tinggi (sekitar 7%), sehingga peningkatan kualitas konektivitas sangat relevan di fakultas ini.

8. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Kepuasan berada pada kategori baik–sangat baik. Skor 4 dan 5 umumnya 78–85%, termasuk salah satu yang tertinggi di tingkat fakultas. Penilaian “cukup” ada di kisaran 16–19%, sedangkan ketidakpuasan (1–2) umumnya rendah (± 1 –4%). Namun pada Q-6 (internet) ketidakpuasan melonjak lebih dari 10%, menjadikannya titik lemah utama di tengah overall pelayanan yang sebenarnya sudah kuat.

9. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Kepuasan berada pada kategori baik–sangat baik, dengan skor 4 dan 5 sekitar 78–82% di seluruh butir. Penilaian “cukup” berkisar 16–19%, menunjukkan sebagian mahasiswa masih melihat ruang perbaikan pada beberapa aspek layanan. Ketidakpuasan (1–2) relatif rendah (± 2 –4%), namun Q-6 (internet) kembali muncul sebagai butir dengan ketidakpuasan tertinggi (± 5 –6%), menegaskan pola kelemahan layanan internet lintas fakultas.

10. Pascasarjana

Pascasarjana menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi, kategori sangat baik. Skor 4 dan 5 mencapai sekitar 85–92%. Di banyak butir, lebih dari 50% responden memilih “Sangat Baik”, mencerminkan apresiasi yang sangat kuat terhadap layanan non akademik. Penilaian “cukup” hanya sekitar 7–11%, dan ketidakpuasan 2–4% saja (termasuk untuk Q-6/internet), menunjukkan layanan non akademik Pascasarjana sudah sangat mapan dan konsisten.

B. Pola Umum yang Terlihat

1. Mayoritas fakultas berada di level “baik”, sebagian sudah “sangat baik” FEBI, FKIK, Tarbiyah dan Keguruan, Ushuluddin dan Filsafat, serta Pascasarjana menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi dibanding fakultas lain. Adab & Humaniora, Dakwah & Komunikasi, Saintek, dan Syariah & Hukum tetap dalam kategori baik, namun dengan porsi “cukup” yang sedikit lebih besar.
2. Layanan internet (Q-6) adalah kelemahan utama lintas fakultas Hampir di semua fakultas, Q-6 selalu memiliki persentase “Kurang” dan “Sangat Kurang” tertinggi dibanding butir lain. Ini menandakan bahwa akses dan kualitas

jaringan/internet merupakan isu sistemik, bukan hanya kasus di satu dua fakultas.

3. Fasilitas dan layanan lain relatif sudah diterima baik
Layanan lain seperti bimbingan-konseling, pembinaan minat-bakat, beasiswa, soft skills, perpustakaan, laboratorium, sarana ibadah dan olahraga, serta layanan karir dan kewirausahaan secara umum memperoleh penilaian positif dengan dominasi skor 4 dan 5.
4. Pascasarjana menjadi benchmark positif
Pola kepuasan yang sangat tinggi di Pascasarjana menunjukkan bahwa praktik pengelolaan layanan non akademik di sana dapat dijadikan rujukan (best practice) untuk fakultas lain, baik dari sisi responsivitas, komunikasi, maupun kualitas fasilitas.

C. Saran dan Rekomendasi Umum

Berangkat dari pola di atas, berikut **saran dan rekomendasi umum** untuk tingkat universitas:

1. **Prioritas Utama: Penguatan Layanan Internet dan Sistem Informasi**
 - a. Menyusun rencana aksi universitas khusus untuk peningkatan bandwidth, stabilitas jaringan, dan cakupan Wi-Fi di seluruh fakultas.
 - b. Melakukan pemetaan titik lemah jaringan per fakultas dan menyusun standar minimal kualitas layanan internet (misalnya standar kecepatan dan area jangkauan).
 - c. Mengintegrasikan layanan internet dengan sistem informasi terpusat (LMS, SIAKAD, perpustakaan digital) agar pengalaman digital mahasiswa lebih mulus.
2. **Standarisasi Layanan Non Akademik Lintas Fakultas**
 - a. Menyusun SOP layanan non akademik (bimbingan dan konseling, minat-bakat, beasiswa, health center, CDC, kewirausahaan) di tingkat universitas, kemudian diadaptasi secara kontekstual di masing-masing fakultas.
 - b. Memperkuat koordinasi antara unit universitas (UPT, Lembaga) dan fakultas agar mahasiswa merasakan layanan yang seragam mutunya, bukan terfragmentasi.
3. **Penguatan Layanan Karir, Kewirausahaan, dan Soft Skills**
 - a. Mengembangkan program terpadu antara fakultas dan CDC (Career Development Center) untuk bimbingan karir, magang, tracer study, dan pelatihan kewirausahaan sebagai respon terhadap kebutuhan dunia kerja.
 - b. Menjadwalkan kegiatan rutin (workshop, coaching, klinik CV, pelatihan pitching bisnis) yang disebar merata ke semua fakultas.

4. **Optimalisasi Fasilitas Fisik: Perpustakaan, Laboratorium, Olahraga, dan Ibadah**
 - a. Melakukan audit kondisi fasilitas (kenyamanan, kebersihan, aksesibilitas) dan menindaklanjuti temuan yang berkaitan dengan ruang belajar, laboratorium, sarana ibadah dan olahraga.
 - b. Mengembangkan mekanisme pelaporan gangguan fasilitas yang mudah diakses mahasiswa (misalnya melalui aplikasi atau sistem pelaporan online).
5. **Penguatan Layanan Bimbingan dan Konseling Mahasiswa**
 - a. Memperkuat peran Dosen PA, Unit Konseling, dan lembaga pendampingan psikologis/rohani untuk merespons kebutuhan non akademik mahasiswa (stress, adaptasi studi, masalah sosial).
 - b. Menyusun program pembinaan berkala (seminar kesehatan mental, klinik akademik, pembinaan karakter) secara terstruktur.
6. **Pemanfaatan Hasil Survey dalam Siklus PPEPP/RTM**
 - a. Menjadikan hasil survei ini sebagai input formal dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat universitas dan fakultas.
 - b. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) per fakultas dengan indikator yang jelas (apa yang diperbaiki, siapa penanggung jawab, target waktu, dan indikator keberhasilan).
 - c. Melakukan survei ulang secara berkala (misal tahunan) untuk memantau tren kepuasan dan efektivitas RTL.
7. **Transparansi dan Komunikasi Layanan**
 - a. Meningkatkan sosialisasi informasi layanan non akademik (jadwal, prosedur, kontak layanan) melalui website, media sosial, papan pengumuman digital, dan grup resmi mahasiswa.
 - b. Mendorong adanya feedback channel (saran, keluhan, masukan) yang responsif dan terpantau, sehingga mahasiswa merasa didengar dan dilibatkan dalam perbaikan layanan.

REFERENSI

- Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15(S1), 175-190.
- Clarkson, M. B. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Smith, A., & Johnson, B. (2018). *Stakeholder theory*. Routledge.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Johnson, M. D., & Gustafsson, A. (2000). Improving customer satisfaction, loyalty, and profit: An integrated measurement and management system. Jossey-Bass.
- Ferreira, F. A. F., & Proença, J. F. D. C. (2016). Stakeholder engagement analysis: Insights from a construction project. *International Journal of Project Management*, 34(8), 1392-1405.
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-commerce adoption by SMEs in Australia: A longitudinal study. *International Journal of Electronic Commerce*, 13(2), 43-71.
- Zhou, K. Z., & Wang, Y. (2010). Moderating role of buyer-supplier relationship strength on outsourcing-performance relationship: A contingent framework. *Journal of Operations Management*, 28(6), 521-533.
- Berman, S. L., Wicks, A. C., Kotha, S., & Jones, T. M. (1999). Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance. *Academy of Management Journal*, 42(5), 488-506.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR 1573 TAHUN 2025

TENTANG

PANITIA PELAKSANA DAN TIM ANALISIS LAPORAN SURVEY
SEMESTER GENAP TAHUN 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan analisis laporan survey Semester Genap Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, maka perlu mengangkat panitia pelaksana dan tim analisis laporan Survey;

b. bahwa yang tersebut namanya dalam penetapan keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat menjadi panitia pelaksana dan tim analisis laporan survey Semester Genap Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tentang panitia pelaksana dan tim analisis laporan survey Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;

6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar jo. Nomor 8 Tahun 2016;

7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 87 tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;

8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;



MEMUTUSKAN:

Menetapkan :KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA DAN TIM ANALISIS LAPORAN SURVEY SEMESTER GENAP TAHUN 2025 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

KESATU :Mengangkat Tim Pelaksana dan tim analisis laporan survey Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA :Tugas Panitia adalah:

1. Menyiapkan selara kebutuhan ATK dan operasional pelaksanaan analisis laporan survey Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
2. Melaporkan dan menyampaikan hasil penyusunan draf analisis laporan survey Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2025 ke Rektor untuk diusulkan penetapannya.

Tugas tim analisis laporan survey Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar adalah:

1. Menelaah dan menganalisis laporan survey Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang ada sebelumnya dan peraturan yang terkait;
2. Melaporkan dan menyampaikan hasil penyusunan analisis Laporan survey Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2025 ke Rektor melalui panitia untuk diusulkan penetapannya.

KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini, dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Nomor SP DIPA-025.04.2.307314/2025 Tanggal 02 Desember 2024;

KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UIN ALAUDDIN
MAKASSAR NOMOR: 18/3 SEMESTER GENAP
TAHUN 2025 TENTANG PANITIA PENYUSUNAN
LAPORAN ANALISIS SURVEY TAHUN 2025
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR.

PANITIA PELAKSANA

Penanggungjawab	: Prof. H. Hamdan, M.A., Ph.D.
Pengarah	: Prof. Dr. H. Kamaluddin Abunawas, M.Ag.
Ketua	: Prof. Dr. H. Andi Aderus, Lc., M.A.
Wakil Ketua	: Muh. Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed., Ph.D.
Sekretaris	: Irwan, S.Si., M.Si.
Anggota	:
	1. Dr. H. M. Muflih B Fattah, M.M.
	2. H. Anwar Abubakar, S.Ag., M.Pd.
	3. Dr. Alim Syariati, SE., M.Si.
	4. Muthahharah, S.Kep., Ns., M.Kes
	5. Kusa, S.Ag.
	6. Nurjannah, S.E.
	7. Iswahyuni, S.Ag.
	8. Sachra, S.E.
	9. Rahmawati, S.Kom.
	10. Rahman Hidayat, S.E.
	11. Sulhan Nur Washil Amar, S.H.
	12. Patimah, M.Pd.
	13. M. Yunus.
	14. Basineng

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,

H. HAMDAN



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR UIN ALAUDDIN
MAKASSAR NOMOR: 1573 SEMESTER
GENAP TAHUN 2025 TENTANG TIM
ANALISIS LAPORAN SURVEY TAHUN 2025
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR.

TIM ANALISIS SURVEY

1. Adnan Sauddin, S.Pd., M.Si
2. Dr. Haeria, S.Si., M.Si.
3. apt. Muzayyidah, S.Farm., M.Si
4. Ilham Syata, S.Si., M.Si.
5. Ahmad Muyassar Ibrahim, S.Kom., M.Cs
6. Syamsul, M.Pd
7. Masykur Rauf, S.Hum., M.Pd
8. Aguswandi, S.Sos., M.I.Kom
9. A. Dian Fitriana, S.I.Kom., M.I.Kom
10. Ramadayanti, S.IP., M.Hum
11. Muhsimannor, S.Hum, M.Hum
12. Kaslam, S.TP., M.Si.
13. Muhammad Fikri Amra, M.H.I
14. Dzulkifli Al-Amin, Lc., M.H
15. Aswar, S.Hl., .H.
16. Andi Athifah Amalia Achruh, P., SE., M.E
17. Alamsyah, SE., M.Si
18. Rahman Hidayat, S.E.

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





LAMPIRAN III
KEPUTUSAN REKTOR UIN ALAUDDIN
MAKASSAR NOMOR: **1573** SEMESTER
GENAP TAHUN 2025 TENTANG DAFTAR
SURVEY TAHUN 2025 UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR.

DAFTAR SURVEY YANG DILAKSANAKAN TAHUN 2025

1. Survey Kepuasan Dosen dan Staf terhadap Pengelolaan SDM
2. Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan
3. Survey Kepuasan Dosen terhadap Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat
4. Survey Kepuasan Kepemimpinan Organisasi
5. Survey Kepuasan Layanan Kepegawaian 2025
6. Survey Kepuasan Layanan Penelitian
7. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik
8. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik
9. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan
10. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Sarana dan Prasarana
11. Survey Kepuasan Umpan Balik Dosen dalam Proses Belajar Mengajar
12. Survey minitoring dan evaluasi pembelajaran

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal **18** November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,



H. HAMDANI



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR 1571 TAHUN 2025

TENTANG

PANITIA PELAKSANA DAN PENYUSUN LAPORAN
SURVEY SEMESTER GENAP TAHUN 2025
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran Penyusunan Laporan Survey Semesler Genap Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, maka perlu mengangkat Panitia Pelaksana dan Penyusun Laporan Survey;
- b. bahwa yang tersebut namanya dalam penetapan keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat menjadi Panitia Pelaksana dan Penyusun Laporan Survey Semesler Genap Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tentang Panitia dan Penyusun Laporan Survey Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Univeristas Islam Negeri Alauddin Makassar;
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar jo. Nomor 8 Tahun 2016;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 87 tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA DAN PENYUSUN LAPORAN SURVEY SEMESTER GENAP TAHUN 2025 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
- KESATU :Mengangkat Tim Pelaksana dan Penyusun Laporan Audit Mutu Internal (AMI) Semester Genap Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA :Tugas Panitia adalah:
1. Menyiapkan selara kebutuhan ATK dan operasional pelaksanaan Penyusun Laporan AMI Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
 2. Melakukan registrasi dan presensi setiap hari dari Tim Analisis dan Tim Penyusun Laporan AMI Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
 3. Melaporkan dan menyampaikan hasil penyusunan draf laporan AMI Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2025 ke Rektor untuk diusulkan penetapannya.
- Tugas Penyusun Laporan Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar adalah:
1. Menelaah dan menganalisis hasil AMI Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang ada sebelumnya dan peraturan yang terkait;
 2. Melaporkan dan menyampaikan hasil Penyusunan Laporan Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2025 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2025 ke Rektor melalui panitia untuk diusulkan penetapannya.
- KETIGA :Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini, dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Nomor SP DIPA-025.04.2.307314/2025 Tanggal 02 Desember 2024;
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 10 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UIN ALAUDDIN
MAKASSAR NOMOR: 157/ SEMESTER
GENAP TAHUN 2025 TENTANG PANITIA
PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY TAHUN
2025 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN MAKASSAR.

PANITIA PELAKSANA

Penanggungjawab	: Prof. H. Hamdan, M.A., Ph.D.
Pengarah	: Prof. Dr. H. Kamaluddin Abunawas, M.Ag.
Ketua	: Prof. Dr. H. Andi Aderus, Lc., M.A.
Wakil Ketua	: Muh. Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed., Ph.D.
Sekretaris	: Irwan, S.Si., M.Si.
Anggota	:

1. Dr. H. M. Muflih B Fattah, M.M.
2. H. Anwar Abubakar, S.Ag., M.Pd.
3. Dr. Alim Syariati, SE., M.Si.
4. Muthahharah, S.Kep., Ns., M.Kes
5. Kusa, S.Ag.
6. Nurjannah, S.E.
7. Iswahyuni, S.Ag.
8. Sachra, S.E.
9. Rahmawati, S.Kom.
10. Rahman Hidayat, S.E.
11. Sulhan Nur Washil Amar, S.H.
12. Patimah, M.Pd.
13. M. Yunus.
14. Basineng

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,

H. HAMDAN



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU