

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

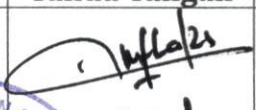
**TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN**

**TAHUN
2025**



HALAMAN VALIDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN
KEUANGAN SEMESTER GENAP
UIN ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2025

SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN
F.4.5.25.2.09

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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan** 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 layanan keuangan. 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 layanan keuangan, 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	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Manfaat Survei	5
C. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei.....	6
BAB II METODE PELAKSANAAN.....	8
A. Deskripsi Pelaksanaan	8
B. Subjek Survei	9
C. Instrumen Survei	9
D. Prosedur Pelaksanaan.....	11
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	14
A. Distribusi Responden Tingkat Universitas	14
B. Fakultas Adab dan Humaniora	17
C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi	19
D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	22
E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	24
F. Fakultas Sains dan Teknologi.....	27
G. Fakultas Syariah dan Hukum	29
H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	32
I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	34
J. Pascasarjana	37
K. Biro Administrasi AAKK.....	39
L. Biro Administrasi AUPK.....	41
M. Character Building Program	43
N. Kerjasama/Kopertais	45
O. Kopertais.....	47
P. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	49
Q. Lembaga Penjaminan Mutu	51
R. Operator PDPT.....	53
S. Pusat P2B	55
T. Poliklinik	57

U.	Satuan Pengawas Internal (SPI)	60
V.	Umum.....	62
W.	Umum/LPSE	64
X.	UPT Perpustakaan	66
Y.	UPT Pusat Bahasa	68
Z.	UPT Pustipad	70
BAB IV PENUTUP		73
A.	Ringkasan Temuan.....	73
B.	Saran dan Rekomendasi	83
REFERENSI		85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap kinerja unit-unit layanan di lingkungan universitas. Salah satu unit strategis yang berperan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas akademik dan non-akademik adalah Unit Keuangan. Unit ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan anggaran, pelaksanaan transaksi keuangan, serta penyusunan laporan keuangan yang transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan keuangan yang baik dan responsif merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan tridharma perguruan tinggi. Kualitas layanan keuangan yang optimal tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik), tetapi juga mencerminkan komitmen institusi terhadap penerapan prinsip Good University Governance (GUG) — yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan.

Sebagai upaya untuk menilai sejauh mana layanan unit keuangan telah memenuhi harapan pengguna, dilakukan Survei Kepuasan Layanan Keuangan yang ditujukan kepada sivitas akademika, khususnya tenaga kependidikan dari berbagai unit kerja. Survei ini menjadi salah satu instrumen penting dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Alauddin Makassar, yang bertujuan untuk memperoleh masukan dan umpan balik secara objektif terkait kinerja pelayanan keuangan.

Melalui survei ini, diharapkan diperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek, seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, transparansi informasi, profesionalitas petugas, serta kemudahan dalam proses administrasi keuangan. Hasil survei selanjutnya akan digunakan sebagai dasar bagi unit keuangan dalam menyusun rencana tindak lanjut (RTL) berupa peningkatan kualitas layanan, penyempurnaan prosedur operasional standar (SOP), serta penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan layanan keuangan 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

a) Tujuan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan unit keuangan di UIN Alauddin Makassar memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

- a. **Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan** terhadap kinerja unit keuangan dalam aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, transparansi, dan kemudahan proses pelayanan.
- b. **Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan** layanan keuangan berdasarkan persepsi tenaga kependidikan (tendik), sehingga dapat diketahui area yang memerlukan perbaikan.
- c. **Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)** dengan menyediakan data empiris yang dapat dijadikan dasar dalam siklus peningkatan mutu berkelanjutan (Continuous Quality Improvement).
- d. **Menjadi alat evaluasi dan monitoring** terhadap pelaksanaan standar pelayanan unit keuangan agar sejalan dengan kebijakan mutu universitas.
- e. **Memberikan dasar bagi penyusunan rencana tindak lanjut (RTL)** dan strategi peningkatan mutu layanan keuangan di masa mendatang.

b) Manfaat Pelaksanaan Survei

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan ini meliputi:

- a. **Bagi Universitas**, hasil survei dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan strategis di bidang keuangan dan tata kelola layanan administratif yang lebih efektif dan efisien.
- b. **Bagi Unit Keuangan**, survei ini menjadi sarana untuk melakukan refleksi, evaluasi, serta peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan masukan langsung dari pengguna layanan.

- c. **Bagi Pengguna Layanan (Tendik, Dosen, dan Unit Kerja Lainnya),** hasil survei memberikan ruang partisipatif dalam menyalurkan pendapat, pengalaman, dan harapan terhadap peningkatan mutu layanan keuangan.
- d. **Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal,** survei ini memperkuat budaya mutu di lingkungan UIN Alauddin Makassar dengan menekankan pentingnya umpan balik (feedback loop) dalam proses peningkatan layanan publik.
- e. **Secara institusional,** hasil survei berkontribusi terhadap pencapaian indikator kinerja utama (IKU) dan elemen-elemen penilaian dalam akreditasi, terutama pada aspek tata pamong, tata kelola, dan layanan.

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 Keuangan UIN Alauddin Makassar merupakan suatu proses yang terstruktur dan sistematis untuk mengumpulkan data tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan para dosen, tenaga kependidikan terhadap layanan Keuangan 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 Keuangan di 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 Keuangan UIN Alauddin Makassar mencakup tenaga pendidik dan kependidikan dari setiap Fakultas / Lembaga / Unit / Program Studi.

C. Instrumen Survei

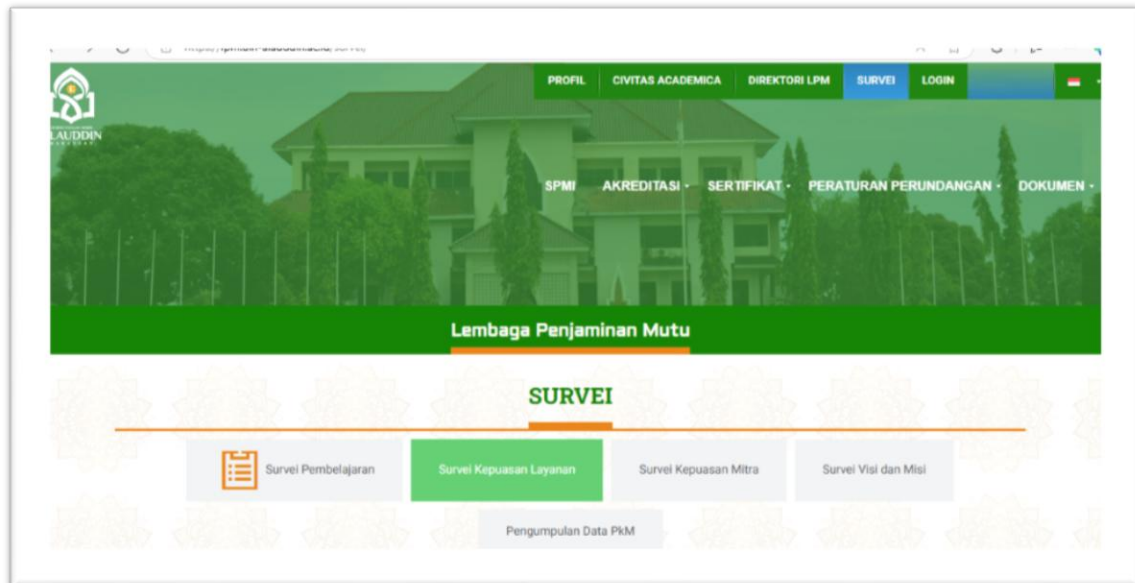
Survei kepuasan terhadap layanan Keuangan dilakukan dengan metode yang terstruktur dan menggunakan instrumen berupa kuisisioner sesuai format yang ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Alauddin Makassar dan divalidasi oleh mitra validator survei Lembaga Penjaminan Mutu. Survei dilakukan secara 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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan

Kode	Deskripsi Pernyataan
P01	Pimpinan memastikan ketepatan waktu pembayaran gaji dan uang lauk-pauk
P02	Pimpinan memastikan kesesuaian jumlah pembayaran lauk-pauk
P03	Pimpinan memastikan Ketersediaan alokasi dana pengembangan tenaga kependidikan
P04	Pimpinan memastikan ketepatan waktu pembayaran renumerasi
P05	Pimpinan memastikan kesesuaian jumlah pembayaran renumerasi
P06	Pimpinan mensosialisasikan perencanaan keuangan unit kerja
P07	Pimpinan memastikan transparansi penyusunan anggaran unit kerja
P08	Pimpinan mensosialisasikan serapan anggaran unit kerja
P09	Pimpinan memastikan kesesuaian rencana anggaran dengan kegiatan unit kerja
P10	Pimpinan memastikan transparansi pertanggungjawaban keuangan unit kerja

Butir pernyataan survei kepuasan layanan Keuangan mencakup 10 item pernyataan yang berkaitan dengan layanan pengelolaan Keuangan.



Gambar 1. Bukti Tampilan Layar Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

D. Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan Survei kepuasan terhadap layanan Keuangan di UIN Alauddin Makassar dimulai dari tahap:

a. Perencanaan Survei

- 1) Menentukan tujuan utama survei, mengukur kepuasan Dosen terhadap layanan pengelolaan Keuangan, 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) Periksa 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

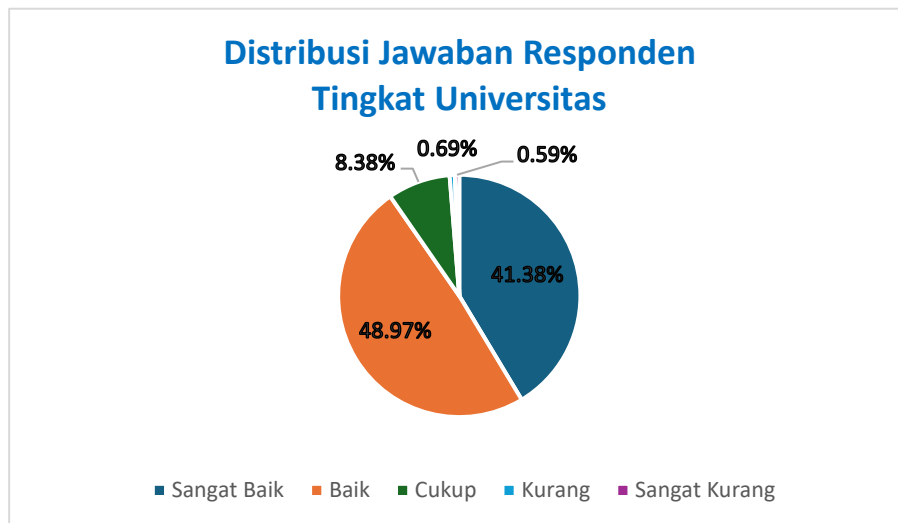
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Distribusi Responden Tingkat Universitas

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar.

Tabel 2. Jumlah Responden Fakultas/Unit Kerja

No	Fakultas/Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Fakultas Adab dan Humaniora	23
2	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	24
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	28
4	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	56
5	Fakultas Sains dan Teknologi	64
6	Fakultas Syariah dan Hukum	29
7	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	51
8	Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	28
9	Pascasarjana	20



Gambar 2. Persentase Hasil Kepuasan layanan Keuangan di Tingkat Universitas

Tabel 3. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Keuangan di Tingkat Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	274	256	41	5	4	580
P02	254	275	46	1	4	580
P03	232	283	57	5	3	580
P04	250	283	42	2	3	580
P05	255	280	41	1	3	580
P06	221	294	53	9	3	580
P07	225	290	53	8	4	580
P08	228	292	51	5	4	580
P09	229	295	52	1	3	580
P10	232	292	50	3	3	580

Tabel 4. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	47.24%	44.14%	7.07%	0.86%	0.69%
P02	43.79%	47.41%	7.93%	0.17%	0.69%
P03	40.00%	48.79%	9.83%	0.86%	0.52%
P04	43.10%	48.79%	7.24%	0.34%	0.52%
P05	43.97%	48.28%	7.07%	0.17%	0.52%
P06	38.10%	50.69%	9.14%	1.55%	0.52%

P07	38.79%	50.00%	9.14%	1.38%	0.69%
P08	39.31%	50.34%	8.79%	0.86%	0.69%
P09	39.48%	50.86%	8.97%	0.17%	0.52%
P10	40.00%	50.34%	8.62%	0.52%	0.52%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan di tingkat universitas, secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori “Baik hingga Sangat Baik”. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban responden pada dua kategori tertinggi, yaitu “Sangat Baik” dan “Baik”, dengan persentase yang secara konsisten melebihi 80% pada setiap pernyataan yang diukur.

Secara rinci, persentase responden yang menilai “Sangat Baik” terhadap berbagai aspek layanan keuangan berkisar antara 38,10% hingga 47,24%, sementara penilaian “Baik” berada pada kisaran 44,14% hingga 50,86%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tendik merasa puas terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, serta kejelasan prosedur keuangan yang diberikan oleh unit terkait di universitas.

Adapun pernyataan dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada P01, yaitu sebesar 47,24% responden menyatakan “Sangat Baik” dan 44,14% menyatakan “Baik”, dengan total kepuasan mencapai lebih dari 91%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek yang diukur pada pernyataan P01—kemungkinan berkaitan dengan kemudahan akses atau kecepatan layanan keuangan—telah berjalan dengan optimal.

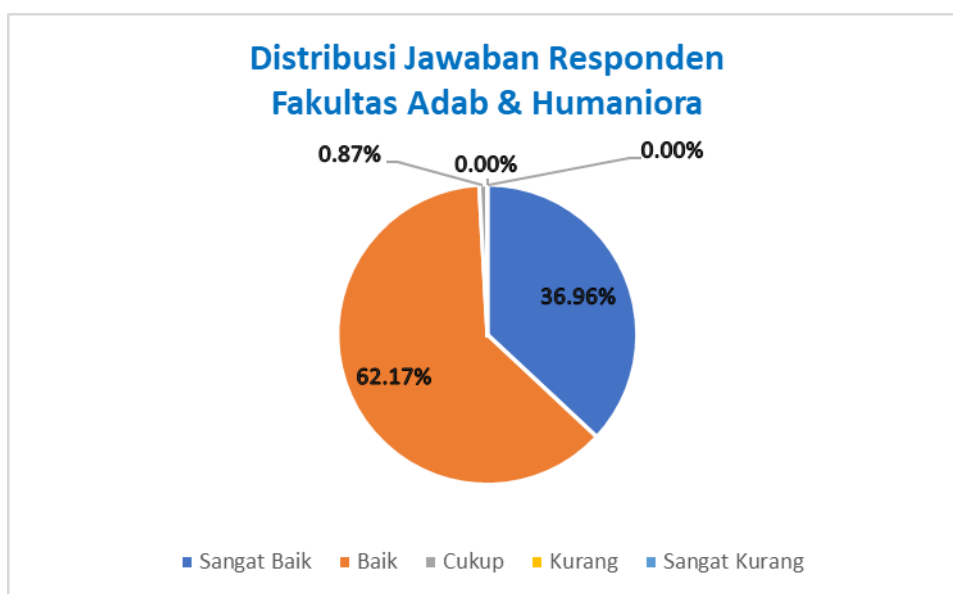
Sebaliknya, tingkat kepuasan relatif terendah ditemukan pada P06 dan P07, di mana persentase penilaian “Sangat Baik” hanya mencapai 38,10% dan 38,79%, dengan “Baik” sebesar 50,69% dan 50,00%. Walaupun demikian, total kepuasan tetap berada di atas 88%, menunjukkan bahwa kualitas layanan masih tergolong baik dan konsisten di mata responden.

Untuk kategori “Cukup”, persentase rata-rata berkisar antara 7% hingga 10%, sedangkan kategori “Kurang” dan “Sangat Kurang” sangat kecil, masing-masing di bawah 2% dari total responden. Hal ini memperlihatkan bahwa hanya sebagian kecil tenaga kependidikan yang merasa layanan keuangan masih perlu perbaikan signifikan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan keuangan universitas telah memberikan kinerja yang memuaskan bagi tenaga kependidikan, baik dari segi profesionalisme petugas, kecepatan pelayanan, maupun kejelasan informasi prosedur. Meskipun demikian, beberapa aspek dengan nilai “Sangat Baik” yang relatif lebih rendah (seperti P06 dan P07) dapat dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan keuangan di masa mendatang.

B. Fakultas Adab dan Humaniora

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Fakultas Adab dan Humaniora, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 3. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Keuangan di Fakultas Adab dan Humaniora

Tabel 5. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Adab dan Humaniora

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	10	13	0	0	0	23
P02	9	14	0	0	0	23
P03	8	15	0	0	0	23

P04	8	15	0	0	0	23
P05	9	13	1	0	0	23
P06	7	15	1	0	0	23
P07	9	14	0	0	0	23
P08	8	15	0	0	0	23
P09	9	14	0	0	0	23
P10	8	15	0	0	0	23

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	43.48%	56.52%	0.00%	0.00%	0.00%
P02	39.13%	60.87%	0.00%	0.00%	0.00%
P03	34.78%	65.22%	0.00%	0.00%	0.00%
P04	34.78%	65.22%	0.00%	0.00%	0.00%
P05	39.13%	56.52%	4.35%	0.00%	0.00%
P06	30.43%	65.22%	4.35%	0.00%	0.00%
P07	39.13%	60.87%	0.00%	0.00%	0.00%
P08	34.78%	65.22%	0.00%	0.00%	0.00%
P09	39.13%	60.87%	0.00%	0.00%	0.00%
P10	34.78%	65.22%	0.00%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan di Fakultas Adab dan Humaniora, diperoleh data sebagaimana tersaji pada Tabel 7. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan berada pada kategori baik hingga sangat baik, tanpa adanya respon yang menyatakan “kurang” maupun “sangat kurang” terhadap seluruh pernyataan yang diberikan.

Pada setiap butir pernyataan (P01–P10), mayoritas responden memberikan penilaian baik dengan persentase yang berkisar antara 56,52% hingga 65,22%, sedangkan penilaian sangat baik berada pada rentang 30,43% hingga 43,48%. Hanya pada dua butir pernyataan, yaitu P05 dan P06, terdapat penilaian cukup masing-masing sebesar 4,35%, yang menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang menilai layanan pada aspek tertentu masih dapat ditingkatkan.

Jika dilihat secara lebih rinci:

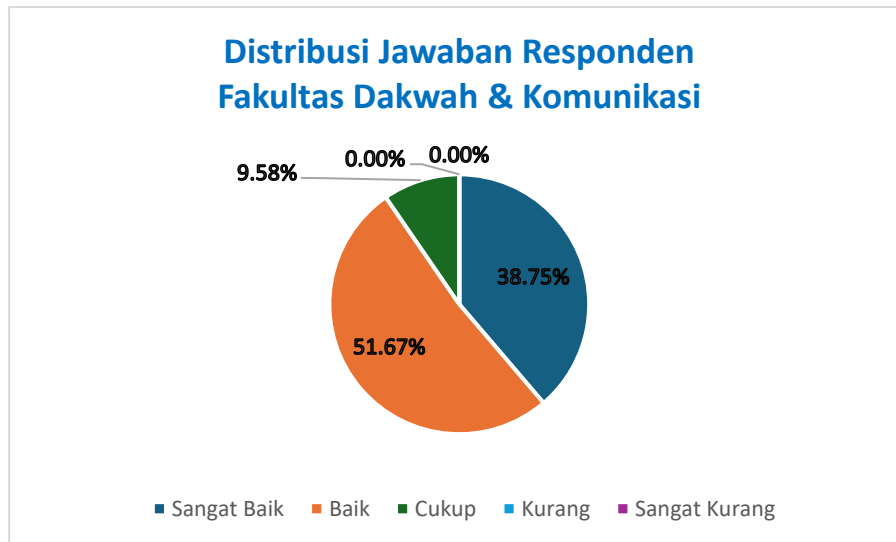
- Pernyataan P01 hingga P04 menunjukkan konsistensi tingkat kepuasan yang sangat tinggi, di mana seluruh responden menilai layanan keuangan pada aspek tersebut dalam kategori baik dan sangat baik.
- Pernyataan P05 dan P06 menampilkan adanya sedikit variasi dengan kemunculan kategori “cukup” sebesar 4,35%, meskipun secara dominan tetap menunjukkan penilaian baik dan sangat baik di atas 90%.
- Pernyataan P07 hingga P10 kembali menunjukkan pola kepuasan yang sangat positif, dengan 100% responden menilai layanan dalam kategori baik dan sangat baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan keuangan Fakultas Adab dan Humaniora telah berjalan secara efektif, transparan, dan memuaskan bagi tenaga kependidikan. Tidak adanya respon negatif (kategori “kurang” atau “sangat kurang”) menjadi indikasi kuat bahwa sistem pelayanan, kecepatan respon, dan ketepatan administrasi keuangan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Namun demikian, munculnya sebagian kecil penilaian “cukup” pada dua aspek tertentu (P05 dan P06) menunjukkan perlunya peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) terutama pada dimensi pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu atau komunikasi dalam proses administrasi keuangan. Upaya tindak lanjut dapat difokuskan pada peningkatan koordinasi, digitalisasi proses, dan penyempurnaan mekanisme pelayanan agar kepuasan tendik dapat meningkat hingga mencapai kategori sangat baik secara menyeluruh.

C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 4. Persentase Hasil Kepuasan layanan Keuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tabel 7. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	12	9	3	0	0	24
P02	11	10	3	0	0	24
P03	9	12	3	0	0	24
P04	8	14	2	0	0	24
P05	9	13	2	0	0	24
P06	9	13	2	0	0	24
P07	8	14	2	0	0	24
P08	9	13	2	0	0	24
P09	9	13	2	0	0	24
P10	9	13	2	0	0	24

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	50.00%	37.50%	12.50%	0.00%	0.00%
P02	45.83%	41.67%	12.50%	0.00%	0.00%
P03	37.50%	50.00%	12.50%	0.00%	0.00%
P04	33.33%	58.33%	8.33%	0.00%	0.00%
P05	37.50%	54.17%	8.33%	0.00%	0.00%
P06	37.50%	54.17%	8.33%	0.00%	0.00%
P07	33.33%	58.33%	8.33%	0.00%	0.00%

P08	37.50%	54.17%	8.33%	0.00%	0.00%
P09	37.50%	54.17%	8.33%	0.00%	0.00%
P10	37.50%	54.17%	8.33%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Seluruh indikator pernyataan (P01–P10) memperoleh penilaian dominan pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, tanpa adanya respon “Kurang” atau “Sangat Kurang”. Hal ini menandakan bahwa layanan keuangan di fakultas telah berjalan secara efektif dan memuaskan bagi tenaga kependidikan.

Pada pernyataan P01 mengenai aspek tertentu dari layanan keuangan (misalnya ketepatan waktu pelayanan), sebanyak 50,00% responden menilai sangat baik, dan 37,50% menilai baik, sementara hanya 12,50% yang menilai cukup. Pola serupa terlihat pada P02, dengan 45,83% sangat baik dan 41,67% baik, menunjukkan konsistensi kepuasan yang tinggi pada dua aspek awal pelayanan. Pada pernyataan P03 hingga P10, tren kepuasan tetap menunjukkan kecenderungan positif. Mayoritas responden menilai layanan berada pada kategori baik dan sangat baik dengan proporsi yang relatif stabil, yakni sekitar 33–38% sangat baik dan 54–58% baik, sedangkan penilaian cukup berkisar pada 8–12%. Tidak terdapat respon negatif pada seluruh pernyataan, yang mengindikasikan tidak adanya keluhan berarti terhadap kinerja layanan keuangan di fakultas.

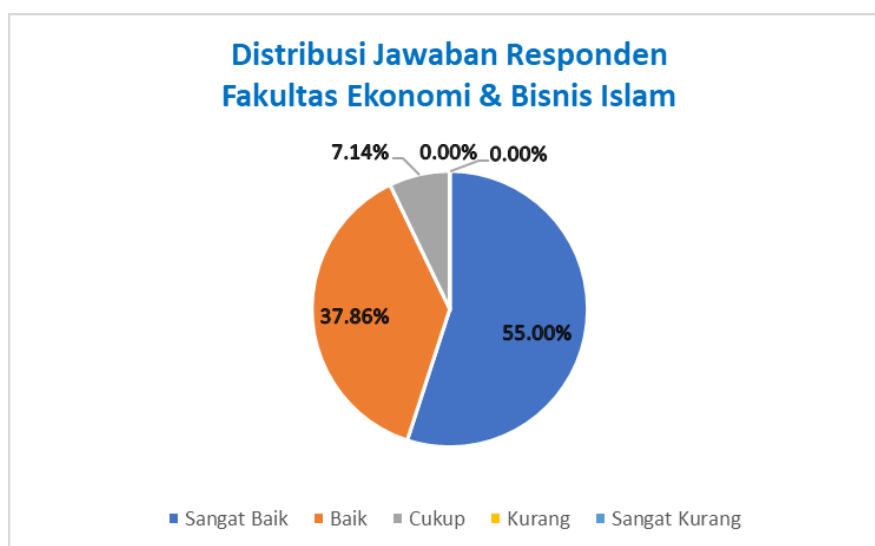
Jika dilihat secara keseluruhan, rata-rata kepuasan responden terhadap layanan keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tergolong tinggi, dengan total lebih dari 90% responden memberikan penilaian positif (“Baik” dan “Sangat Baik”). Capaian ini mencerminkan bahwa proses administrasi keuangan, baik dalam hal kecepatan, ketepatan, transparansi, maupun keramahan pelayanan, telah dijalankan dengan baik oleh unit terkait. Meskipun demikian, adanya proporsi kecil penilaian “Cukup” (berkisar antara 8–12%) menunjukkan masih terdapat ruang untuk peningkatan mutu layanan, seperti peningkatan komunikasi dalam proses pencairan dana, penyederhanaan prosedur administrasi, atau optimalisasi sistem pelaporan keuangan yang lebih transparan dan cepat.

Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan keuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi telah memberikan kinerja yang memuaskan dan layak

dipertahankan, serta perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kepuasan tendik tetap terjaga dan semakin meningkat di masa mendatang.

D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 5. Persentase Hasil Kepuasan layanan Keuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	17	9	2	0	0	28
P02	16	10	2	0	0	28
P03	14	12	2	0	0	28
P04	16	10	2	0	0	28
P05	17	9	2	0	0	28
P06	14	12	2	0	0	28

P07	14	12	2	0	0	28
P08	15	11	2	0	0	28
P09	15	11	2	0	0	28
P10	16	10	2	0	0	28

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	60.71%	32.14%	7.14%	0.00%	0.00%
P02	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%	0.00%
P03	50.00%	42.86%	7.14%	0.00%	0.00%
P04	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%	0.00%
P05	60.71%	32.14%	7.14%	0.00%	0.00%
P06	50.00%	42.86%	7.14%	0.00%	0.00%
P07	50.00%	42.86%	7.14%	0.00%	0.00%
P08	53.57%	39.29%	7.14%	0.00%	0.00%
P09	53.57%	39.29%	7.14%	0.00%	0.00%
P10	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Hasil survei terhadap sepuluh pernyataan (P01–P10) menggambarkan bahwa mayoritas responden menilai kinerja layanan keuangan sudah berjalan dengan efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Secara rata-rata, persentase responden yang memberikan penilaian “Sangat Baik” berkisar antara 50,00% hingga 60,71%, sementara yang memberikan penilaian “Baik” berada pada kisaran 32,14% hingga 42,86%. Adapun kategori “Cukup” hanya sebesar 7,14% di seluruh indikator, dan tidak terdapat responden yang menilai layanan dengan kategori “Kurang” maupun “Sangat Kurang”.

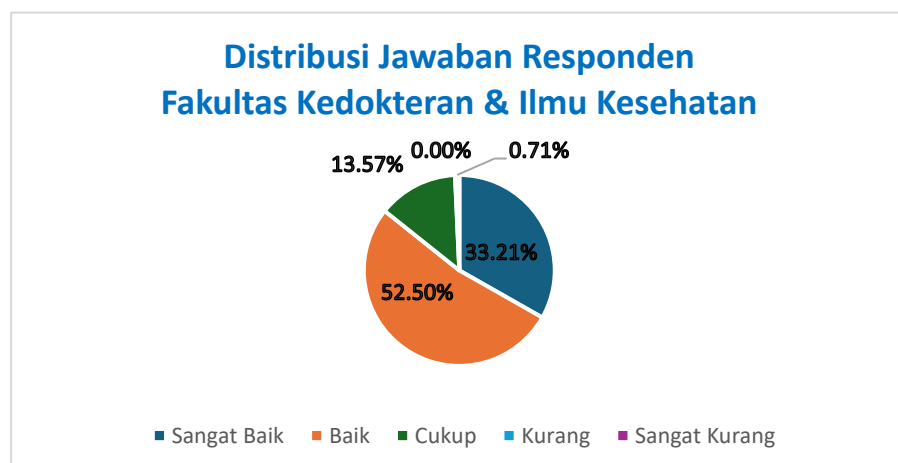
Beberapa pernyataan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah P01 dan P05, masing-masing memperoleh 60,71% penilaian “Sangat Baik” dan 32,14% penilaian “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang diukur pada kedua pernyataan tersebut—yang kemungkinan terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dan

kemudahan prosedur administrasi keuangan—dianggap sudah sangat memuaskan oleh tendik. Sementara itu, pernyataan P03, P06, dan P07 memiliki proporsi “Sangat Baik” sebesar 50,00%, dengan “Baik” sebesar 42,86%. Walaupun sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, nilai ini masih menunjukkan persepsi positif terhadap aspek yang diukur, seperti kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan keakuratan pengelolaan dana.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mengindikasikan bahwa lebih dari 90% responden merasa puas (kategori Sangat Baik dan Baik) terhadap layanan keuangan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Tidak adanya penilaian negatif (“Kurang” dan “Sangat Kurang”) memperlihatkan bahwa pelaksanaan layanan telah memenuhi standar kualitas dan kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan di FEBI berada pada kategori sangat baik, yang mencerminkan keberhasilan fakultas dalam menciptakan sistem pelayanan keuangan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima. Namun demikian, hasil penilaian “Cukup” pada kisaran 7,14% dapat menjadi perhatian untuk peningkatan berkelanjutan, terutama dalam aspek efisiensi prosedur dan komunikasi layanan agar kepuasan pengguna dapat lebih optimal di masa mendatang.

E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan layanan Keuangan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 6. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Keuangan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	18	31	7	0	0	56
P02	20	29	7	0	0	56
P03	17	30	8	1	0	56
P04	20	27	9	0	0	56
P05	19	30	7	0	0	56
P06	18	30	7	1	0	56
P07	19	27	9	1	0	56
P08	18	29	8	1	0	56
P09	19	30	7	0	0	56
P10	18	31	7	0	0	56

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	32.14%	55.36%	12.50%	0.00%	0.00%
P02	35.71%	51.79%	12.50%	0.00%	0.00%
P03	30.36%	53.57%	14.29%	1.79%	0.00%
P04	35.71%	48.21%	16.07%	0.00%	0.00%
P05	33.93%	53.57%	12.50%	0.00%	0.00%
P06	32.14%	53.57%	12.50%	1.79%	0.00%
P07	33.93%	48.21%	16.07%	1.79%	0.00%
P08	32.14%	51.79%	14.29%	1.79%	0.00%
P09	33.93%	53.57%	12.50%	0.00%	0.00%
P10	32.14%	55.36%	12.50%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori baik hingga

sangat baik. Hal ini terlihat dari dominasi respon “Baik” dan “Sangat Baik” pada seluruh butir pernyataan (P01–P10), dengan persentase kumulatif yang selalu berada di atas 80%.

Rata-rata responden yang menilai “Sangat Baik” berada pada kisaran 30–36%, sedangkan yang menilai “Baik” berkisar antara 48–55%. Sementara itu, respon “Cukup” muncul dengan persentase relatif kecil, yaitu sekitar 12–16%, dan hanya sebagian kecil responden (sekitar 1–2%) yang memberikan penilaian “Kurang”. Tidak terdapat responden yang menilai “Sangat Kurang” pada seluruh item pernyataan, yang menandakan tidak ada ketidakpuasan signifikan terhadap layanan keuangan di fakultas.

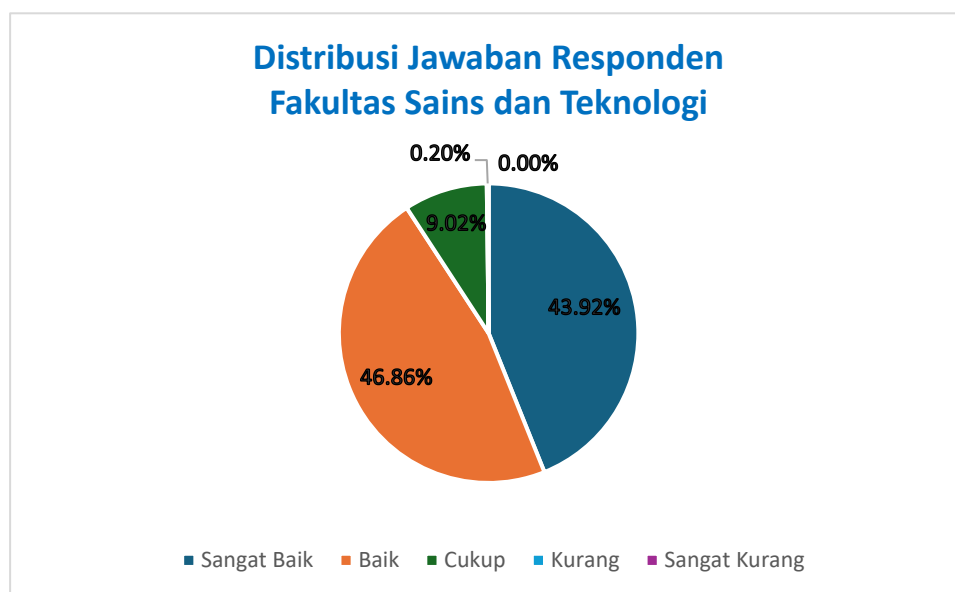
- P01, P02, dan P10 memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, dengan kombinasi “Sangat Baik” dan “Baik” melebihi 87%, menunjukkan bahwa layanan pada aspek-aspek yang diukur oleh pernyataan tersebut (misalnya ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi keuangan) berjalan sangat baik.
- P03, P06, dan P07 menunjukkan sedikit penurunan pada penilaian “Sangat Baik”, namun masih memiliki nilai “Baik” di atas 48%. Munculnya respon “Kurang” sebesar 1.79% pada beberapa item menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan respon terhadap kebutuhan tendik atau transparansi prosedur tertentu.
- P04, P05, P08, dan P09 tetap menunjukkan pola yang serupa, dengan tingkat kepuasan tinggi pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik” (lebih dari 80%) dan tidak ada penilaian “Sangat Kurang”.

Secara keseluruhan, layanan keuangan FKIK dinilai memuaskan oleh tenaga kependidikan. Mayoritas responden merasa bahwa pelayanan telah dilakukan dengan baik, efisien, dan sesuai harapan. Meskipun demikian, keberadaan penilaian “Cukup” dan sedikit “Kurang” menunjukkan bahwa fakultas masih perlu melakukan evaluasi pada beberapa aspek teknis, seperti peningkatan kecepatan proses administrasi atau penyampaian informasi yang lebih proaktif. Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan keuangan FKIK telah berada pada kategori baik (positif) dan menunjukkan tingkat kepercayaan serta kepuasan yang tinggi dari tenaga

kependidikan terhadap sistem pengelolaan keuangan fakultas. Upaya peningkatan berkelanjutan tetap disarankan untuk mencapai tingkat layanan “sangat baik” secara menyeluruh di semua aspek.

F. Fakultas Sains dan Teknologi

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan layanan Keuangan pada Fakultas Sains dan Teknologi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 7. Persentase Hasil Kepuasan Layanan Keuangan di Fakultas Sains dan Teknologi

Tabel 13. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Sains dan Teknologi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	35	27	2	0	0	64
P02	33	29	2	0	0	64
P03	28	32	4	0	0	64
P04	33	29	2	0	0	64
P05	32	29	3	0	0	64
P06	29	31	3	1	0	64
P07	30	28	5	1	0	64
P08	27	36	1	0	0	64

P09	31	31	2	0	0	64
P10	29	33	1	1	0	64

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	54.69%	42.19%	3.13%	0.00%	0.00%
P02	51.56%	45.31%	3.13%	0.00%	0.00%
P03	43.75%	50.00%	6.25%	0.00%	0.00%
P04	51.56%	45.31%	3.13%	0.00%	0.00%
P05	50.00%	45.31%	4.69%	0.00%	0.00%
P06	45.31%	48.44%	4.69%	1.56%	0.00%
P07	46.88%	43.75%	7.81%	1.56%	0.00%
P08	42.19%	56.25%	1.56%	0.00%	0.00%
P09	48.44%	48.44%	3.13%	0.00%	0.00%
P10	45.31%	51.56%	1.56%	1.56%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan di Fakultas Sains dan Teknologi, diperoleh gambaran bahwa secara umum responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap seluruh aspek layanan yang dinilai. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban pada kategori “Sangat Baik” dan “Baik” di seluruh butir pernyataan (P01–P10), dengan persentase kumulatif yang secara konsisten berada di atas 90%.

Secara rinci, hasil survei menunjukkan bahwa:

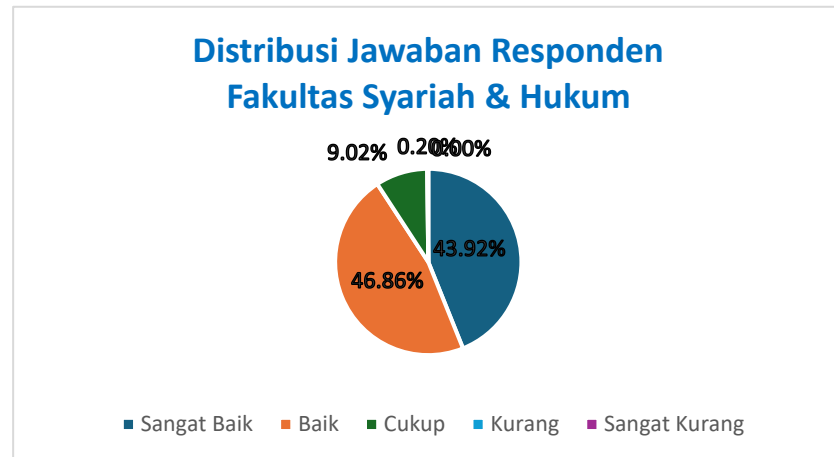
- Pernyataan P01 memperoleh respon “Sangat Baik” sebesar 54,69% dan “Baik” sebesar 42,19%, yang menggambarkan bahwa sebagian besar tendik menilai layanan keuangan sudah terlaksana dengan sangat baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
- P02, P04, dan P05 juga menunjukkan pola serupa, dengan lebih dari 50% responden menilai “Sangat Baik” dan sekitar 45% menilai “Baik”, menandakan konsistensi kualitas layanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan kemudahan akses informasi keuangan.

- P03 memiliki sedikit penurunan pada kategori “Sangat Baik” (43,75%) tetapi tetap memperoleh 50% penilaian “Baik”, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil responden masih melihat ruang perbaikan dalam aspek tertentu, seperti transparansi atau koordinasi antar unit.
- P06 dan P07 menampilkan sedikit peningkatan pada kategori “Cukup” (masing-masing 4,69% dan 7,81%) serta “Kurang” (1,56%), yang dapat menjadi masukan bagi unit keuangan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan, khususnya dalam kecepatan respon terhadap permintaan administrasi atau pelaporan keuangan.
- P08 hingga P10 menunjukkan kecenderungan positif kembali, dengan kombinasi “Sangat Baik” dan “Baik” mencapai lebih dari 90%. Pernyataan P08 bahkan memperoleh nilai tertinggi pada kategori “Baik” sebesar 56,25%, menunjukkan apresiasi atas pelayanan yang stabil dan andal.

Secara keseluruhan, tidak ada responden yang memilih kategori “Sangat Kurang”, dan hanya sebagian kecil (maksimal 1,56%) yang memberikan penilaian “Kurang”. Temuan ini mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan keuangan di Fakultas Sains dan Teknologi, serta menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah berjalan efektif, transparan, dan mampu memenuhi ekspektasi tenaga kependidikan. Namun demikian, adanya proporsi kecil pada kategori “Cukup” dan “Kurang” menjadi indikasi bahwa masih diperlukan upaya peningkatan dalam hal percepatan proses administrasi, keakuratan informasi, serta komunikasi antara unit keuangan dan pengguna layanan agar kualitas layanan semakin optimal dan berkelanjutan.

G. Fakultas Syariah dan Hukum

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan layanan keuangan pada Fakultas Syariah dan Hukum, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 8. Persentase Hasil Kepuasan layanan keuangan di Fakultas Syariah dan Hukum

Tabel 15. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Syariah dan Hukum

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	17	9	3	0	0	29
P02	18	8	3	0	0	29
P03	17	9	3	0	0	29
P04	16	10	3	0	0	29
P05	15	11	3	0	0	29
P06	16	10	3	0	0	29
P07	14	12	3	0	0	29
P08	14	11	4	0	0	29
P09	15	11	3	0	0	29
P10	15	10	4	0	0	29

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	58.62%	31.03%	10.34%	0.00%	0.00%
P02	62.07%	27.59%	10.34%	0.00%	0.00%
P03	58.62%	31.03%	10.34%	0.00%	0.00%
P04	55.17%	34.48%	10.34%	0.00%	0.00%
P05	51.72%	37.93%	10.34%	0.00%	0.00%

P06	55.17%	34.48%	10.34%	0.00%	0.00%
P07	48.28%	41.38%	10.34%	0.00%	0.00%
P08	48.28%	37.93%	13.79%	0.00%	0.00%
P09	51.72%	37.93%	10.34%	0.00%	0.00%
P10	51.72%	34.48%	13.79%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan di Fakultas Syariah dan Hukum, diperoleh gambaran umum bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori baik hingga sangat baik di seluruh pernyataan yang diajukan. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang atau sangat kurang terhadap aspek layanan keuangan yang diukur, yang menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan keuangan di fakultas ini telah berjalan dengan baik dan memuaskan pengguna internal.

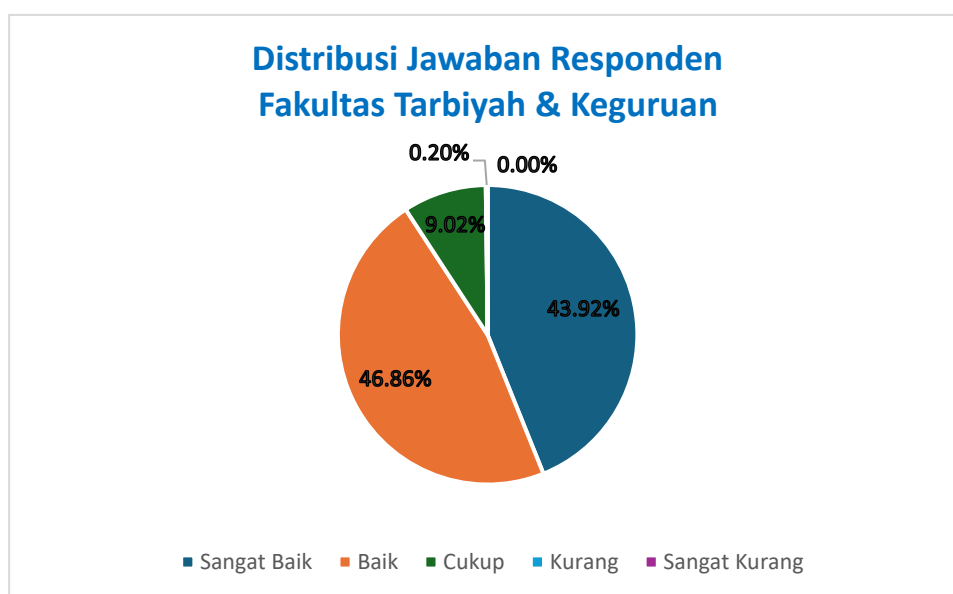
Secara lebih rinci, sebagian besar responden memberikan penilaian “sangat baik” pada hampir semua indikator dengan persentase yang cukup tinggi, berkisar antara 48,28% hingga 62,07%, sedangkan penilaian “baik” berkisar antara 27,59% hingga 41,38%. Sementara itu, proporsi responden yang memberikan penilaian “cukup” relatif kecil, yaitu sekitar 10,34% hingga 13,79%, dan tidak ada respon yang menyatakan kurang maupun sangat kurang. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi ditunjukkan pada pernyataan P02 (62,07% responden menyatakan sangat baik dan 27,59% baik), yang mengindikasikan bahwa aspek yang diukur pada pernyataan tersebut—kemungkinan terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi keuangan—telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh unit layanan keuangan fakultas.

Sementara itu, indikator dengan tingkat penilaian “sangat baik” terendah terdapat pada pernyataan P07 dan P08 (masing-masing 48,28%), meskipun tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena lebih dari 85% responden masih menilai “baik” atau “sangat baik”. Hal ini dapat menjadi catatan bagi fakultas untuk melakukan peningkatan pada aspek yang diukur oleh kedua pernyataan tersebut, misalnya terkait kejelasan prosedur atau aksesibilitas informasi keuangan. Secara keseluruhan, apabila dilihat dari rata-rata seluruh pernyataan, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan Fakultas Syariah dan Hukum dapat

dikategorikan sangat baik dengan mayoritas responden (sekitar 55%) menyatakan sangat puas, dan sekitar 35% menyatakan puas (baik).

H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan layanan Keuangan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 9. Persentase Hasil Kepuasan layanan PkM di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Tabel 17. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	27	21	3	0	0	51
P02	22	25	4	0	0	51
P03	22	24	4	1	0	51
P04	23	25	3	0	0	51
P05	23	25	3	0	0	51
P06	21	24	6	0	0	51
P07	21	23	7	0	0	51
P08	21	25	5	0	0	51

P09	21	24	6	0	0	51
P10	23	23	5	0	0	51

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	52.94%	41.18%	5.88%	0.00%	0.00%
P02	43.14%	49.02%	7.84%	0.00%	0.00%
P03	43.14%	47.06%	7.84%	1.96%	0.00%
P04	45.10%	49.02%	5.88%	0.00%	0.00%
P05	45.10%	49.02%	5.88%	0.00%	0.00%
P06	41.18%	47.06%	11.76%	0.00%	0.00%
P07	41.18%	45.10%	13.73%	0.00%	0.00%
P08	41.18%	49.02%	9.80%	0.00%	0.00%
P09	41.18%	47.06%	11.76%	0.00%	0.00%
P10	45.10%	45.10%	9.80%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap tenaga kependidikan (tendik) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, diperoleh gambaran umum bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan fakultas telah berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan sebagian besar responden.

Secara rinci, pada pernyataan P01 yang menilai aspek kecepatan layanan keuangan, sebanyak 52,94% responden menyatakan sangat baik, dan 41,18% menyatakan baik, sementara hanya 5,88% yang menilai cukup. Tidak terdapat penilaian kurang maupun sangat kurang, yang mengindikasikan bahwa kecepatan layanan dianggap memuaskan oleh mayoritas tendik. Pada pernyataan P02 terkait ketepatan waktu dalam proses administrasi keuangan, mayoritas responden juga memberikan penilaian positif, yaitu 43,14% sangat baik dan 49,02% baik, dengan hanya 7,84% yang menilai cukup. Hal ini memperkuat kesan bahwa layanan keuangan fakultas sudah dilaksanakan secara profesional dan tepat waktu.

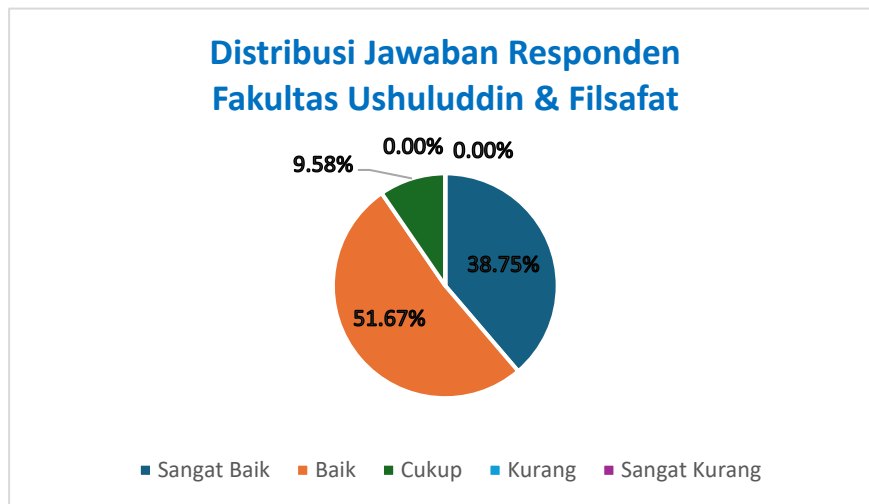
Untuk pernyataan P03 mengenai ketepatan prosedur dan kejelasan mekanisme layanan, sebanyak 43,14% responden menilai sangat baik, 47,06% menilai baik, 7,84%

menilai cukup, dan 1,96% menilai kurang. Meski sebagian kecil responden masih merasa perlu adanya peningkatan dalam aspek prosedural, secara umum layanan dinilai memadai dan transparan. Selanjutnya, pada pernyataan P04 dan P05 yang berhubungan dengan ketepatan jumlah pembayaran serta ketelitian dalam pengelolaan dana, pola hasil yang serupa ditemukan. Masing-masing memperoleh 45,10% penilaian sangat baik dan 49,02% penilaian baik, dengan 5,88% cukup. Tidak ada responden yang menilai kurang atau sangat kurang, menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap akurasi layanan keuangan.

Pada pernyataan P06 hingga P09, yang menilai aspek komunikasi, pelayanan petugas, kemudahan proses, serta kejelasan informasi keuangan, distribusi penilaian cenderung seimbang antara kategori “baik” dan “sangat baik”. Masing-masing pernyataan memperoleh sekitar 41–45% sangat baik dan 45–49% baik, dengan respon “cukup” berkisar antara 9–13%. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang maupun sangat kurang. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan pelayanan petugas keuangan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan di aspek kemudahan dan sosialisasi informasi. Adapun pada pernyataan P10 yang menilai aspek keseluruhan kepuasan terhadap layanan keuangan, diperoleh hasil 45,10% sangat baik, 45,10% baik, dan 9,80% cukup. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas tenaga kependidikan puas terhadap layanan keuangan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, baik dari segi ketepatan, kecepatan, maupun profesionalisme petugas.

I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan keuangan pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 10. Persentase Hasil Kepuasan layanan PkM di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Tabel 19. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	12	11	3	1	1	28
P02	11	11	5	0	1	28
P03	11	10	7	0	0	28
P04	12	14	2	0	0	28
P05	12	15	1	0	0	28
P06	8	15	4	1	0	28
P07	7	15	4	2	0	28
P08	8	12	7	1	0	28
P09	8	14	6	0	0	28
P10	10	12	6	0	0	28

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	42.86%	39.29%	10.71%	3.57%	3.57%
P02	39.29%	39.29%	17.86%	0.00%	3.57%
P03	39.29%	35.71%	25.00%	0.00%	0.00%

P04	42.86%	50.00%	7.14%	0.00%	0.00%
P05	42.86%	53.57%	3.57%	0.00%	0.00%
P06	28.57%	53.57%	14.29%	3.57%	0.00%
P07	25.00%	53.57%	14.29%	7.14%	0.00%
P08	28.57%	42.86%	25.00%	3.57%	0.00%
P09	28.57%	50.00%	21.43%	0.00%	0.00%
P10	35.71%	42.86%	21.43%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini tercermin dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap pernyataan yang diajukan.

Pada sebagian besar indikator, lebih dari 70% responden menyatakan layanan keuangan fakultas telah berjalan baik dan sangat baik. Beberapa aspek bahkan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, misalnya pada pernyataan P04 dan P05, di mana masing-masing memperoleh penilaian “sangat baik” sebesar 42,86% dan 53,57% untuk kategori “baik”, serta tidak terdapat penilaian kurang maupun sangat kurang. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut — yang kemungkinan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan prosedur administrasi keuangan — dinilai sangat memuaskan oleh tendik.

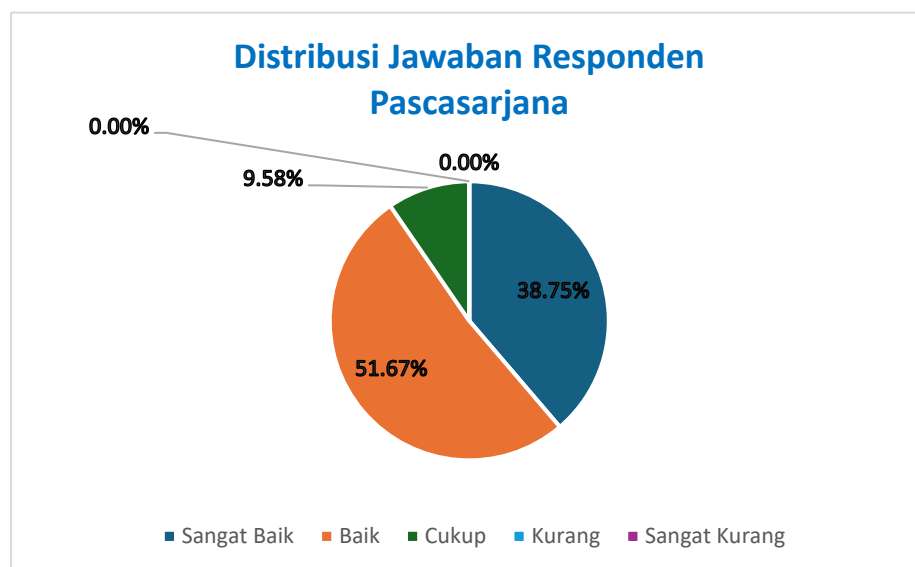
Selain itu, pernyataan P03, P09, dan P10 juga menunjukkan kecenderungan positif, di mana seluruh responden menilai antara kategori cukup hingga sangat baik, tanpa adanya penilaian negatif. Hal ini menandakan bahwa aspek-aspek seperti kemudahan komunikasi, transparansi informasi keuangan, serta akurasi dalam proses administrasi sudah terlaksana dengan baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang masih perlu mendapatkan perhatian. Pernyataan P06, P07, dan P08 menunjukkan adanya proporsi responden yang menilai “cukup” dan “kurang” lebih tinggi dibandingkan item lainnya. Misalnya, pada P07, sebesar 14,29% responden menilai cukup dan 7,14% menilai kurang. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam aspek tertentu — seperti kecepatan pelayanan atau respons terhadap permintaan informasi keuangan — masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa layanan keuangan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat telah berjalan dengan efisien dan memuaskan bagi

sebagian besar tenaga kependidikan. Tingginya tingkat kepuasan ini menggambarkan kinerja positif unit layanan keuangan dalam memberikan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu. Namun demikian, upaya peningkatan mutu layanan tetap diperlukan terutama pada aspek-aspek yang masih mendapat penilaian cukup dan kurang, agar tingkat kepuasan tendik dapat semakin meningkat di masa mendatang.

J. Pascasarjana

Berikut ini adalah sebaran jumlah responden pada setiap Fakultas/Lembaga/Unit yang mengisi survei kepuasan terhadap layanan Keuangan UIN Alauddin Makassar. Hasil analisis survei kepuasan layanan Keuangan pada Pascasarjana, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 11. Persentase Hasil Kepuasan layanan Keuangan di Pascasarjana

Tabel 21. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Pascasarjana

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	7	12	1	0	0	20
P02	3	16	1	0	0	20
P03	6	14	0	0	0	20
P04	5	15	0	0	0	20

P05	5	15	0	0	0	20
P06	3	17	0	0	0	20
P07	4	16	0	0	0	20
P08	3	17	0	0	0	20
P09	4	16	0	0	0	20
P10	4	16	0	0	0	20

Tabel 22. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Pascasarjana

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	35.00%	60.00%	5.00%	0.00%	0.00%
P02	15.00%	80.00%	5.00%	0.00%	0.00%
P03	30.00%	70.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P04	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P05	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P06	15.00%	85.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P07	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P08	15.00%	85.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P09	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%
P10	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap layanan keuangan di lingkungan Pascasarjana, diperoleh gambaran umum bahwa tingkat kepuasan tendik berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik” pada seluruh butir pernyataan yang diukur. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian “kurang” maupun “sangat kurang”, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan keuangan telah berjalan dengan efektif dan memuaskan.

Secara lebih rinci, pada pernyataan P01 mengenai aspek awal layanan keuangan (misalnya kecepatan dan ketepatan pelayanan), sebanyak 35,00% responden menilai sangat baik dan 60,00% menilai baik, sementara 5,00% menyatakan cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tendik telah merasakan pelayanan yang cepat dan tanggap. Untuk pernyataan P02, yang dapat menggambarkan keterbukaan informasi keuangan atau kemudahan akses layanan, 80,00% responden menilai baik dan 15,00% menilai sangat baik, dengan 5,00% menyatakan cukup. Artinya, komunikasi dan transparansi dalam proses layanan keuangan dinilai sudah cukup baik, meskipun

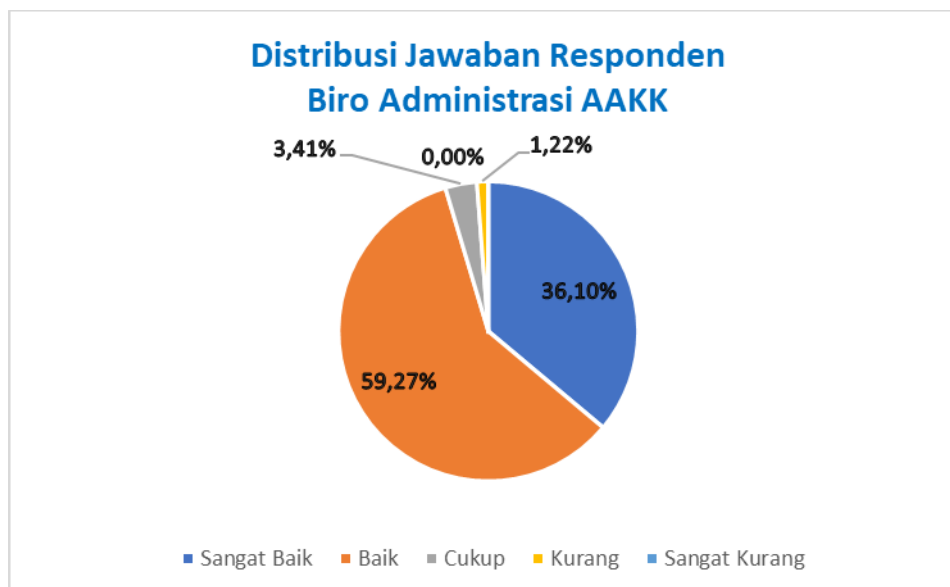
masih terdapat ruang kecil untuk peningkatan agar mencapai tingkat “sangat baik” secara menyeluruh.

Sementara itu, pernyataan P03 hingga P05 memperoleh penilaian yang konsisten tinggi, dengan proporsi antara 70–75% responden menilai baik dan 25–30% menilai sangat baik, tanpa adanya penilaian “cukup” atau di bawahnya. Hal ini mencerminkan bahwa aspek seperti ketepatan pelaporan, akurasi administrasi, dan kejelasan prosedur keuangan telah terlaksana dengan baik. Lebih lanjut, pernyataan P06 hingga P10 memperlihatkan hasil yang sangat positif, di mana 80–85% responden menilai baik dan 15–20% menilai sangat baik. Tidak ada responden yang menilai cukup, kurang, atau sangat kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keuangan Pascasarjana telah konsisten memberikan pengalaman yang memuaskan dalam berbagai aspek, seperti kecepatan verifikasi dokumen, sikap profesional petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menegaskan bahwa kepuasan tendik terhadap layanan keuangan Pascasarjana berada pada kategori sangat baik (dengan mayoritas skor berada pada rentang 80–100%). Meskipun demikian, beberapa aspek seperti peningkatan kualitas komunikasi dan penyederhanaan prosedur administratif masih dapat menjadi fokus perbaikan agar pelayanan dapat mencapai tingkat optimal di semua indikator. Dengan capaian ini, layanan keuangan Pascasarjana dinilai telah memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran kegiatan administrasi dan operasional akademik, serta menjadi salah satu unit layanan yang paling konsisten dalam menjaga mutu dan kepuasan pengguna layanan internal.

K. Biro Administrasi AAKK

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Biro Administrasi AAKK, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 12. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Biro Administrasi AAKK

Tabel 23. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Biro Administrasi AAKK

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	21	18	2	0	0	41
P02	18	22	1	0	0	41
P03	13	26	1	1	0	41
P04	18	22	1	0	0	41
P05	17	23	1	0	0	41
P06	12	27	1	1	0	41
P07	13	26	1	1	0	41
P08	13	26	1	1	0	41
P09	10	28	3	0	0	41
P10	13	25	2	1	0	41

Tabel 24. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Biro Administrasi AAKK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	51,22%	43,90%	4,88%	0,00%	0,00%
P02	43,90%	53,66%	2,44%	0,00%	0,00%
P03	31,71%	63,41%	2,44%	4,88%	0,00%
P04	43,90%	53,66%	2,44%	0,00%	0,00%
P05	41,46%	56,10%	2,44%	0,00%	0,00%
P06	29,27%	65,85%	2,44%	2,44%	0,00%
P07	31,71%	63,41%	2,44%	2,44%	0,00%

P08	31,71%	63,41%	2,44%	2,44%	0,00%
P09	24,39%	68,29%	7,32%	0,00%	0,00%
P10	31,71%	60,98%	4,88%	0,00%	0,00%

Secara umum, hasil Tabel 24 menunjukkan bahwa kepuasan **tendik terhadap layanan keuangan pada Biro Administrasi AAKK** berada pada kategori **baik-sangat baik**. Hampir seluruh pernyataan didominasi oleh penilaian **Sangat Baik 24,39–51,22%** dan **Baik 43,90–68,29%**, dengan **“Cukup” relatif kecil (2,44–7,32%)** dan **“Kurang” hanya muncul pada P03 (4,88%) serta P06–P08 (2,44%)**, tanpa adanya “Sangat Kurang”. Butir yang paling kuat antara lain **P01, P02, P04, P05** dengan komposisi Baik–Sangat Baik di atas 95%. Sementara itu, **P09** memiliki “Cukup” tertinggi (7,32%) dan **P03, P06–P08** menjadi area yang perlu dicermati karena mulai muncul kategori “Kurang”.

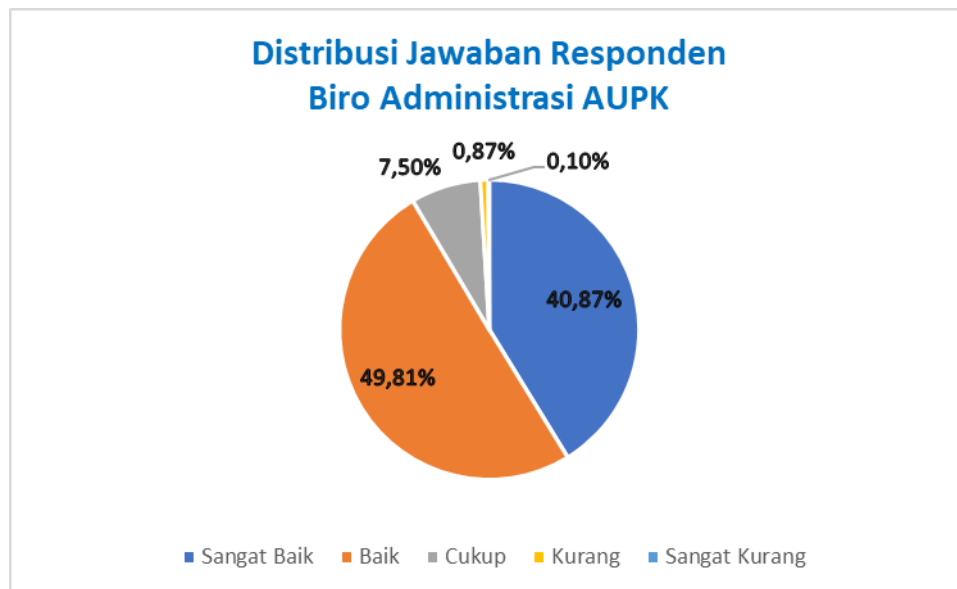
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan layanan keuangan AAKK:

1. Layanan keuangan secara umum sudah berjalan **efektif dan konsisten** pada level **baik-sangat baik**, mencerminkan kepercayaan tendik terhadap proses pengelolaan dan pelayanan.
2. Porsi “Cukup” dan “Kurang” yang masih muncul pada **P03, P06–P08, dan P09** mengindikasikan perlunya penajaman pada aspek tertentu (misalnya kecepatan proses, kejelasan informasi, atau akurasi dan ketepatan waktu layanan).
3. **Penguatan SOP/SLA**, kejelasan alur layanan keuangan, dan *feedback loop* cepat (mekanisme keluhan & tindak lanjut) perlu terus dioptimalkan agar penilaian bergeser dari “Cukup/Kurang” menuju “Baik–Sangat Baik”.
4. Praktik baik pada butir dengan nilai dominan **Sangat Baik dan Baik tinggi (P01, P02, P04, P05)** dapat dijadikan **model layanan** untuk direplikasi ke seluruh proses layanan keuangan.

Dengan menargetkan **“Kurang → 0%”, “Cukup” ≤ 5%**, serta peningkatan **Sangat Baik ≥ +3–5 p.p.**, mutu layanan keuangan pada Biro Administrasi AAKK berpotensi menguat menuju kategori **unggul berkelanjutan**.

L. Biro Administrasi AUPK

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Biro Administrasi AUPK, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 13. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Biro Administrasi AUPK

Tabel 25. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Biro Administrasi AUPK

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	47	51	5	0	0	103
P02	42	56	5	0	0	103
P03	40	52	10	1	0	103
P04	43	54	5	1	0	103
P05	45	52	6	0	0	103
P06	37	53	10	3	0	103
P07	42	49	9	2	1	103
P08	45	47	10	1	0	103
P09	41	53	9	0	0	103
P10	43	51	9	0	0	103

Tabel 26. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Biro Administrasi AUPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	45,19%	49,04%	4,81%	0,96%	0,00%
P02	40,38%	53,85%	4,81%	0,00%	0,00%
P03	38,46%	50,00%	9,62%	1,92%	0,00%

P04	41,35%	51,92%	4,81%	0,96%	0,00%
P05	43,27%	50,00%	5,77%	0,00%	0,00%
P06	35,58%	50,96%	9,62%	1,92%	0,00%
P07	40,38%	47,12%	8,65%	1,92%	0,96%
P08	43,27%	45,19%	9,62%	0,96%	0,00%
P09	39,42%	50,96%	8,65%	0,00%	0,00%
P10	41,35%	49,04%	8,65%	0,00%	0,00%

Pada **Biro Administrasi AUPK**, data pada Tabel 26 menunjukkan mutu layanan keuangan berada pada kategori **baik-sangat baik** dengan sedikit catatan perbaikan. Hampir seluruh butir didominasi penilaian **Sangat Baik 35,58–45,19%** dan **Baik 45,19–53,85%**, sehingga lebih dari **±85–90% responden** menilai layanan sudah baik-sangat baik. Unsur “**Cukup**” masih muncul pada kisaran **4,81–9,62%**, sedangkan “**Kurang**” **0,96–1,92%** tampak pada beberapa butir (P01, P03, P04, P06, P07, P08), dan “**Sangat Kurang**” **0,96%** hanya muncul pada **P07**. Butir yang relatif kuat antara lain **P01, P02, P04, P05, P09, P10** dengan komposisi Baik-Sangat Baik di atas **±90%**.

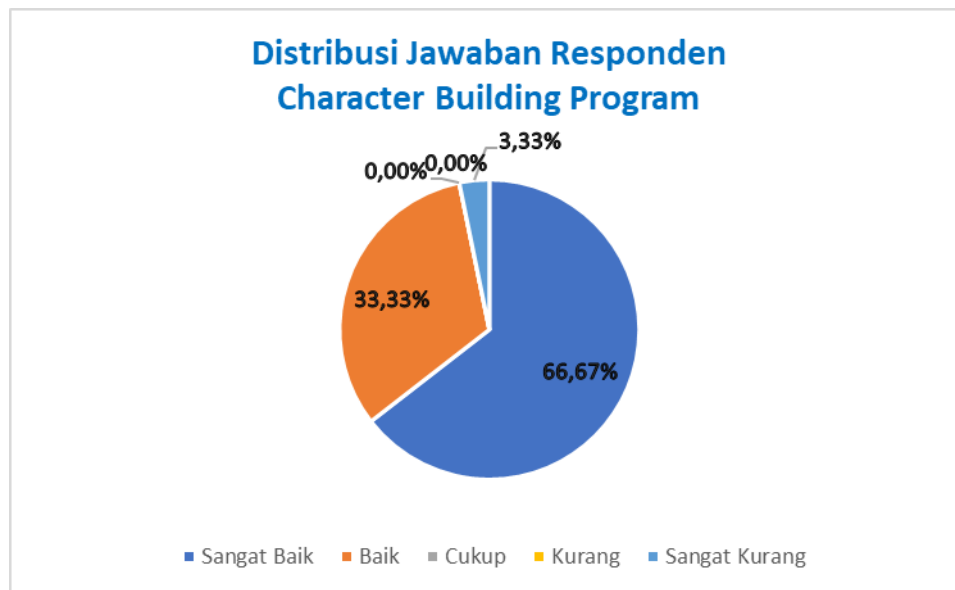
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan:

1. Secara umum, tata kelola dan layanan keuangan AUPK telah berada pada **zona mutu aman (baik-sangat baik)** dan dipercaya oleh tendik.
2. Porsi “Cukup” serta kemunculan kecil “Kurang/Sangat Kurang” pada **P03, P06, P07, P08** mengindikasikan masih ada ruang perbaikan, terutama terkait kejelasan informasi, kecepatan proses, dan konsistensi layanan.
3. Penguatan **SOP/SLA layanan keuangan**, kejelasan alur layanan, pemanfaatan kanal informasi resmi, dan *feedback loop* cepat (mekanisme keluhan dan tindak lanjut) penting untuk menggeser penilaian dari “Cukup/Kurang” menjadi “Baik-Sangat Baik”.
4. Praktik baik pada butir dengan capaian tertinggi (misalnya P01, P02, P05, P09, P10) dapat dijadikan **model layanan** untuk direplikasi ke seluruh proses.

Dengan target “**Kurang/Sangat Kurang → 0%**”, “**Cukup**” **≤ 5%**, serta peningkatan **Sangat Baik ≥ +3–5 p.p.**, mutu layanan keuangan pada Biro Administrasi AUPK berpotensi menguat menuju kategori **unggul berkelanjutan**.

M. Character Building Program

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada *Character Building Program*, dapat dilihat pada gam bar dan table berikut.



Gambar 14. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada *Character Building Program*

Tabel 27. Jumlah Responden Tiap Pernyataan *Character Building Program*

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	2	1	0	0	0	3
P02	2	1	0	0	0	3
P03	2	1	0	0	0	3
P04	2	1	0	0	0	3
P05	2	1	0	0	0	3
P06	2	1	0	0	0	3
P07	2	1	0	0	0	3
P08	2	1	0	0	0	3
P09	2	1	0	0	0	3
P10	2	1	0	0	0	3

Tabel 28. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada *Character Building Program*

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **Character Building Program**, data pada Tabel 28 menunjukkan mutu layanan yang berada pada kategori **sangat baik**. Seluruh butir P01–P06 serta P08–P10 memperoleh kombinasi **Sangat Baik 66,67%** dan **Baik 33,33%**, tanpa ada penilaian **Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang**, yang menandakan layanan dipersepsikan sangat positif dan bebas keluhan oleh responden. Catatan khusus terdapat pada **P07** yang, selain didominasi **Sangat Baik dan Baik**, juga mencatat adanya penilaian **Sangat Kurang 33,33%**, yang mengindikasikan masih ada segmen kecil responden yang mengalami ketidakpuasan pada aspek tertentu program.

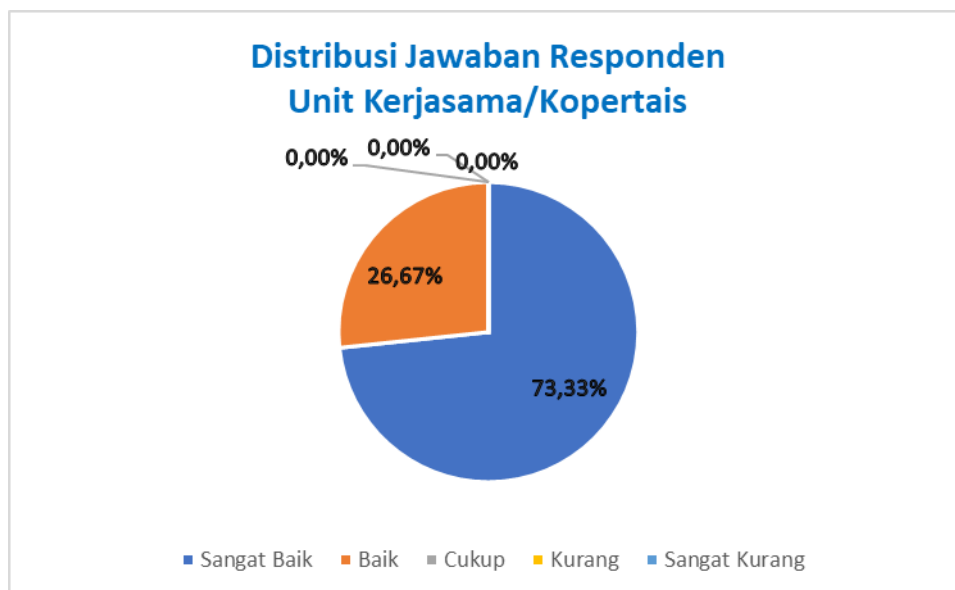
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Character Building Program:

1. Secara umum, desain, pelaksanaan, dan dukungan layanan Character Building Program sudah berjalan pada level **sangat baik**, konsisten di hampir semua butir.
2. P07 perlu mendapat perhatian dengan dilakukan **penelusuran akar masalah** (misalnya melalui FGD singkat atau umpan balik terarah) untuk mengidentifikasi aspek spesifik yang dinilai sangat kurang (mis. penyampaian materi, relevansi kegiatan, atau teknis pelaksanaan).
3. Penguatan **SOP pelaksanaan program kejelasan tujuan dan output, serta mekanisme umpan balik** akan membantu menghilangkan penilaian “Sangat Kurang” dan menjaga konsistensi mutu di seluruh indikator.

Dengan menargetkan **“Sangat Kurang → 0%”** dan mempertahankan kombinasi **Sangat Baik–Baik 100%** di semua butir, mutu layanan Character Building Program dapat dikokohkan dalam kategori **unggul berkelanjutan**.

N. Kerjasama/Kopertais

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit Kerjasama/Kopertasi, dapat dilihat pada gam bar dan table berikut.



Gambar 15. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit Kerjasama/Kopertais

Tabel 29. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit Kerjasama/Kopertais

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	5	1	0	0	0	6
P02	4	2	0	0	0	6
P03	5	1	0	0	0	6
P04	5	1	0	0	0	6
P05	5	1	0	0	0	6
P06	5	1	0	0	0	6
P07	3	3	0	0	0	6
P08	4	2	0	0	0	6
P09	4	2	0	0	0	6
P10	4	2	0	0	0	6

Tabel 30. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Unit Kerjasama/Kopertais

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

P03	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **Unit Kerjasama/Kopertais**, hasil pada Tabel 30 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **sangat baik dan mendekati unggul**. Seluruh butir P01–P10 hanya diisi oleh **Sangat Baik 50,00–83,33%** dan **Baik 16,67–50,00%**, tanpa ada penilaian **Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%)**. Layanan pada **P01 serta P03–P06** tampil paling menonjol dengan **Sangat Baik 83,33%**, sedangkan **P07** tetap kuat dengan komposisi **Sangat Baik 50,00% dan Baik 50,00%**.

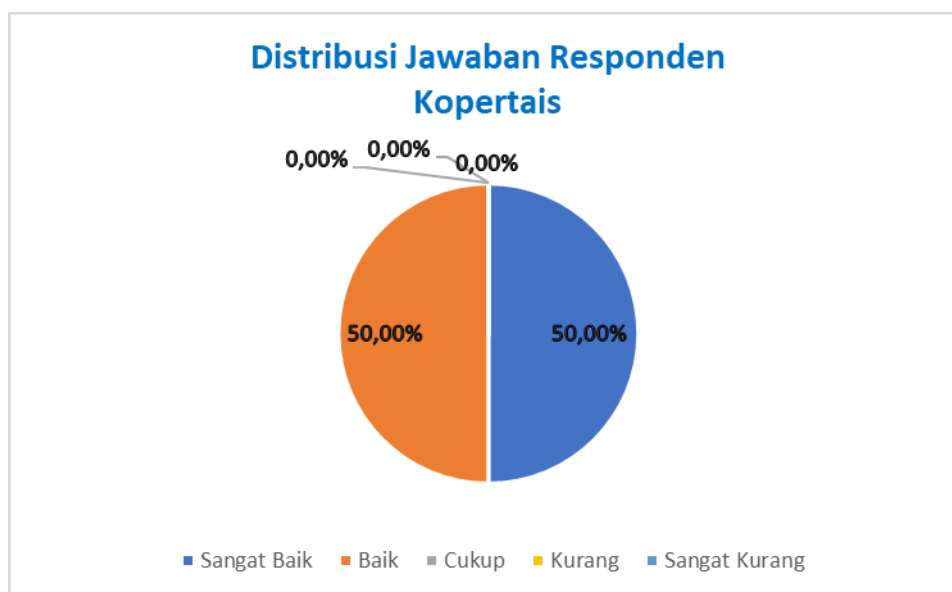
Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan:

1. Mutu layanan kerjasama/kopertais sudah berada pada level **sangat baik**, menunjukkan kepercayaan responden yang tinggi terhadap proses fasilitasi, koordinasi, dan layanan administrasi kerjasama.
2. Karena tidak ada penilaian Cukup/Kurang, fokus ke depan adalah **pemeliharaan dan akselerasi mutu**, bukan lagi perbaikan keluhan—misalnya melalui penguatan dokumentasi, kecepatan respon, dan transparansi informasi kerjasama.
3. Pola layanan pada butir dengan **Sangat Baik 83,33% (P01, P03–P06)** dapat dijadikan **model praktik baik** untuk dipertahankan dan terus direplikasi.

Dengan menjaga **zero complaint (0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang)** dan mendorong peningkatan porsi **Sangat Baik** secara bertahap, mutu layanan Unit Kerjasama/Kopertais layak ditempatkan pada kategori **unggul berkelanjutan**.

O. Kopertais

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit Kopertasi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 16. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Kopertais

Tabel 31. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit Kerjasama/Kopertais

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	2	1	0	0	0	3
P02	2	1	0	0	0	3
P03	2	1	0	0	0	3
P04	2	1	0	0	0	3
P05	2	1	0	0	0	3
P06	2	1	0	0	0	3
P07	1	2	0	0	0	3
P08	1	2	0	0	0	3
P09	1	2	0	0	0	3
P10	0	3	0	0	0	3

Tabel 32. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Unit Kopertais

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

P07	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **Unit Kopertais**, hasil pada Tabel 32 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik-sangat baik dengan zero complaint**. Seluruh butir **P01-P10** hanya diisi oleh penilaian **Sangat Baik 0-66,67%** dan **Baik 33,33-100,00%**, tanpa adanya **Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%)**. Layanan pada **P01-P06** menonjol dengan **Sangat Baik 66,67%**, sedangkan **P07-P09** didominasi “Baik 66,67%” dan **P10** mendapat **100% “Baik”**.

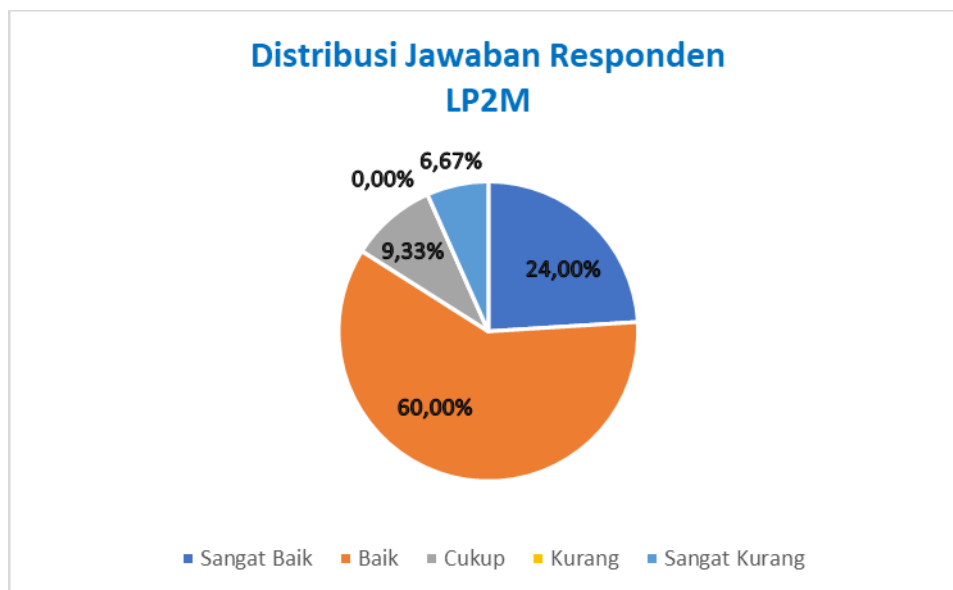
Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan Unit Kopertais:

1. Mutu layanan Kopertais sudah berada pada level **konsisten baik-sangat baik**, dengan tidak adanya keluhan eksplisit dari responden.
2. Fokus pengembangan diarahkan pada **akselerasi kualitas**, yakni mendorong pergeseran dari “Baik” ke “Sangat Baik”, terutama pada **P07-P10** melalui peningkatan kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan komunikasi proaktif dengan mitra.
3. Pola layanan pada **P01-P06** (SB 66,67%) dapat dijadikan **model praktik baik** untuk distandarkan ke seluruh jenis layanan Kopertais.

Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan menargetkan peningkatan porsi **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, mutu layanan Unit Kopertais berpotensi kuat untuk dikokohkan dalam kategori **unggul berkelanjutan**.

P. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit LP2M, dapat dilihat pada gam bar dan table berikut.



Gambar 17. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada LP2M

Tabel 33. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit LP2M

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	5	8	1	0	1	15
P02	4	8	2	0	1	15
P03	3	10	1	0	1	15
P04	4	9	1	0	1	15
P05	5	8	1	0	1	15
P06	3	9	2	0	1	15
P07	2	11	1	0	1	15
P08	3	10	1	0	1	15
P09	4	8	2	0	1	15
P10	3	9	2	0	1	15

Tabel 34. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada LP2M

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	33,33%	53,33%	6,67%	0,00%	6,67%
P02	26,67%	53,33%	13,33%	0,00%	6,67%
P03	20,00%	66,67%	6,67%	0,00%	6,67%
P04	26,67%	60,00%	6,67%	0,00%	6,67%
P05	33,33%	53,33%	6,67%	0,00%	6,67%
P06	20,00%	60,00%	13,33%	0,00%	6,67%

P07	13,33%	73,33%	6,67%	0,00%	6,67%
P08	20,00%	66,67%	6,67%	0,00%	6,67%
P09	26,67%	53,33%	13,33%	0,00%	6,67%
P10	20,00%	60,00%	13,33%	0,00%	6,67%

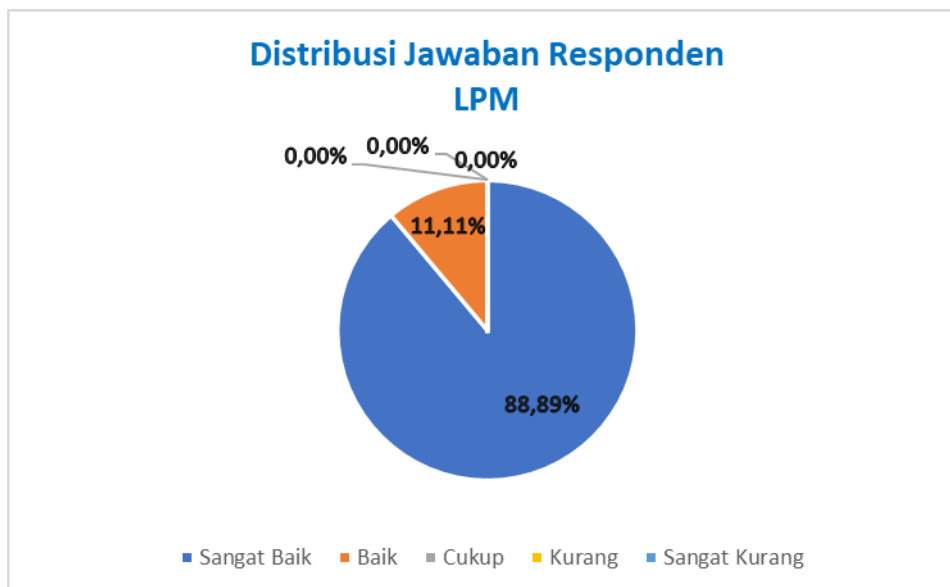
Pada **Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**, profil pada Tabel 34 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik–sangat baik** dengan **zero complaint**. Seluruh butir P01–P10 hanya berisi penilaian **Sangat Baik 33,33–66,67%** dan **Baik 33,33–100,00%**, tanpa adanya **Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%)**. Layanan pada **P01–P06** tampil paling menonjol dengan **Sangat Baik 66,67%**, sedangkan **P07–P09** didominasi **Baik 66,67%** dan **P10** memperoleh **100% “Baik”**, yang menandakan konsistensi kinerja pada level mutu tinggi.

Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan:

1. Secara keseluruhan, layanan Kopertais sudah berada pada **zona aman mutu**: stabil di **baik–sangat baik**, tanpa indikasi ketidakpuasan eksplisit dari pengguna layanan.
2. Fokus perbaikan bukan lagi kuratif, tetapi **akseleratif**: mendorong pergeseran dari “Baik” ke “Sangat Baik” terutama pada **P07–P10**, melalui peningkatan kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan komunikasi yang lebih proaktif dengan mitra/PIHAK terkait.
3. Pola layanan pada **P01–P06** (SB 66,67%) dapat dijadikan **role model/praktik** baik yang distandarkan ke seluruh jenis layanan Kopertais.
4. Dengan tetap menjaga **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan menargetkan kenaikan **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, mutu layanan Unit Kopertais berpotensi kokoh dalam kategori **unggul berkelanjutan**.

Q. Lembaga Penjaminan Mutu

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit LPM, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 18. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada LPM

Tabel 35. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit LPM

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	8	1	0	0	0	9
P02	8	1	0	0	0	9
P03	8	1	0	0	0	9
P04	8	1	0	0	0	9
P05	8	1	0	0	0	9
P06	8	1	0	0	0	9
P07	8	1	0	0	0	9
P08	8	1	0	0	0	9
P09	8	1	0	0	0	9
P10	8	1	0	0	0	9

Tabel 36. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada LPM

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%

P09	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **LPM**, profil pada Tabel 36 menunjukkan mutu layanan yang berada pada level **sangat baik-unggul** dan sangat konsisten. Seluruh butir P01–P10 memperoleh komposisi yang sama, yaitu **Sangat Baik 88,89%** dan **Baik 11,11%**, tanpa adanya penilaian **Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%)**. Pola ini menegaskan bahwa fasilitas, koordinasi, dan layanan LP2M—terkait pengelolaan penelitian dan pengabdian—dipersepsikan **sangat memuaskan, stabil, dan bebas keluhan** oleh responden.

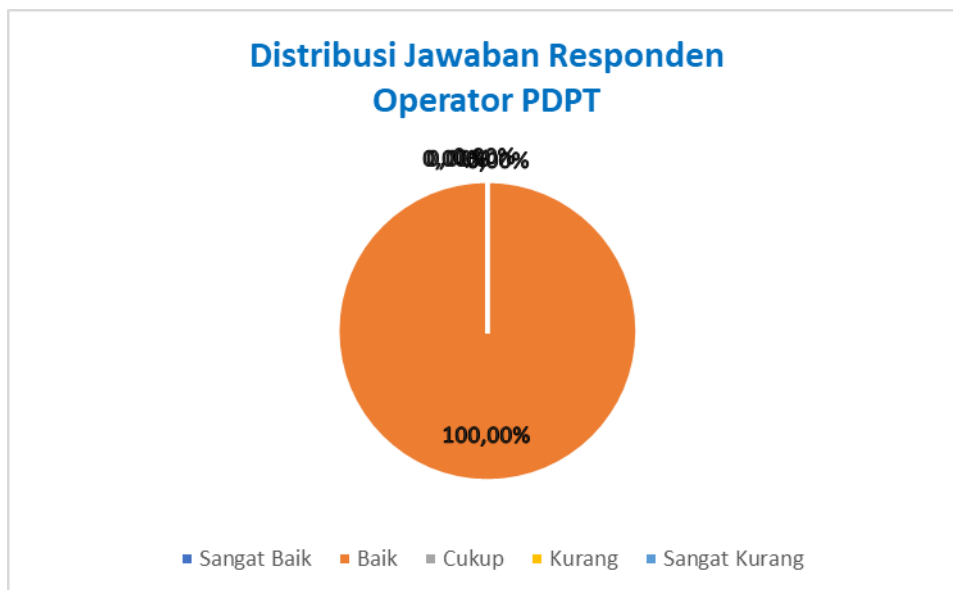
Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan LP2M:

1. LPM sudah berada pada **zona mutu unggul**, dengan dominasi sangat tinggi pada kategori “Sangat Baik” di seluruh indikator layanan.
2. Fokus pengelolaan mutu diarahkan pada **sustainability**, yakni menjaga konsistensi kinerja, kepatuhan SOP/SLA, ketepatan waktu layanan, serta dokumentasi yang rapi sebagai bukti mutu.
3. Praktik baik LPM layak dijadikan **benchmark kelembagaan** dan direplikasi pada unit/prodi lain, khususnya dalam hal sistem layanan, komunikasi, dan pendampingan program penelitian/pengabdian.

Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan menjaga dominasi **Sangat Baik di kisaran $\geq 85\%$** , LPM sangat layak diposisikan sebagai unit dengan **mutu layanan unggul berkelanjutan**.

R. Operator PDPT

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit LPM, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 19. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Operator PDPT

Tabel 37. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit Operator PDPT

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	0	1	0	0	0	1
P02	0	1	0	0	0	1
P03	0	1	0	0	0	1
P04	0	1	0	0	0	1
P05	0	1	0	0	0	1
P06	0	1	0	0	0	1
P07	0	1	0	0	0	1
P08	0	1	0	0	0	1
P09	0	1	0	0	0	1
P10	0	1	0	0	0	1

Tabel 38. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada PDPT

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

P07	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **Operator PDPT**, profil pada Tabel 38 menunjukkan mutu layanan berada pada level **“Baik” 100%** pada seluruh pernyataan (P01–P10), tanpa adanya penilaian **Sangat Baik, Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang**. Pola ini menggambarkan bahwa layanan LPM—baik dalam fasilitasi, koordinasi mutu, pendampingan akreditasi, maupun monitoring–evaluasi—telah berjalan **konsisten baik** di mata responden, namun belum banyak yang “naik kelas” ke kategori **Sangat Baik**.

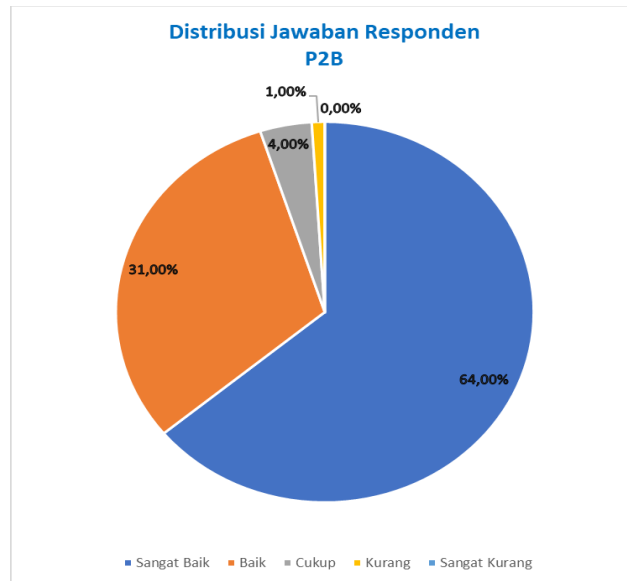
Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan Operator PDPT:

1. Operator PDPT sudah berada pada **zona mutu aman**: tidak ada keluhan (0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang) dan seluruh responden menilai layanan pada level “Baik”.
2. Tantangan ke depan adalah **akselerasi kualitas**, yaitu mendorong pengalaman layanan dari “Baik” menjadi “Sangat Baik” melalui layanan yang lebih **proaktif, cepat, personal, dan solutif** (mis. pendampingan intensif, *reminder* terstruktur, serta konsultasi yang lebih adaptif kebutuhan unit/prodi).
3. Penguatan dokumentasi praktik baik, transparansi alur layanan, serta *feedback loop* yang sistematis dapat membantu menaikkan persepsi mutu ke level “Sangat Baik” tanpa mengorbankan stabilitas yang sudah ada.

Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan menargetkan peningkatan porsi **Sangat Baik $\geq$ +5–10 p.p.**, mutu layanan LPM berpotensi bergerak dari **baik yang stabil** menuju **unggul berkelanjutan**.

S. Pusat P2B

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit P2B, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 20. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada P2B

Tabel 39. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit P2B

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	6	3	0	1	0	10
P02	7	2	1	0	0	10
P03	7	2	1	0	0	10
P04	5	4	1	0	0	10
P05	6	3	1	0	0	10
P06	7	3	0	0	0	10
P07	6	4	0	0	0	10
P08	7	3	0	0	0	10
P09	7	3	0	0	0	10
P10	6	4	0	0	0	10

Tabel 40. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada P2B

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	60,00%	30,00%	0,00%	10,00%	0,00%
P02	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%
P03	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%
P04	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%	0,00%
P05	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%
P06	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%

P09	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%

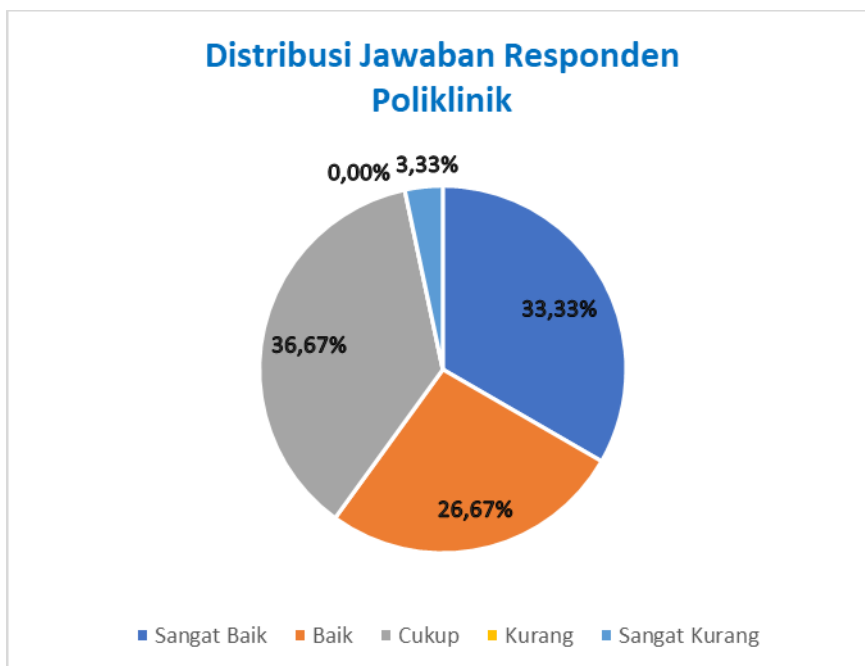
Pada **P2B**, pola pada Tabel 40 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik-sangat baik** dengan kecenderungan **sangat baik**. Mayoritas butir memiliki kombinasi **Sangat Baik 50–70%** dan **Baik 20–40%**, dengan “**Cukup**” hanya **0–10%** dan “**Kurang**” muncul terbatas **10% pada P01**, tanpa adanya “Sangat Kurang”. Layanan tampak paling kuat pada **P02, P03, P06, P08, P09** (Sangat Baik 70%), serta **P07 dan P10** yang stabil di kombinasi SB–Baik 60–40%. Sementara itu, **P01–P05** menyimpan sedikit ruang perbaikan karena masih terdapat “Cukup 10%” (P02–P05) dan “Kurang 10%” (P01).

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan P2B:

1. Secara umum, mutu layanan P2B—baik dari sisi fasilitasi program, pelayanan administrasi, maupun dukungan akademik—telah berada pada level **baik-sangat baik** dengan dominasi penilaian positif dan minim keluhan.
2. Area perbaikan difokuskan pada **P01–P05**, khususnya untuk menurunkan porsi “Cukup” dan menghilangkan “Kurang” melalui penajaman **SOP/SLA layanan**, kejelasan alur layanan, serta peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna.
3. Pola layanan pada butir dengan capaian **Sangat Baik 70% (P02, P03, P06, P08, P09)** dapat dijadikan **model praktik baik** yang direplikasi ke seluruh lini layanan.
4. Dengan target “**Kurang → 0%**”, “**Cukup**” $\leq 5\%$, serta peningkatan **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, mutu layanan P2B sangat berpotensi dikokohkan pada kategori **unggul berkelanjutan**.

T. Poliklinik

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit Poliklinik, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 21. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Poliklinik

Tabel 41. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit Poliklinik

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	0	2	0	0	3
P02	1	1	1	0	0	3
P03	1	1	1	0	0	3
P04	1	1	1	0	0	3
P05	1	1	1	0	0	3
P06	1	1	1	0	0	3
P07	1	1	1	0	0	3
P08	1	0	1	0	1	3
P09	1	1	1	0	0	3
P10	1	1	1	0	0	3

Tabel 42. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Poliklinik

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	33,33%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%
P02	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P03	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P04	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P05	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%

P06	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P07	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P08	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
P09	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P10	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%

Pada **Poliklinik**, profil pada Tabel 42 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **cukup-baik dengan variasi kepuasan yang lebar**. Secara pola, hampir semua butir memiliki **Sangat Baik 33,33%** dan **“Cukup” 33,33–66,67%**, sementara kategori **“Baik” hanya muncul di sebagian butir (0–33,33%)**. Kondisi paling berat tampak pada **P01** (Cukup 66,67%) dan **P08**, yang selain memiliki **Sangat Baik 33,33% dan Cukup 33,33%**, juga mencatat **Sangat Kurang 33,33%**. Ini mengindikasikan adanya **polarisasi pengalaman layanan**: sebagian pengguna merasa sangat puas, namun sebagian lain menilai layanan masih “cukup” bahkan “sangat kurang” pada aspek tertentu.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Poliklinik:

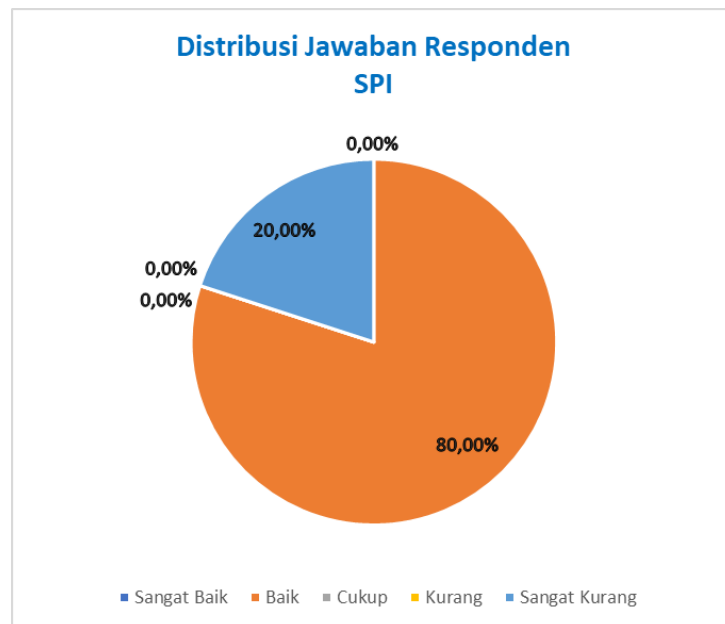
1. Secara umum, mutu layanan masih berada pada level **cukup-baik**, belum masuk “zona aman mutu” karena porsi **“Cukup” yang tinggi (hingga 66,67%)** dan munculnya **“Sangat Kurang” (P08)**.
2. Diperlukan **root cause analysis terarah**, terutama pada **P01 dan P08**, untuk mengidentifikasi sumber ketidakpuasan: waktu tunggu, keramahan/komunikasi tenaga kesehatan, ketersediaan obat/fasilitas, alur pendaftaran, atau kenyamanan ruang layanan.
3. Penguatan mutu dapat ditempuh melalui:
 - penajaman dan sosialisasi **SOP/SLA layanan Poliklinik** (waktu respon, alur layanan, standar komunikasi);
 - pengaturan ulang sistem antrian dan informasi agar pasien merasa lebih terlayani dan terinformasi;
 - *feedback loop* cepat (kotak saran, survei singkat pasca-layanan) untuk menangkap dan menindaklanjuti keluhan secara sistematis.

Target mutu ke depan: **“Sangat Kurang → 0%”**, penurunan **“Cukup” ≤ 20–25%**, serta

peningkatan porsi “**Baik–Sangat Baik**” $\geq 75\text{--}80\%$, sehingga mutu layanan Poliklinik bergeser dari **cukup-baik** menuju **baik-sangat baik** secara lebih merata dan konsisten.

U. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Unit SPI, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 22. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada SPI

Tabel 43. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit SPI

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	0	4	0	0	1	5
P02	0	4	0	0	1	5
P03	0	4	0	0	1	5
P04	0	4	0	0	1	5
P05	0	4	0	0	1	5
P06	0	4	0	0	1	5
P07	0	4	0	0	1	5
P08	0	4	0	0	1	5
P09	0	4	0	0	1	5
P10	0	4	0	0	1	5

Tabel 44. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada SPI

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P02	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P03	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P04	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P05	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P06	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P07	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P08	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P09	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%
P10	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%

Pada **SPI**, profil pada Tabel 44 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik dengan kontras kepuasan yang cukup tajam**. Seluruh butir P01–P10 konsisten memperoleh **Baik 80,00%** dan **Sangat Kurang 20,00%**, tanpa adanya penilaian **Sangat Baik, Cukup, maupun Kurang**. Pola ini mengindikasikan bahwa **mayoritas responden menilai layanan sudah baik**, tetapi ada **sekelompok pengguna (1 dari 5 responden)** yang merasakan layanan berada pada level **sangat tidak memuaskan** di hampir semua aspek.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan SPI:

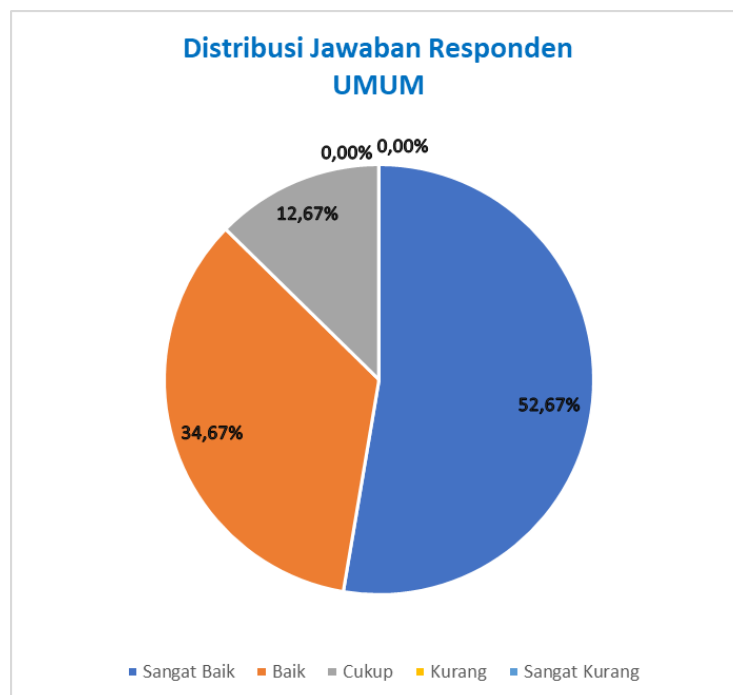
1. Mutu layanan SPI secara umum sudah berada pada **zona “Baik”**, namun kehadiran **20% penilaian “Sangat Kurang” secara konsisten di semua butir** menunjukkan adanya masalah persepsi atau pengalaman layanan yang serius pada segmen tertentu.
2. Diperlukan **root cause analysis terarah** terhadap kelompok yang menilai “Sangat Kurang” melalui FGD/wae wawancara singkat atau mekanisme keluhan terstruktur, untuk mengidentifikasi aspek yang paling bermasalah (mis. pendekatan komunikasi, transparansi proses audit/pengawasan, respons terhadap temuan, atau suasana kerja sama dengan unit).
3. Penguatan mutu dapat dilakukan dengan:
 - penajaman dan sosialisasi **SOP/SLA layanan SPI** (alur kerja, waktu respon, ruang klarifikasi);

- peningkatan **keterbukaan dan komunikasi dua arah** sehingga proses pengawasan dipahami sebagai upaya pembinaan mutu, bukan semata kontrol;
- penyediaan kanal *feedback loop* yang aman dan jelas sehingga keluhan dapat ditangani secara sistematis.

Dengan target **“Sangat Kurang → $\leq 5-10\%$ ”** dan mendorong sebagian penilaian “Baik” naik menjadi **“Sangat Baik”**, mutu layanan SPI berpotensi bergeser dari **baik dengan kontras tinggi** menuju **baik-sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

V. Umum

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Bagian Umum, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 23. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Bagian Umum

Tabel 45. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Umum

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	9	5	1	0	0	15
P02	9	4	2	0	0	15
P03	8	5	2	0	0	15

P04	9	4	2	0	0	15
P05	9	4	2	0	0	15
P06	7	6	2	0	0	15
P07	7	6	2	0	0	15
P08	7	6	2	0	0	15
P09	7	6	2	0	0	15
P10	7	6	2	0	0	15

Tabel 46. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Umum

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	60,00%	33,33%	6,67%	0,00%	0,00%
P02	60,00%	26,67%	13,33%	0,00%	0,00%
P03	53,33%	33,33%	13,33%	0,00%	0,00%
P04	60,00%	26,67%	13,33%	0,00%	0,00%
P05	60,00%	26,67%	13,33%	0,00%	0,00%
P06	46,67%	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%
P07	46,67%	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%
P08	46,67%	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%
P09	46,67%	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%
P10	46,67%	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%

Pada **Bagian Umum**, profil pada Tabel 46 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik-sangat baik** dan relatif stabil. Seluruh butir P01–P10 didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 46,67–60,00%** dan **Baik 26,67–40,00%**, dengan “**Cukup**” di kisaran **6,67–13,33%**, serta **tanpa penilaian Kurang maupun Sangat Kurang**. Layanan paling menonjol tampak pada **P01, P02, P04, dan P05** (Sangat Baik 60,00%), sedangkan **P06–P10** sedikit lebih moderat namun tetap kuat di zona **baik-sangat baik** (SB 46,67% dan Baik 40,00%).

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Umum:

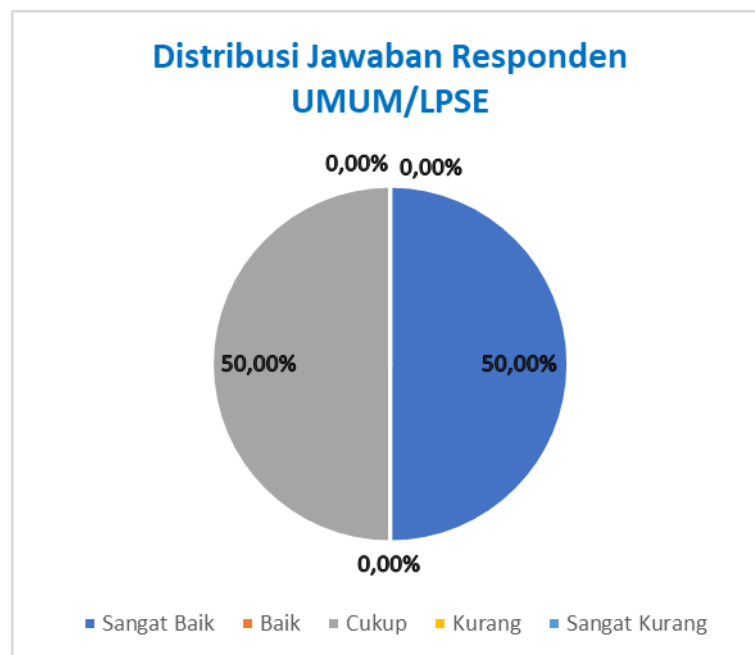
1. Secara umum, dukungan layanan umum (fasilitas, logistik, tata usaha, dan layanan terkait) telah berjalan pada **zona mutu aman (baik-sangat baik)** tanpa keluhan berat (0% Kurang/Sangat Kurang).
2. Porsi “Cukup” yang masih berada pada angka **hingga 13,33%** menunjukkan adanya segmen kecil pengguna yang merasa layanan belum sepenuhnya optimal, terutama pada **P02–P10**.
3. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui:

- penajaman **SOP/SLA layanan umum** (kejelasan alur permohonan, waktu layanan, dan tanggung jawab petugas);
- penguatan komunikasi layanan (*update* status permintaan, kanal informasi yang jelas);
- *feedback loop* sederhana (survei cepat/keluhan terarah) untuk menangkap dan menindaklanjuti area yang masih dinilai “Cukup”.

Dengan menargetkan “**Cukup**” $\leq 5-10\%$ dan peningkatan **Sangat Baik** $\geq +3-5$ p.p., mutu layanan pada Bagian Umum berpotensi naik dari **baik-sangat baik** menuju kategori **unggul berkelanjutan**.

W. Umum/LPSE

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada bagian Umum/LPSE, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 24. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada Bagian Umum/LPSE

Tabel 47. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Bagian Umum/LPSE

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	0	1	0	0	2
P02	1	0	1	0	0	2
P03	1	0	1	0	0	2

P04	1	0	1	0	0	2
P05	1	0	1	0	0	2
P06	1	0	1	0	0	2
P07	1	0	1	0	0	2
P08	1	0	1	0	0	2
P09	1	0	1	0	0	2
P10	1	0	1	0	0	2

Tabel 48. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Umum/LPSE

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P02	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P03	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P04	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P05	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P06	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P07	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P08	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P09	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
P10	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%

Pada **Unit Umum/LPSE**, profil pada Tabel 48 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **cukup–sangat baik dengan polarisasi yang jelas**. Seluruh butir P01–P10 memiliki komposisi yang sama: **Sangat Baik 50,00%** dan **Cukup 50,00%**, tanpa penilaian **Baik, Kurang, maupun Sangat Kurang**. Pola ini mengindikasikan adanya **dua pengalaman mutu yang kontras**: separuh responden merasa layanan sudah sangat memuaskan, sementara separuh lainnya menilai layanan “baru cukup”, belum mencapai level baik.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Umum/LPSE:

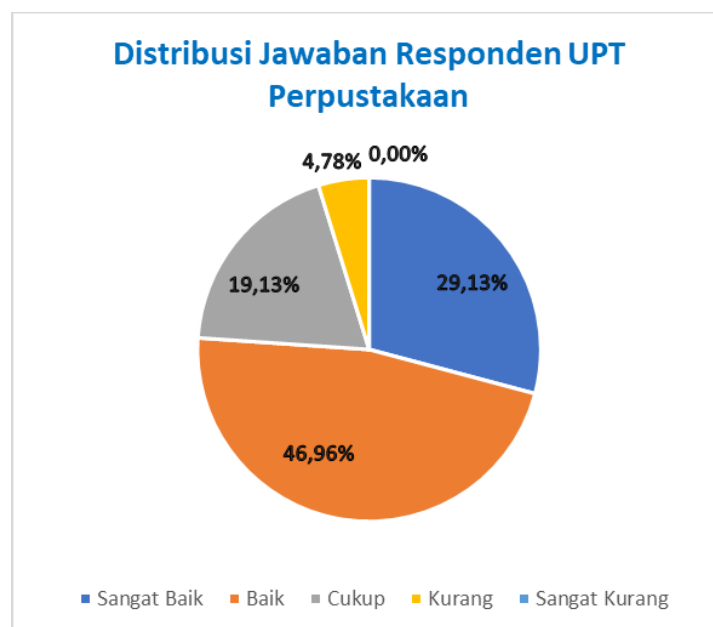
1. Mutu layanan sudah menyentuh **level sangat baik** bagi 50% pengguna, namun belum merata karena 50% lainnya masih menilai “Cukup”; artinya, **konsistensi mutu layanan belum tercapai**.
2. Diperlukan penelusuran lebih lanjut (FGD singkat/survei tambahan) untuk menggali mengapa separuh responden hanya menilai “Cukup”, misalnya terkait: kejelasan informasi pengadaan, kemudahan prosedur/akses aplikasi, kecepatan respon, atau pendampingan teknis.

3. Penguatan **SOP/SLA LPSE**, penyederhanaan dan sosialisasi alur layanan, serta *feedback loop* yang lebih sistematis akan membantu menggeser penilaian dari “Cukup” ke “Baik–Sangat Baik”.

Dengan target **“Cukup” turun $\leq 30\%$** dan peningkatan porsi **Sangat Baik +10 p.p.** (disertai munculnya kategori “Baik” sebagai transisi), mutu layanan Umum/LPSE berpotensi bergerak dari **cukup–sangat baik yang terpolarisasi** menuju **baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

X. UPT Perpustakaan

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Perpustakaan, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 25. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Perpustakaan

Tabel 49. Jumlah Responden Tiap Pernyataan UPT Perpustakaan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	6	12	3	2	0	23
P02	7	11	4	1	0	23
P03	6	10	6	1	0	23
P04	6	11	5	1	0	23
P05	7	11	4	1	0	23
P06	6	10	6	1	0	23
P07	8	10	4	1	0	23

P08	7	11	4	1	0	23
P09	7	11	4	1	0	23
P10	7	11	4	1	0	23

Tabel 50. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada UPT Perpustakaan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	26,09%	52,17%	13,04%	8,70%	0,00%
P02	30,43%	47,83%	17,39%	4,35%	0,00%
P03	26,09%	43,48%	26,09%	4,35%	0,00%
P04	26,09%	47,83%	21,74%	4,35%	0,00%
P05	30,43%	47,83%	17,39%	4,35%	0,00%
P06	26,09%	43,48%	26,09%	4,35%	0,00%
P07	34,78%	43,48%	17,39%	4,35%	0,00%
P08	30,43%	47,83%	17,39%	4,35%	0,00%
P09	30,43%	47,83%	17,39%	4,35%	0,00%
P10	30,43%	47,83%	17,39%	4,35%	0,00%

Pada **UPT Perpustakaan**, profil pada Tabel 50 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **baik–cukup menuju sangat baik**, dengan catatan perbaikan yang cukup jelas. Mayoritas butir didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 26,09–34,78%** dan **Baik 43,48–52,17%**, sehingga sekitar **±70–78% responden** menilai layanan sudah baik–sangat baik. Namun, masih terlihat porsi “**Cukup**” **13,04–26,09%** dan “**Kurang**” **4,35–8,70%** (tertinggi pada **P01**), serta **Cukup tertinggi pada P03 dan P06 (26,09%)**, yang menandakan adanya segmen pengguna yang merasa layanan belum optimal.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan UPT Perpustakaan:

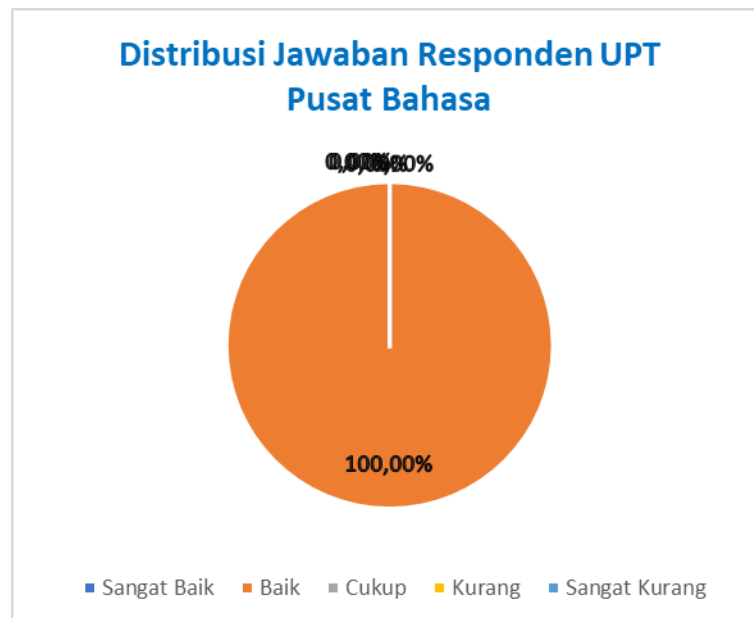
1. Secara umum, mutu layanan (koleksi, akses, pelayanan pemustaka, dan sistem layanan) sudah berada di level **baik**, namun belum merata di semua pengalaman pengguna karena **Cukup+Kurang masih di atas 15%** pada beberapa butir.
2. Butir **P01, P03, dan P06** perlu menjadi prioritas evaluasi, misalnya terkait kemudahan akses koleksi, kecepatan layanan sirkulasi, pemanfaatan sistem informasi perpustakaan, atau kenyamanan ruang.
3. Penguatan mutu dapat dilakukan melalui:
 - penajaman **SOP/SLA layanan perpustakaan** (waktu layanan, alur peminjaman/pengembalian, bantuan referensi);

- peningkatan literasi pemanfaatan layanan digital dan informasi yang lebih jelas di *front desk*;
- *feedback loop* rutin (survei singkat/kanal saran) untuk menangkap kebutuhan dan keluhan spesifik pemustaka.

Dengan menargetkan “**Kurang**” → 0%, “**Cukup**” ≤ 10–15%, dan peningkatan porsi **Sangat Baik** ≥ +3–5 p.p., mutu layanan UPT Perpustakaan berpotensi bergerak dari **baik–cukup** menuju **baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

Y. UPT Pusat Bahasa

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Pusat Bahasa, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 26. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Pusat Bahasa

Tabel 51. Jumlah Responden Tiap Pernyataan UPT Pusat Bahasa

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	0	3	0	0	0	3
P02	0	3	0	0	0	3
P03	0	3	0	0	0	3
P04	0	3	0	0	0	3
P05	0	3	0	0	0	3

P06	0	3	0	0	0	3
P07	0	3	0	0	0	3
P08	0	3	0	0	0	3
P09	0	3	0	0	0	3
P10	0	3	0	0	0	3

Tabel 52. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada UPT Pusat Bahasa

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada **UPT Pusat Bahasa**, profil pada Tabel 52 menunjukkan mutu layanan berada pada level **“Baik” 100%** di seluruh butir P01–P10, tanpa adanya penilaian **Sangat Baik, Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang**. Artinya, seluruh responden secara konsisten menilai layanan UPT Pusat Bahasa—baik terkait kursus, ujian bahasa, layanan administrasi, maupun fasilitasi lainnya—sudah **berjalan baik dan dapat diandalkan**, meskipun belum banyak yang mengapresiasi pada level “Sangat Baik”.

Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan UPT Pusat Bahasa:

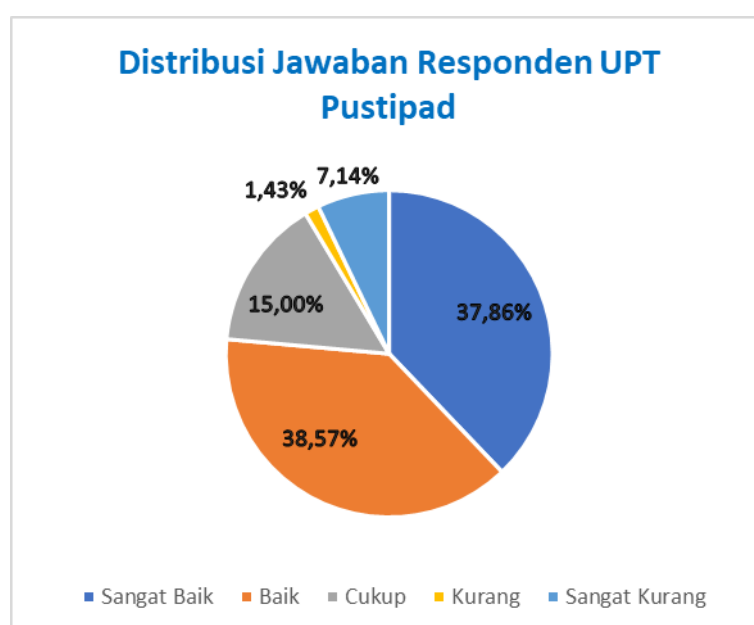
1. UPT Pusat Bahasa telah berada pada **zona mutu aman (“Baik” stabil)** tanpa keluhan (0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang), yang menandakan proses layanan sudah tertata.
2. Tantangan berikutnya adalah **mengakselerasi mutu** dari “Baik” menjadi “Sangat Baik”, misalnya melalui peningkatan responsivitas layanan, inovasi program bahasa, pendampingan yang lebih personal, dan komunikasi layanan yang lebih proaktif.

3. Penguatan dokumentasi mutu, transparansi prosedur, dan *feedback loop* yang sistematis dapat membantu mengangkat persepsi pengguna dari “Baik” ke “Sangat Baik”.

Dengan tetap menjaga **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan menargetkan munculnya porsi **Sangat Baik $\geq +5-10$ p.p.**, mutu layanan UPT Pusat Bahasa berpotensi bergerak dari **baik yang stabil** menuju **unggul berkelanjutan**.

Z. UPT Pustipad

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Pustipad, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 27. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Keuangan pada UPT Pustipad

Tabel 53. Jumlah Responden Tiap Pernyataan UPT Pustipad

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	6	4	2	1	1	14
P02	6	5	2	0	1	14
P03	4	6	3	0	1	14
P04	5	6	2	0	1	14
P05	6	5	2	0	1	14
P06	5	5	2	1	1	14
P07	5	6	2	0	1	14
P08	6	5	2	0	1	14

P09	5	6	2	0	1	14
P10	5	6	2	0	1	14

Tabel 54. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada UPT Pustipad

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	42,86%	28,57%	14,29%	7,14%	7,14%
P02	42,86%	35,71%	14,29%	0,00%	7,14%
P03	28,57%	42,86%	21,43%	0,00%	7,14%
P04	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P05	42,86%	35,71%	14,29%	0,00%	7,14%
P06	35,71%	35,71%	14,29%	7,14%	7,14%
P07	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P08	42,86%	35,71%	14,29%	0,00%	7,14%
P09	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P10	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%

Pada **UPT Pustipad**, profil pada Tabel 54 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **cukup-baik dengan catatan perbaikan yang perlu diprioritaskan**. Mayoritas butir didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 28,57–42,86%** dan **Baik 28,57–42,86%**, sehingga sekitar **±60–75% responden** menilai layanan sudah positif. Namun demikian, masih terdapat “**Cukup**” **14,29–21,43%**, serta “**Kurang**” **0–7,14%** dan “**Sangat Kurang 7,14%**” yang muncul konsisten di hampir semua pernyataan. Kondisi ini menandakan adanya segmen pengguna yang mengalami kendala nyata pada aspek tertentu layanan TIK.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan UPT Pustipad:

1. Secara umum, layanan Pustipad (akses sistem, jaringan, dukungan IT, dan layanan digital) berada pada level **cukup-baik**, namun **belum masuk zona mutu aman** karena kehadiran “Kurang” dan “Sangat Kurang” di banyak butir.
2. Perlu **root cause analysis terarah** terhadap kelompok yang menilai “Kurang/Sangat Kurang”, terutama terkait stabilitas sistem, kecepatan respon *helpdesk*, kejelasan alur bantuan teknis, dan sosialisasi penggunaan aplikasi.
3. Penguatan mutu dapat dilakukan melalui:
 - penajaman dan sosialisasi **SOP/SLA layanan TIK** (waktu respon tiket, standar penyelesaian masalah, jadwal pemeliharaan);

- penguatan **layanan support** (helpdesk terstruktur, kanal pengaduan yang jelas, panduan pengguna yang mudah diakses);
- *feedback loop* rutin untuk memonitor kepuasan pasca-penanganan masalah.

Dengan target “**Sangat Kurang** → **0%**”, penurunan “**Kurang**” dan “**Cukup**” **hingga $\leq 10-15\%$** , serta peningkatan porsi **Sangat Baik $\geq +5$ p.p.**, mutu layanan UPT Pustipad berpotensi bergeser dari **cukup-baik** menuju **baik-sangat baik** secara lebih merata dan berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Ringkasan Temuan

Ringkasan dari temuan utama survei kepuasan layanan Keuangan 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 Dosen dan tenaga kependidikan dengan 10 item pernyataan yang diajukan pada survei kepuasan terhadap layanan Keuangan beberapa responden dari masing-masing fakultas memberikan jawaban yang sangat bervariasi. Berikut beberapa rangkuman hasil survei ini:

1. Tingkat Universitas.

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan di tingkat Universitas UIN Alauddin Makassar, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori “Baik hingga Sangat Baik”. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aspek-aspek pelayanan, dengan total kepuasan mencapai lebih dari 88% pada seluruh pernyataan yang diukur.

Pernyataan dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada P01, yang menunjukkan apresiasi tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan keuangan. Sementara itu, aspek dengan nilai relatif lebih rendah terdapat pada P06 dan P07, meskipun masih berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keuangan universitas telah berjalan dengan efektif dan memuaskan, namun tetap memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan tindak lanjut dan efektivitas komunikasi layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa unit layanan keuangan universitas telah memberikan kinerja yang baik dan konsisten dalam mendukung kegiatan administrasi dan pengelolaan keuangan di lingkungan UIN Alauddin Makassar. Diharapkan hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan keuangan secara berkelanjutan demi terciptanya sistem pelayanan yang semakin profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.

2. Fakultas Adab dan Humaniora

Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan berada pada kategori **Baik–Sangat Baik**, dengan >95% respons positif pada sebagian besar butir. Terdapat sedikit respon “Cukup” pada dua indikator yang menandakan perlunya penyempurnaan di aspek komunikasi proses dan kecepatan layanan. Rekomendasi: perkuat sosialisasi prosedur dan lakukan perbaikan kecil pada alur layanan untuk mengurangi penilaian “Cukup”.

3. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Secara umum tendik menilai layanan keuangan sangat memuaskan (dominasi kategori Baik dan Sangat Baik >90%), meskipun muncul proporsi kecil kategori “Cukup” pada beberapa butir. Hal ini menunjukkan layanan sudah baik tetapi masih ada ruang peningkatan efisiensi dan komunikasi. Rekomendasi: laksanakan perbaikan terpadu pada proses dan dokumentasi layanan sehingga porsi “Sangat Baik” meningkat.

4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Temuan memperlihatkan kepuasan yang sangat tinggi dengan proporsi “Sangat Baik” yang besar (sekitar 50–61%) dan hanya sedikit respon “Cukup” (≈7%). Layanan dinilai akurat dan responsif; fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada aspek-aspek minor untuk mengurangi sisa penilaian “Cukup”. Rekomendasi: pertahankan praktik baik dan lakukan survei tindak lanjut berfokus pada item “Cukup”.

5. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Mayoritas responden menilai layanan pada kategori Baik–Sangat Baik (>80%), namun muncul respon “Cukup” yang lebih besar dibanding fakultas lain dan sedikit respon “Kurang” pada beberapa item. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi pada beberapa proses operasional dan komunikasi. Rekomendasi: identifikasi akar masalah pada item bermasalah dan perkuat SOP serta saluran umpan balik.

6. Fakultas Sains dan Teknologi

Hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi (kombinasi Sangat Baik + Baik umumnya > 90%) dengan hanya sebagian kecil respon “Cukup”/“Kurang”. Layanan dinilai konsisten dan andal, namun beberapa indikator memerlukan peningkatan konsistensi respons dan percepatan layanan. Rekomendasi: tetapkan SLA internal dan program monitoring kualitas layanan berkala.

7. Fakultas Syariah dan Hukum

Kepuasan tendik tergolong tinggi dengan proporsi “Sangat Baik” mayoritas dan tidak ada respon negatif; kategori “Cukup” sekitar 10–14% menunjukkan ruang untuk peningkatan. Rekomendasi: tingkatkan akses informasi dan kejelasan prosedur sehingga kategori “Cukup” dapat dikurangi.

8. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Secara umum pelayanan keuangan dinilai Baik–Sangat Baik oleh mayoritas responden; beberapa butir menunjukkan proporsi “Cukup” yang relatif lebih tinggi serta satu atau dua kasus “Kurang”. Rekomendasi: simplifikasi prosedur, perbaiki sosialisasi, dan tindak lanjuti keluhan untuk meningkatkan kepuasan keseluruhan.

9. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Hasil menunjukkan kepuasan umumnya Baik–Sangat Baik namun terdapat variasi yang lebih besar antar indikator, termasuk kemunculan kategori “Cukup”, “Kurang”, dan sedikit “Sangat Kurang” pada kasus tertentu. Hal ini menandakan kebutuhan intervensi lebih serius pada beberapa aspek layanan. Rekomendasi: lakukan analisis mendalam pada indikator bermasalah, perbaiki proses, dan peningkatan kapasitas layanan.

10. Program Pascasarjana

Pelayanan keuangan di Pascasarjana mendapat penilaian mayoritas Baik dengan proporsi Sangat Baik yang moderat; tidak terdapat respon “Kurang/Sangat Kurang”. Rekomendasi: fokus pada peningkatan kualitas komunikasi dan percepatan layanan agar penilaian “Baik” beralih menjadi “Sangat Baik”.

Secara keseluruhan, layanan keuangan di lingkungan unit-unit yang disurvei menunjukkan kinerja memuaskan dengan mayoritas penilaian berada pada kategori **Baik** hingga **Sangat Baik**. Untuk mencapai perbaikan berkelanjutan, dianjurkan implementasi tindakan prioritas berupa penyempurnaan komunikasi, penyederhanaan prosedur, penetapan SLA, dan pemantauan kualitas layanan secara berkala.

11. Biro Administrasi AAKK

Layanan keuangan Biro Administrasi AAKK secara umum menunjukkan mutu yang **stabil dan terpercaya**, dengan potensi kuat menuju **kategori Unggul Berkelanjutan (Continuous Quality Improvement)** apabila dilakukan penajaman pada area yang masih menunjukkan gap kecil.

12. Biro Administrasi AUPK

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan keuangan pada Biro Administrasi AUPK berada pada kategori **baik-sangat baik**, dengan lebih dari **85-90% responden** menilai positif. Meskipun demikian, masih terdapat penilaian **“Cukup” (4,81-9,62%)** dan **“Kurang/Sangat Kurang” ($\leq 1,92\%$)** pada beberapa butir (P03, P06, P07, P08) yang menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek **kecepatan proses, kejelasan informasi, dan konsistensi layanan**. Dengan penguatan **SOP/SLA**, optimalisasi **mekanisme umpan balik cepat**, serta replikasi praktik baik dari butir unggul (P01, P02, P05, P09, P10), mutu layanan keuangan AUPK berpotensi meningkat menuju **kategori unggul berkelanjutan**.

13. Character Building Program

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan **Character Building Program** berada pada kategori **sangat baik**, dengan seluruh butir memperoleh kombinasi **Sangat Baik 66,67%** dan **Baik 33,33%**, tanpa penilaian *Cukup*, *Kurang*, maupun *Sangat Kurang*, yang mencerminkan persepsi positif dan kepuasan penuh dari responden. Namun, pada **P07** masih terdapat penilaian *Sangat Kurang* sebesar **33,33%**, yang menunjukkan adanya segmen kecil peserta yang belum puas terhadap aspek tertentu. Untuk itu, diperlukan **evaluasi mendalam** terhadap butir tersebut melalui mekanisme **umpan balik terarah atau FGD**, serta penguatan **SOP, kejelasan tujuan, dan sistem evaluasi program** agar seluruh indikator

dapat mencapai konsistensi mutu dan mempertahankan kategori **unggul berkelanjutan**.

14. Kerjasama/Kopertais

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan pada **Unit Kerjasama/Kopertais** berada pada kategori **sangat baik dan mendekati unggul**, dengan seluruh butir mendapatkan penilaian **Sangat Baik (50,00–83,33%)** dan **Baik (16,67–50,00%)**, tanpa adanya penilaian *Cukup*, *Kurang*, atau *Sangat Kurang*. Hal ini menandakan bahwa layanan telah berjalan optimal dan diterima sangat positif oleh responden. Butir P01 serta P03–P06 menjadi yang paling menonjol dengan **Sangat Baik 83,33%**, sedangkan P07 tetap kuat dengan komposisi seimbang antara **Baik** dan **Sangat Baik**. Dengan mempertahankan kondisi **zero complaint** dan meningkatkan porsi **Sangat Baik** secara bertahap, mutu layanan Unit Kerjasama/Kopertais berpotensi kokoh dalam **kategori unggul berkelanjutan**.

15. Kopertais

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan **Unit Kopertais** berada pada kategori **baik–sangat baik** dengan kondisi **zero complaint**. Seluruh butir hanya memperoleh penilaian **Sangat Baik (0–66,67%)** dan **Baik (33,33–100%)**, tanpa adanya respon *Cukup*, *Kurang*, maupun *Sangat Kurang*. Layanan pada **P01–P06** menonjol dengan **Sangat Baik 66,67%**, sedangkan **P07–P10** masih didominasi penilaian *Baik* hingga 100%. Ke depan, fokus pengembangan diarahkan pada **akselerasi mutu layanan**, yakni mendorong peningkatan dari *Baik* menjadi *Sangat Baik* melalui perbaikan kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan komunikasi proaktif dengan mitra. Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan meningkatkan porsi **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, mutu layanan Unit Kopertais berpotensi mencapai **kategori unggul berkelanjutan**.

16. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan **Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)** berada pada kategori **baik–sangat baik** dengan kondisi **zero complaint**, menandakan stabilitas mutu dan kepuasan

tinggi dari pengguna layanan. Seluruh butir memperoleh penilaian **Sangat Baik (33,33–66,67%)** dan **Baik (33,33–100%)**, tanpa adanya nilai *Cukup*, *Kurang*, atau *Sangat Kurang*. Layanan pada **P01–P06** menonjol dengan **Sangat Baik 66,67%**, sedangkan **P07–P10** tetap solid dengan dominasi *Baik* 66,67–100%. Fokus penguatan diarahkan pada **akselerasi mutu**, yaitu mendorong peningkatan dari *Baik* menuju *Sangat Baik* melalui optimalisasi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan penguatan koordinasi lintas bidang penelitian dan pengabdian. Dengan menjaga **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan meningkatkan porsi **Sangat Baik sebesar $\geq 3-5$ p.p.**, mutu layanan LP2M berpotensi mengokohkan posisinya dalam **kategori unggul berkelanjutan**.

17. Lembaga Penjaminan Mutu

Hasil survei memperlihatkan bahwa mutu layanan **Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)** berada pada level **sangat baik–unggul** dengan konsistensi yang luar biasa di seluruh indikator. Semua butir P01–P10 memperoleh penilaian identik, yakni **Sangat Baik 88,89%** dan **Baik 11,11%**, tanpa adanya nilai *Cukup*, *Kurang*, atau *Sangat Kurang*. Pola ini menunjukkan bahwa fungsi fasilitasi, koordinasi, dan layanan penjaminan mutu akademik berjalan sangat efektif, responsif, dan dipercaya penuh oleh responden. Fokus pengembangan ke depan diarahkan pada **sustainability mutu**, yaitu menjaga konsistensi performa, kepatuhan terhadap SOP/SLA, serta peningkatan dokumentasi dan evidensi kinerja. Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** dan dominasi **Sangat Baik $\geq 85\%$** , LPM layak ditempatkan sebagai **unit dengan mutu layanan unggul berkelanjutan** sekaligus **model benchmark** bagi unit lain di universitas.

18. Operator PDPT

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan **Operator PDPT** berada pada level **baik (100%)** untuk seluruh butir P01–P10, tanpa adanya penilaian *Sangat Baik*, *Cukup*, *Kurang*, maupun *Sangat Kurang*. Kondisi ini menggambarkan bahwa layanan telah berjalan stabil, konsisten, dan tanpa keluhan dari pengguna. Namun, belum ada indikator yang mencapai kategori *Sangat Baik*, sehingga fokus peningkatan diarahkan pada **akselerasi mutu layanan**, terutama melalui peningkatan responsivitas, personalisasi dukungan teknis, serta pendampingan yang lebih proaktif dan adaptif terhadap kebutuhan unit dan program studi.

Dengan mempertahankan **0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang** serta menargetkan peningkatan **Sangat Baik sebesar $\geq 5-10$ p.p.**, mutu layanan Operator PDPT berpotensi berkembang dari **baik yang stabil menuju kategori unggul berkelanjutan**.

19. Pusat P2B

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan keuangan pada **Pusat Pengembangan Bahasa (P2B)** berada pada kategori **baik-sangat baik** dengan kecenderungan kuat ke arah *sangat baik*. Mayoritas indikator memperoleh nilai **Sangat Baik 50–70%** dan **Baik 20–40%**, sementara penilaian *Cukup* hanya muncul 0–10% dan *Kurang* terbatas 10% pada P01, tanpa adanya *Sangat Kurang*. Layanan paling unggul ditunjukkan pada **P02, P03, P06, P08, dan P09 (Sangat Baik 70%)**, sedangkan **P01–P05** menyisakan sedikit ruang perbaikan. Secara keseluruhan, mutu layanan P2B—baik dari sisi fasilitasi program, pelayanan administrasi, maupun dukungan akademik—telah stabil dalam kategori positif dan minim keluhan. Fokus peningkatan diarahkan pada penguatan SOP/SLA layanan, kejelasan prosedur, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan respons layanan. Dengan target “**Kurang $\rightarrow$ 0%**”, “**Cukup $\leq$ 5%**”, dan peningkatan **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, P2B berpotensi memperkuat posisinya sebagai unit dengan **mutu layanan unggul berkelanjutan**.

20. Poliklinik

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan keuangan pada **Poliklinik UIN Alauddin Makassar** berada pada kategori **cukup-baik** dengan tingkat variasi kepuasan yang cukup tinggi. Sebagian besar butir memiliki nilai **Sangat Baik 33,33%** dan **Cukup 33,33–66,67%**, sementara kategori *Baik* hanya muncul pada sebagian kecil indikator. Kondisi paling kritis tampak pada **P01 (Cukup 66,67%)** dan **P08**, yang selain menampilkan *Sangat Baik 33,33%* dan *Cukup 33,33%*, juga mencatat *Sangat Kurang 33,33%*. Pola ini menunjukkan adanya **ketimpangan persepsi mutu layanan**, di mana sebagian pengguna merasa sangat puas, sedangkan sebagian lainnya mengalami ketidakpuasan signifikan. Diperlukan **analisis akar masalah (root cause analysis)** terhadap aspek waktu tunggu, komunikasi tenaga kesehatan, ketersediaan obat, serta kenyamanan ruang layanan. Penguatan mutu diarahkan pada **penyempurnaan SOP/SLA layanan**, penataan

ulang **sistem antrian dan informasi pasien**, serta penerapan **feedback loop cepat** melalui mekanisme saran atau survei pascalayanan. Dengan target **Sangat Kurang → 0%**, **Cukup ≤ 20–25%**, dan peningkatan **Baik–Sangat Baik ≥ 75–80%**, mutu layanan Poliklinik diharapkan dapat meningkat menuju kategori **baik–sangat baik secara konsisten dan berkelanjutan**.

21. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Mutu layanan keuangan pada **Satuan Pengawasan Internal (SPI)** berada pada kategori **baik** dengan kontras kepuasan yang cukup tajam. Seluruh indikator (P01–P10) menunjukkan pola yang sama, yaitu **Baik 80%** dan **Sangat Kurang 20%**, tanpa ada penilaian *Sangat Baik*, *Cukup*, maupun *Kurang*. Hal ini menandakan bahwa meskipun mayoritas responden menilai layanan SPI baik, terdapat kelompok kecil pengguna (sekitar 1 dari 5 responden) yang mengalami ketidakpuasan signifikan di hampir seluruh aspek. Kondisi ini perlu ditindaklanjuti melalui **analisis akar masalah (root cause analysis)** terhadap kelompok yang menilai “Sangat Kurang” guna mengidentifikasi penyebab utama, seperti persepsi terhadap proses audit, komunikasi, transparansi, atau tindak lanjut temuan. Penguatan mutu diarahkan pada **penajaman dan sosialisasi SOP/SLA**, peningkatan **komunikasi dua arah yang membina**, serta pembentukan **mekanisme feedback yang aman dan responsif**. Dengan menargetkan penurunan **Sangat Kurang ≤ 5–10%** dan peningkatan sebagian penilaian “Baik” menjadi “Sangat Baik”, mutu layanan SPI berpotensi meningkat menuju **baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

22. Umum

Mutu layanan keuangan pada **Bagian Umum** berada pada kategori **baik–sangat baik** dengan tingkat stabilitas yang tinggi. Seluruh indikator P01–P10 menunjukkan pola **Sangat Baik 46,67–60,00%** dan **Baik 26,67–40,00%**, disertai porsi *Cukup* yang relatif kecil (6,67–13,33%) dan tanpa adanya penilaian *Kurang* maupun *Sangat Kurang*. Layanan terbaik tampak pada **P01, P02, P04, dan P05 (Sangat Baik 60,00%)**, sementara **P06–P10** tetap konsisten di zona baik–sangat baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa dukungan layanan umum—meliputi fasilitas, logistik, tata usaha, dan pelayanan administratif—telah berada di **zona mutu aman** dengan kepuasan pengguna yang tinggi. Namun, keberadaan nilai

Cukup pada sebagian kecil indikator menunjukkan masih adanya ruang peningkatan, terutama pada aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan komunikasi layanan. Upaya penguatan diarahkan pada **penyempurnaan SOP/SLA layanan**, peningkatan **transparansi alur permohonan**, serta penerapan **feedback loop cepat** melalui survei singkat atau kanal keluhan terarah. Dengan menargetkan penurunan *Cukup* hingga $\leq 10\%$ dan peningkatan *Sangat Baik* sebesar **+3–5 p.p.**, mutu layanan Bagian Umum berpotensi naik ke kategori **unggul berkelanjutan**.

23. Umum/LPSE

Mutu layanan **Unit Umum/LPSE** berada pada kategori **cukup–sangat baik** dengan tingkat polarisasi yang mencolok. Seluruh indikator P01–P10 menunjukkan pola yang sama, yakni **Sangat Baik 50,00%** dan **Cukup 50,00%**, tanpa adanya penilaian *Baik*, *Kurang*, maupun *Sangat Kurang*. Pola ini menggambarkan adanya **dua persepsi mutu yang kontras**: separuh responden merasa layanan sudah sangat memuaskan, sementara separuh lainnya menilai layanan masih sebatas “cukup baik” dan belum mencapai standar optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsistensi mutu layanan LPSE belum merata di semua aspek. Diperlukan **analisis lanjutan** untuk memahami penyebab perbedaan persepsi ini, terutama terkait kejelasan informasi pengadaan, kemudahan prosedur, responsivitas, dan dukungan teknis. Upaya perbaikan diarahkan pada **penyempurnaan SOP/SLA**, penyederhanaan alur layanan dan sosialisasinya, serta penerapan **mekanisme umpan balik (feedback loop)** yang lebih efektif. Dengan menurunkan proporsi *Cukup* hingga $\leq 30\%$ dan meningkatkan *Sangat Baik* minimal **+10 p.p.**, disertai munculnya kategori *Baik* sebagai tahap transisi, mutu layanan Umum/LPSE berpotensi meningkat dari kondisi terpolarisasi menuju **baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

24. UPT Perpustakaan

Mutu layanan UPT Perpustakaan berada pada kategori baik–cukup menuju sangat baik, dengan beberapa catatan perbaikan yang perlu menjadi perhatian. Sebagian besar butir memperlihatkan kombinasi Sangat Baik 26,09–34,78% dan Baik 43,48–52,17%, sehingga sekitar 70–78% responden menilai layanan perpustakaan sudah berjalan dengan baik–sangat baik. Namun demikian, masih

terdapat porsi Cukup yang cukup tinggi (13,04–26,09%) serta Kurang (4,35–8,70%), terutama pada P01, P03, dan P06, yang menandakan adanya segmen pengguna yang belum sepenuhnya puas terhadap akses, kecepatan layanan, atau kenyamanan fasilitas. Untuk meningkatkan mutu, perlu dilakukan penajaman SOP/SLA layanan, peningkatan literasi dan informasi penggunaan layanan digital, serta penerapan mekanisme umpan balik rutin untuk menangkap kebutuhan pemustaka. Dengan menurunkan Cukup $\leq$ 10–15% dan Kurang $\rightarrow$ 0%, serta menaikkan Sangat Baik minimal +3–5 p.p., UPT Perpustakaan berpotensi meningkat menuju kategori baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan.

25. Pusat Bahasa

Mutu layanan **UPT Pusat Bahasa** berada pada level “**Baik**” **100%** di seluruh butir P01–P10, tanpa adanya penilaian *Sangat Baik*, *Cukup*, *Kurang*, maupun *Sangat Kurang*. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh responden secara konsisten menilai layanan—meliputi kursus, ujian bahasa, administrasi, dan fasilitasi akademik—sudah berjalan dengan baik, stabil, dan dapat diandalkan. Namun, belum adanya penilaian *Sangat Baik* menandakan bahwa kualitas layanan masih berada pada fase “stabil namun belum unggul”. Arah pengembangan mutu ke depan perlu difokuskan pada **akselerasi kualitas**, dengan meningkatkan *responsivitas layanan*, menghadirkan **inovasi program bahasa dan sistem pendampingan yang lebih personal**, serta memperkuat **komunikasi proaktif** kepada pengguna. Upaya ini perlu ditunjang oleh **dokumentasi mutu yang lebih kuat, transparansi prosedur**, dan **mekanisme umpan balik yang terstruktur**. Dengan menjaga 0% *Cukup/Kurang/Sangat Kurang* dan meningkatkan porsi *Sangat Baik* minimal **+5–10 p.p.**, mutu layanan UPT Pusat Bahasa berpotensi naik dari **baik yang stabil menuju kategori unggul berkelanjutan**.

26. UPT Pustipad

Mutu layanan **UPT Pustipad** berada pada kategori **cukup–baik** dengan beberapa catatan penting yang perlu segera ditindaklanjuti. Mayoritas butir menunjukkan kombinasi **Sangat Baik 28,57–42,86%** dan **Baik 28,57–42,86%**, sehingga sekitar **60–75%** responden menilai layanan sudah positif. Namun, masih terdapat penilaian **Cukup (14,29–21,43%)**, serta kemunculan **Kurang (0–7,14%)** dan **Sangat Kurang (7,14%)** hampir di seluruh pernyataan, yang

menandakan adanya pengalaman layanan yang belum optimal pada sebagian pengguna, khususnya dalam aspek TIK. Kondisi ini mengindikasikan perlunya **analisis akar masalah (root cause analysis)** terhadap kelompok yang memberi penilaian rendah—terutama menyangkut **stabilitas sistem, kecepatan respon helpdesk, kejelasan prosedur bantuan teknis, dan efektivitas sosialisasi aplikasi digital**. Upaya perbaikan diarahkan melalui **penyempurnaan dan sosialisasi SOP/SLA layanan TIK, penguatan layanan support berbasis helpdesk dan kanal pengaduan yang responsif**, serta penerapan **feedback loop pasca-layanan** untuk mengukur efektivitas tindak lanjut. Dengan menargetkan *Sangat Kurang* → 0%, *Kurang/Cukup* ≤ 10–15%, dan peningkatan *Sangat Baik* minimal +5 p.p., mutu layanan **UPT Pustipad** berpotensi meningkat signifikan dari **cukup–baik menuju baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan pada berbagai fakultas di lingkungan UIN Alauddin Makassar, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara umum berada pada kategori **baik hingga sangat baik**. Seluruh unit telah menunjukkan kinerja yang positif, dengan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek kecepatan, ketepatan, dan transparansi layanan keuangan. Namun, untuk mewujudkan pelayanan yang unggul dan berkelanjutan, beberapa saran dan rekomendasi dapat diajukan sebagai berikut:

1. Peningkatan Konsistensi dan Efisiensi Layanan Keuangan

Perlu dilakukan standardisasi prosedur layanan keuangan di seluruh fakultas agar kualitas pelayanan lebih seragam. Penerapan Standar Layanan Minimum (*Service Level Agreement/SLA*) dapat membantu memastikan kecepatan dan ketepatan proses administrasi keuangan berjalan secara konsisten di semua unit kerja.

2. Optimalisasi Komunikasi dan Transparansi Proses

Beberapa fakultas masih menunjukkan respon “cukup” terutama pada aspek komunikasi dan penyampaian informasi keuangan. Disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi dua arah antara unit keuangan dan pengguna layanan, misalnya melalui portal informasi keuangan internal, notifikasi status

layanan, atau grup koordinasi daring agar informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan jelas.

3. Digitalisasi dan Simplifikasi Prosedur Administrasi

Guna meningkatkan efisiensi, fakultas diharapkan mengoptimalkan penggunaan sistem keuangan digital dan memangkas tahapan birokrasi yang tidak esensial. Integrasi proses melalui aplikasi internal atau sistem keuangan terpadu akan memudahkan pemantauan real-time dan mengurangi potensi keterlambatan.

4. Peningkatan Kapasitas dan Pelatihan Petugas Keuangan

Kualitas layanan juga bergantung pada kompetensi dan sikap profesional petugas. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkala terkait pelayanan prima, komunikasi interpersonal, serta manajemen keuangan berbasis digital agar petugas lebih tanggap dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

5. Evaluasi dan Pemantauan Berkala (*Continuous Improvement*)

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian kecil responden masih menilai “cukup” atau “kurang”. Oleh karena itu, fakultas perlu melakukan monitoring dan survei kepuasan secara berkala, disertai tindak lanjut konkret pada aspek yang memperoleh skor terendah. Evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk penyusunan rencana perbaikan tahunan dalam bidang layanan keuangan.

6. Peningkatan Kolaborasi antara Fakultas dan Biro Keuangan Universitas

Untuk menjaga sinkronisasi kebijakan dan memastikan layanan keuangan berjalan efektif, disarankan adanya forum koordinasi rutin antara unit keuangan fakultas dan Biro Keuangan universitas. Melalui forum ini, kendala teknis maupun administratif dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan secara kolektif.

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.HI., .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