

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

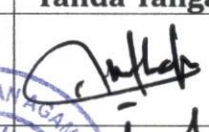
TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

TAHUN
2025



HALAMAN VALIDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP SARANA DAN
PRASARANA SEMESTER GENAP
UIN ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2025

SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP
SARANA DAN PRASARANA
F.4.5.25.2.10

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 Sarana dan Prasarana** di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, yang mencakup unit pelaksana di tingkat universitas, fakultas, serta unit-unit terkait lainnya. Survei ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam rangka peningkatan mutu layanan pendukung pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat.

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

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

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

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

Salam hormat

Ketua LPM UIN Alauddin Makassar

Muhammad Nur Akbar Rasyid

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	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.....	21
E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	22
F. Fakultas Sains dan Teknologi.....	25
G. Fakultas Syariah dan Hukum	27
H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	30
I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	32
J. Pascasarjana	34
K. Biro AAKK	36
L. Biro AUPK	38
M. Akademik	40
N. Kemahasiswaan	42
O. Kepegawaian.....	44
P. Kerjasama	46
Q. Keuangan	49
R. Perencanaan	51
S. Satuan Pengawasan Internal.....	53
T. LPSE	55

U.	Umum.....	57
V.	Pusat Pengembangan Bisnis	59
W.	Poliklinik.....	60
X.	Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.....	62
Y.	Lembaga Penjaminan Mutu	64
Z.	UPT Perpustakaan	66
AA.	UPT Pusat Bahasa.....	68
BB.	UPT Pustipad	70
CC.	Ma'had Al Jamiah.....	72
BAB IV PENUTUP.....		75
A.	Ringkasan Temuan.....	75
B.	Saran dan Rekomendasi	79
REFERENSI.....		81

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.

PeSarana Prasarana yang baik dan responsif merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan tridharma perguruan tinggi. Kualitas Sarana Prasarana 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 Sarana Prasarana 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 peSarana Prasarana.

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

C. Instrumen Survei

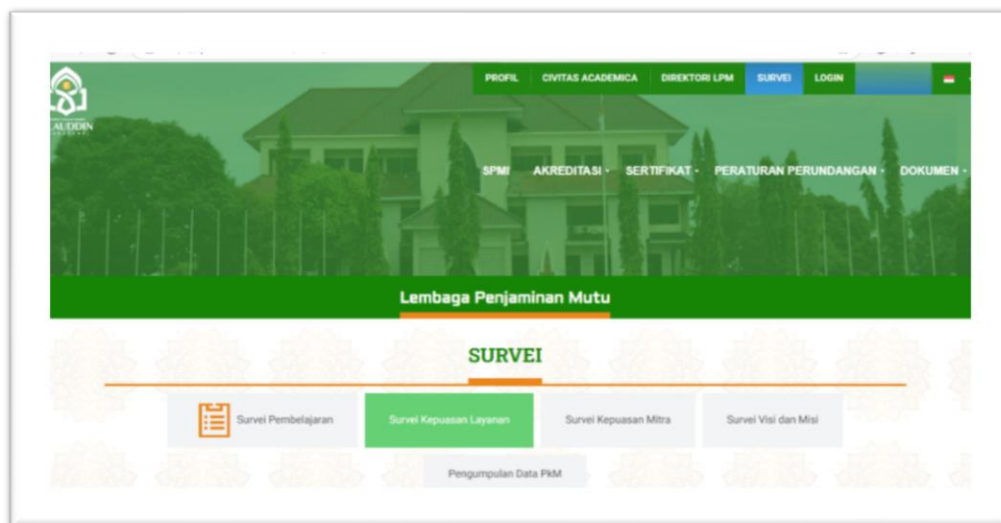
Survei kepuasan terhadap layanan Sarpras dilakukan dengan metode yang terstruktur dan menggunakan instrumen berupa kuisioner sesuai format yang ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Alauddin Makassar dan divalidasi oleh mitra validator survei Lembaga Penjaminan Mutu. Survei dilakukan secara online 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 Tendik Terhadap Saran dan Prasarana

Kode	Deskripsi Pernyataan
P01	Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja tersedia dan berfungsi dengan baik
P02	Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih
P03	Fasilitas toilet dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik
P04	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik
P05	Fasilitas sistem informasi tersedia dan berfungsi dengan baik
P06	Fasilitas parkir yang memadai
P07	Fasilitas ruang terbuka dan sarana olahraga tersedia
P08	Sarana ibadah yang memadai
P09	Fasilitas kesehatan seperti poliklinik yang mendukung
P10	Fasilitas kantin yang baik
P11	Perhatian terhadap Resiko Bencana
P12	Perhatian terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja
P13	Fasilitas untuk penyandang disabilitas (berkebutuhan khusus)

Butir pernyataan survei kepuasan terhadap sarana dan prasarana mencakup 11 item pernyataan yang berkaitan dengan Sarana dan Prasarana.



Gambar 1. Bukti Tampilan Layar Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana

D. Prosedur Pelaksanaan

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

a. Perencanaan Survei

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

b. Persiapan Survei

- 1) Menentukan jadwal pelaksanaan survei, termasuk waktu mulai, tenggat waktu pengisian, dan metode pengumpulan data.
- 2) Mempersiapkan semua kebutuhan teknis untuk pelaksanaan survei, seperti platform survei online, sistem pengiriman undangan, dan alat-alat untuk wawancara langsung.
- 3) Mengirimkan link undangan survei kepada para responden, jelaskan tujuan survei, jadwal pelaksanaan, serta pentingnya partisipasi mereka.

c. Pelaksanaan Survei

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

d. Pengolahan Data

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

e. Analisis Data

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

f. Pelaporan Hasil

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

g. Tindak Lanjut

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

BAB III

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

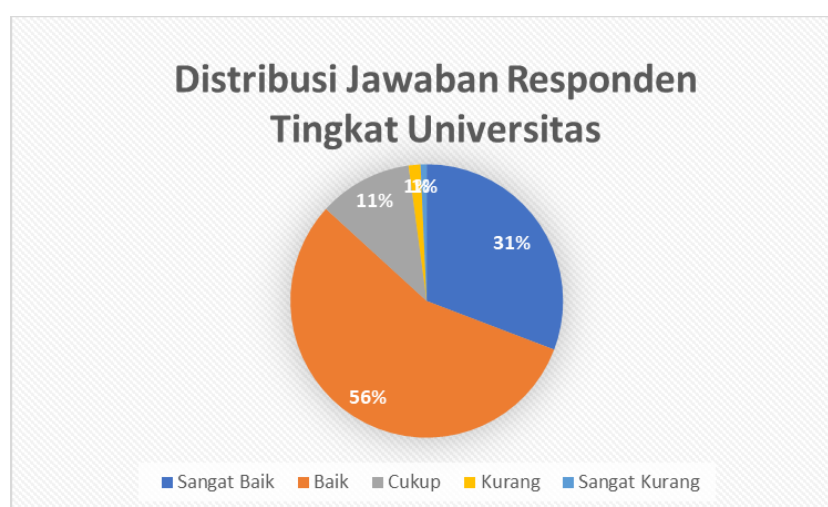
A. Distribusi Responden Tingkat Universitas

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

Tabel 2. Jumlah Responden Fakultas/Unit Kerja

No	Fakultas/Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Fakultas Adab dan Humaniora	18
2	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	24
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	27
4	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	51
5	Fakultas Sains dan Teknologi	52
6	Fakultas Syariah dan Hukum	25
7	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	54
8	Pascasarjana	19
9	Biro AAKK	12
10	Biro AUPK	11
11	Akademik	13
12	Kemahasiswaan	11
13	Kepegawaian	7
14	Kerjasama	7
15	Keuangan	6
16	Perencanaan	7
17	Satuan Pengawasan Internal	4
18	LPSE	3
19	Umum	71
20	Pusat Pengembangan Bisnis	10
21	Poliklinik	4

22	Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	11
23	Lembaga Penjaminan Mutu	9
24	Perpustakaan	20
25	Pusat Bahasa	3
26	Pustipad	14
27	Ma'had Al Jamiah	5



Gambar 2. Persentase Hasil Kepuasan Sarana Prasarana di Tingkat Universitas

Tabel 3. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Survey Sarana Prasarana di Tingkat Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	190	306	64	18	3	581
P02	189	327	56	6	3	581
P03	169	323	77	7	5	581
P04	168	326	73	9	5	581
P05	175	333	64	6	3	581
P06	184	330	56	8	3	581
P07	192	322	59	5	3	581
P08	195	332	49	2	3	581
P09	185	334	55	4	3	581
P10	173	328	68	8	4	581
P11	170	318	76	12	5	581
P12	179	313	72	12	5	581

P13	168	316	73	16	8	581
-----	-----	-----	----	----	---	-----

Tabel 4. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	32,70%	52,67%	11,02%	3,10%	0,52%
P02	32,53%	56,28%	9,64%	1,03%	0,52%
P03	29,09%	55,59%	13,25%	1,20%	0,86%
P04	28,92%	56,11%	12,56%	1,55%	0,86%
P05	30,12%	57,31%	11,02%	1,03%	0,52%
P06	31,67%	56,80%	9,64%	1,38%	0,52%
P07	33,05%	55,42%	10,15%	0,86%	0,52%
P08	33,56%	57,14%	8,43%	0,34%	0,52%
P09	31,84%	57,49%	9,47%	0,69%	0,52%
P10	29,78%	56,45%	11,70%	1,38%	0,69%
P11	29,26%	54,73%	13,08%	2,07%	0,86%
P12	30,81%	53,87%	12,39%	2,07%	0,86%
P13	28,92%	54,39%	12,56%	2,75%	1,38%

Pada tingkat Universitas, profil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa **mutu layanan sarana dan prasarana berada pada kategori baik-sangat baik dengan sedikit catatan perbaikan**. Hampir seluruh butir P01–P13 didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik sekitar 28,92–33,56%** dan **Baik 52,67–57,49%**, sehingga lebih dari ± 80 –90% responden menilai layanan sarpras universitas sudah positif. Namun demikian, masih terdapat porsi **“Cukup” 8,43–13,25%** serta **“Kurang” 0,34–3,10%** dan **“Sangat Kurang” meski kecil (0,52–1,38%)**, terutama tampak pada P01, P11, P12, dan P13. Pola ini mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas tendik merasa puas dengan sarpras kampus secara umum, masih ada segmen pengguna yang merasakan ketidaknyamanan atau keterbatasan pada aspek-aspek tertentu (misalnya kenyamanan ruang, aksesibilitas, atau ketersediaan fasilitas pendukung).

Dari perspektif mutu, layanan sarpras universitas dapat dikategorikan sudah berada di **zona mutu relatif aman (didominasi Baik–Sangat Baik)**, tetapi **belum sepenuhnya merata** karena Cukup+Kurang+Sangat Kurang masih muncul secara konsisten di hampir semua butir.

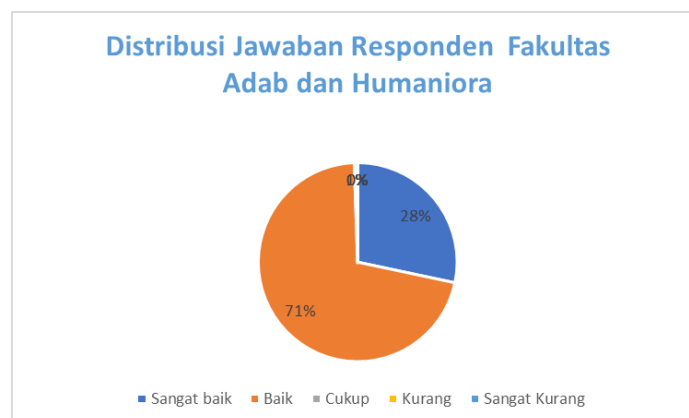
Implikasi perbaikannya adalah:

- 1) diperlukan **evaluasi lebih terarah** terhadap butir dengan Cukup/Kurang tertinggi (P03, P04, P11–P13) untuk mengidentifikasi area kritis—misalnya persebaran fasilitas antar unit, kualitas pemeliharaan, atau kenyamanan dan keamanan lingkungan;
- 2) penguatan **SOP/SLA pengelolaan sarpras universitas**, termasuk pemeliharaan berkala, respons terhadap keluhan, dan transparansi informasi perbaikan; serta
- 3) pemanfaatan **feedback loop rutin** (survei singkat/kanal pengaduan) untuk memantau persepsi tendik dari waktu ke waktu. Dengan menargetkan **“Kurang/Sangat Kurang → $\leq 1-2\%$ ”**, menurunkan **“Cukup” ke kisaran $\leq 8-10\%$** , dan mendorong kenaikan porsi **Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p.**, mutu sarana dan prasarana di tingkat universitas berpotensi bergerak menuju kategori **baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan**.

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

B. Fakultas Adab dan Humaniora

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Sarana Prasarana pada Fakultas Adab dan Humaniora, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



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

Tabel 5. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Adab dan Humaniora

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	5	12	1	0	0	18
P02	4	14	0	0	0	18
P03	3	15	0	0	0	18
P04	6	12	0	0	0	18
P05	8	10	0	0	0	18
P06	5	13	0	0	0	18
P07	4	14	0	0	0	18
P08	6	12	0	0	0	18
P09	4	13	1	0	0	18
P10	5	13	0	0	0	18
P11	5	14	0	0	0	19
P12	5	13	0	0	0	18
P13	4	14	0	0	0	18

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	27,78%	66,67%	5,56%	0,00%	0,00%
P02	22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	27,78%	72,22%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	22,22%	72,22%	5,56%	0,00%	0,00%
P10	27,78%	72,22%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	27,78%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	27,78%	72,22%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%

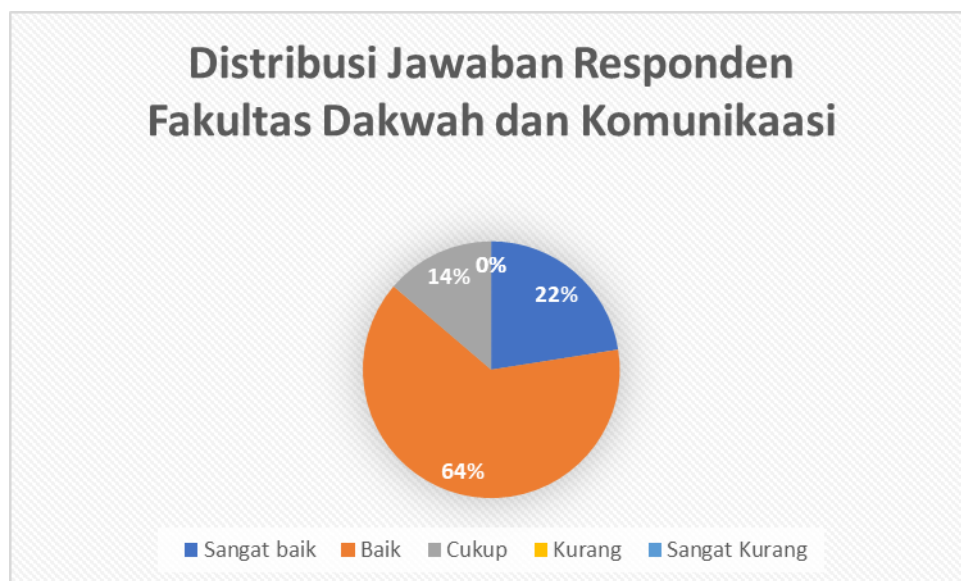
Kepuasan di Fakultas Adab dan Humaniora sangat tinggi dan konsisten. Rata-rata **Sangat Baik 27,35%** dan **Baik 72,22%**, sehingga **positif (Baik+Sangat Baik) $\approx$ 99,57%**. Sebanyak **11 dari 13 pernyataan** (P02–P08, P10, P12–P13) mencapai **100% positif**. Dua butir—**P01** dan **P09**—masih memunculkan **Cukup 5,56%** (positif

94,44%), sehingga layak diberi perhatian perbaikan ringan. Aspek dengan “Sangat Baik” tertinggi adalah **P05 (44,44%)**, diikuti **P04** dan **P08 (33,33%)**, menunjukkan layanan pada butir-butir ini sudah melampaui ekspektasi. Proporsi “Sangat Baik” terendah ada di **P03 (16,67%)** meski tetap seluruhnya positif (83,33% Baik).

Tidak ada penilaian **Kurang** maupun **Sangat Kurang** di semua butir, menandakan tidak ada masalah layanan yang bersifat kritis. Catatan data: pada **P11**, jumlah **Sangat Baik (27,78%) + Baik (77,78%) = 105,56%**, mengindikasikan kemungkinan **pembulatan/entri** yang perlu dikonfirmasi.

C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



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

Tabel 7. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	7	14	3	0	0	24
P02	6	16	2	0	0	24
P03	5	16	3	0	0	24

P04	5	16	3	0	0	24
P05	7	13	4	0	0	24
P06	6	16	2	0	0	24
P07	5	17	2	0	0	24
P08	6	15	3	0	0	24
P09	5	16	3	0	0	24
P10	5	15	4	0	0	24
P11	5	15	4	0	0	24
P12	5	15	4	0	0	24
P13	5	15	4	0	0	24

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	29,17%	58,33%	12,50%	0,00%	0,00%
P02	25,00%	66,67%	8,33%	0,00%	0,00%
P03	20,83%	66,67%	12,50%	0,00%	0,00%
P04	20,83%	66,67%	12,50%	0,00%	0,00%
P05	29,17%	54,17%	16,67%	0,00%	0,00%
P06	25,00%	66,67%	8,33%	0,00%	0,00%
P07	20,83%	70,83%	8,33%	0,00%	0,00%
P08	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%	0,00%
P09	20,83%	66,67%	12,50%	0,00%	0,00%
P10	20,83%	62,50%	16,67%	0,00%	0,00%
P11	20,83%	62,50%	16,67%	0,00%	0,00%
P12	20,83%	62,50%	16,67%	0,00%	0,00%
P13	20,83%	62,50%	16,67%	0,00%	0,00%

Berikut ringkasan mutu **Fakultas Dakwah & Komunikasi** berdasarkan Tabel 8. Secara umum, layanan berada pada kategori **baik-sangat baik** tanpa keluhan berat (0% Kurang/Sangat Kurang). Sebagian besar butir didominasi **Baik 54,17-70,83%** dan **Sangat Baik 20,83-29,17%**; porsi **Cukup** masih muncul pada kisaran **8,33-16,67%**. Butir paling kuat: **P07** (Baik 70,83%) serta **P01 dan P05** (Sangat Baik 29,17%). Area yang perlu dicermati adalah butir dengan **Cukup 16,67%** (**P05, P10-P13**), menandakan adanya segmen pengguna yang merasakan layanan belum konsisten optimal.

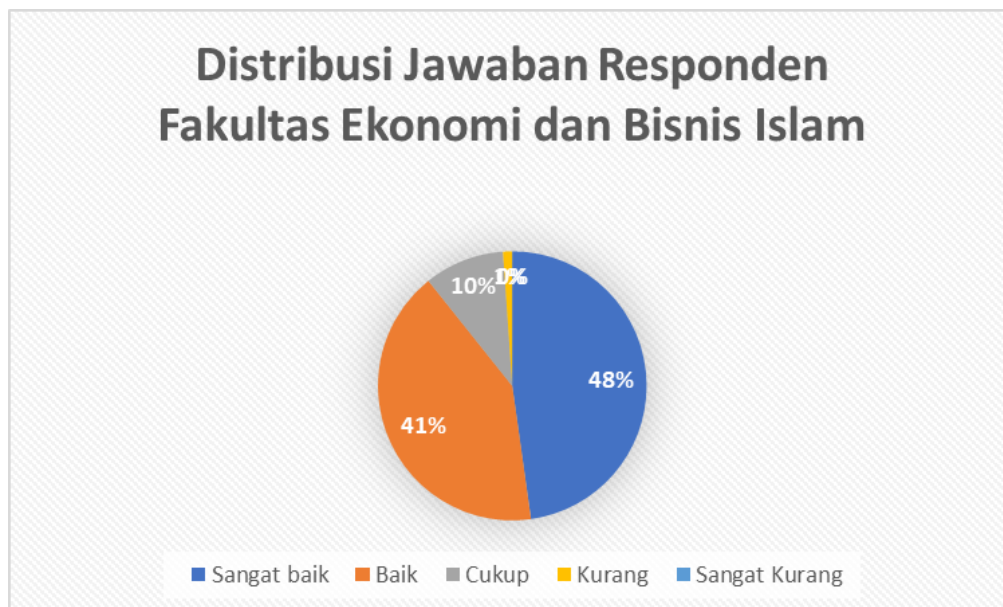
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan:

1. Pertahankan praktik baik pada P01, P05, dan P07 sebagai **role model** layanan (responsivitas, kejelasan informasi, ketepatan waktu).
2. Turunkan porsi “Cukup” pada P05, P10–P13 melalui **penajaman SOP/SLA**, standardisasi alur layanan akademik/kemahasiswaan, dan **komunikasi proaktif** lintas prodi.
3. Perkuat **feedback loop** (survei singkat pasca-layanan/tiket keluhan terstruktur) untuk mengidentifikasi titik lemah spesifik dan memastikan tindak lanjut terdokumentasi.
4. Integrasikan pemantauan mutu ke **LMS/Lentera** atau dashboard unit agar keterlacakan layanan dan **PPEPP** berjalan konsisten.

Target mutu: “Cukup” $\leq 10\%$ pada butir prioritas; kenaikan **Sangat Baik +3–5 p.p.** di seluruh butir; mempertahankan **0% Kurang/Sangat Kurang** agar mutu bergerak menuju **unggul berkelanjutan**.

D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



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

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

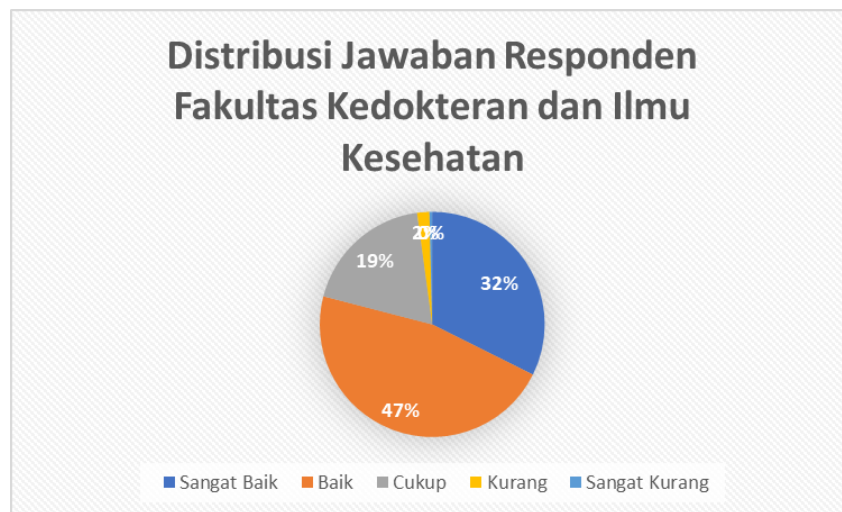
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	15	8	3	1	0	27
P02	14	12	1	0	0	27
P03	12	13	2	0	0	27
P04	12	11	4	0	0	27
P05	11	14	2	0	0	27
P06	14	10	2	1	0	27
P07	14	10	3	0	0	27
P08	14	11	2	0	0	27
P09	12	13	2	0	0	27
P10	13	12	2	0	0	27
P11	13	12	3	0	0	28
P12	14	9	4	0	0	27
P13	13	10	2	2	0	27

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	55,56%	29,63%	11,11%	3,70%	0,00%
P02	51,85%	44,44%	3,70%	0,00%	0,00%
P03	44,44%	48,15%	7,41%	0,00%	0,00%
P04	44,44%	40,74%	14,81%	0,00%	0,00%
P05	40,74%	51,85%	7,41%	0,00%	0,00%
P06	51,85%	37,04%	7,41%	3,70%	0,00%
P07	51,85%	37,04%	11,11%	0,00%	0,00%
P08	51,85%	40,74%	7,41%	0,00%	0,00%
P09	44,44%	48,15%	7,41%	0,00%	0,00%
P10	48,15%	44,44%	7,41%	0,00%	0,00%
P11	48,15%	44,44%	11,11%	0,00%	0,00%
P12	51,85%	33,33%	14,81%	0,00%	0,00%
P13	48,15%	37,04%	7,41%	7,41%	0,00%

E. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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



Gambar 6. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap Sarana Prasarana di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	16	24	9	2	0	51
P02	18	24	9	0	0	51
P03	16	24	10	1	0	51
P04	15	24	10	1	1	51
P05	16	23	12	0	0	51
P06	16	25	10	0	0	51
P07	17	25	8	1	0	51
P08	20	24	7	0	0	51
P09	18	25	8	0	0	51
P10	17	21	11	2	0	51
P11	15	25	11	0	0	51
P12	17	24	9	1	0	51
P13	14	22	10	4	1	51

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	31,37%	47,06%	17,65%	3,92%	0,00%
P02	35,29%	47,06%	17,65%	0,00%	0,00%
P03	31,37%	47,06%	19,61%	1,96%	0,00%
P04	29,41%	47,06%	19,61%	1,96%	1,96%
P05	31,37%	45,10%	23,53%	0,00%	0,00%
P06	31,37%	49,02%	19,61%	0,00%	0,00%
P07	33,33%	49,02%	15,69%	1,96%	0,00%
P08	39,22%	47,06%	13,73%	0,00%	0,00%
P09	35,29%	49,02%	15,69%	0,00%	0,00%
P10	33,33%	41,18%	21,57%	3,92%	0,00%
P11	33,33%	49,02%	21,57%	0,00%	0,00%
P12	33,33%	47,06%	17,65%	1,96%	0,00%
P13	27,45%	43,14%	19,61%	7,84%	1,96%

Profil pada Tabel 12 menunjukkan bahwa mutu layanan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) berada pada kategori baik–sangat baik, namun dengan porsi “Cukup–Kurang” yang masih perlu perhatian. Hampir semua pernyataan didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 27,45–39,22% dan Baik 41,18–49,02%, sehingga sekitar ± 70 –80% responden menilai layanan sudah positif. Namun demikian, kategori Cukup masih tampak cukup tinggi pada beberapa butir (hingga 23,53% di P05 dan 21,57% di P10–P11), sedangkan “Kurang” 1,96–7,84% dan “Sangat Kurang 1,96%” muncul pada P04 dan terutama P13, yang menjadi titik waspada mutu. Butir yang relatif kuat meliputi P02, P06, P08, dan P09 (komposisi Baik–Sangat Baik tertinggi), sementara P05, P10, P11, dan khususnya P13 mengindikasikan adanya pengalaman layanan yang belum optimal bagi sebagian tendik.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan FKIK:

1. Secara umum FKIK sudah berada di zona mutu “baik–cukup menuju sangat baik”, namun kehadiran “Cukup”, “Kurang”, dan “Sangat Kurang” pada beberapa butir menunjukkan mutu layanan belum merata di seluruh proses dan unit pendukung.
2. P05, P10, P11, dan P13 perlu menjadi prioritas *root cause analysis*, misalnya dievaluasi terkait kecepatan dan ketepatan layanan, kejelasan prosedur,

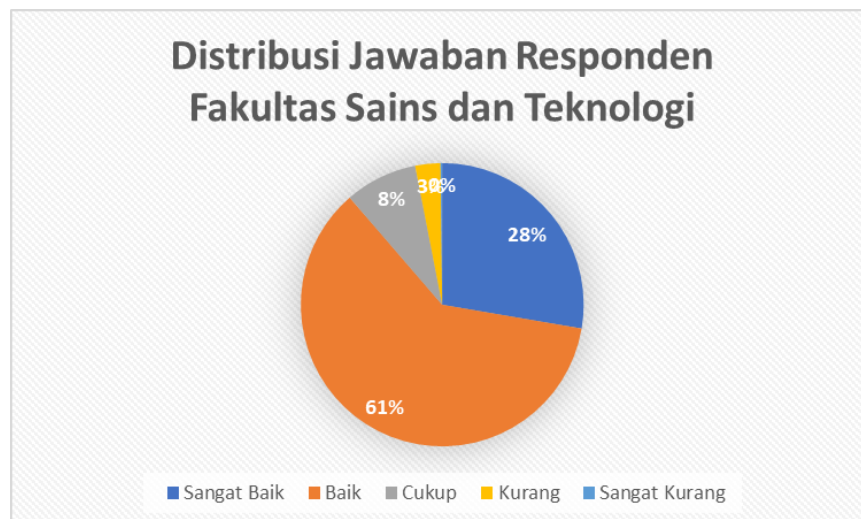
komunikasi layanan, serta dukungan administrasi/akademik kepada tendik dan dosen.

3. Penguatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman dan sosialisasi SOP/SLA layanan FKIK, standarisasi alur layanan lintas unit, peningkatan responsivitas (*service recovery* cepat), serta penguatan kanal umpan balik (survei singkat, ticketing keluhan, dan tindak lanjut terdokumentasi dalam siklus PPEPP).
4. Praktik baik pada butir dengan capaian Baik–Sangat Baik tinggi (P02, P06, P08, P09) perlu di-*benchmark* dan direplikasi sebagai model layanan di butir/area lain yang masih menyimpan porsi “Cukup–Kurang”.

Dengan menargetkan “Kurang/Sangat Kurang → 0%”, menurunkan “Cukup” ke $\leq 10\text{--}15\%$ pada butir prioritas, serta mendorong peningkatan Sangat Baik $\geq +3\text{--}5$ p.p., mutu layanan di FKIK berpotensi naik dari baik–cukup menuju baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan

F. Fakultas Sains dan Teknologi

Hasil analisis survei kepuasan layanan Sarpras pada Fakultas Sains dan Teknologi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



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

Tabel 13. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Sains dan Teknologi

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	14	31	7	0	0	52
P02	15	35	2	0	0	52
P03	12	31	9	0	0	52
P04	14	31	6	1	0	52
P05	15	32	5	0	0	52
P06	15	33	3	1	0	52
P07	17	30	5	0	0	52
P08	14	35	3	0	0	52
P09	15	34	2	1	0	52
P10	13	32	7	0	0	52
P11	13	29	5	4	0	51
P12	14	29	4	5	0	52
P13	13	32	3	3	1	52

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	26,92%	59,62%	13,46%	0,00%	0,00%
P02	28,85%	67,31%	3,85%	0,00%	0,00%
P03	23,08%	59,62%	17,31%	0,00%	0,00%
P04	26,92%	59,62%	11,54%	1,92%	0,00%
P05	28,85%	61,54%	9,62%	0,00%	0,00%
P06	28,85%	63,46%	5,77%	1,92%	0,00%
P07	32,69%	57,69%	9,62%	0,00%	0,00%
P08	26,92%	67,31%	5,77%	0,00%	0,00%
P09	28,85%	65,38%	3,85%	1,92%	0,00%
P10	25,00%	61,54%	13,46%	0,00%	0,00%
P11	25,00%	55,77%	9,62%	7,69%	0,00%
P12	26,92%	55,77%	7,69%	9,62%	0,00%
P13	25,00%	61,54%	5,77%	5,77%	1,92%

Profil pada Tabel 14 menunjukkan bahwa mutu layanan di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) berada pada kategori baik–sangat baik, dengan beberapa catatan perbaikan pada butir tertentu. Hampir seluruh pernyataan didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 23,08–32,69% dan Baik 55,77–67,31%, sehingga sekitar ± 80 –90% responden menilai layanan sudah positif. Kategori “Cukup” masih muncul di rentang

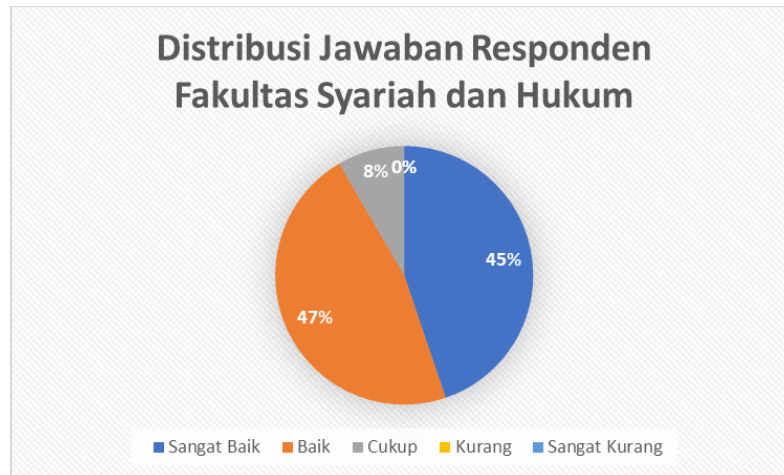
3,85–17,31% (tertinggi pada P03 dan P10), sedangkan “Kurang” 1,92–9,62% tampak pada P04, P06, P09–P13, dan “Sangat Kurang 1,92%” muncul di P13. Butir yang relatif kuat antara lain P02, P05, P07, P08, P09 dengan dominasi Baik–Sangat Baik di atas $\pm 90\%$, sementara P03, P10, P11–P13 menjadi indikator yang menunjukkan masih adanya segmen pengguna yang merasa layanan belum sepenuhnya optimal.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan FST:

1. Secara umum, FST sudah berada dalam zona mutu aman (baik–sangat baik), namun sebaran mutu belum sepenuhnya merata karena “Cukup–Kurang–Sangat Kurang” masih muncul pada beberapa butir, terutama P03, P10, P11–P13.
2. Diperlukan analisis akar masalah (root cause analysis) pada butir dengan “Cukup/Kurang/Sangat Kurang” tertinggi, misalnya terkait kejelasan prosedur layanan, kecepatan respon, dukungan akademik/administratif, atau kualitas komunikasi layanan lintas unit di FST.
3. Penguatan mutu dapat ditempuh melalui penajaman dan sosialisasi SOP/SLA layanan FST, standarisasi alur layanan, peningkatan responsivitas *service recovery*, serta pemanfaatan feedback loop (survei singkat, kanal keluhan terdokumentasi) dalam siklus PPEPP.
4. Praktik baik pada butir dengan capaian Baik–Sangat Baik tertinggi (P02, P05, P07, P08, P09) perlu dijadikan model dan direplikasi ke area lain, sembari menargetkan “Kurang/Sangat Kurang $\rightarrow 0\%$ ”, “Cukup” $\leq 10\text{--}15\%$, dan peningkatan Sangat Baik $\geq +3\text{--}5$ p.p. agar mutu layanan FST bergerak menuju kategori unggul berkelanjutan.

G. Fakultas Syariah dan Hukum

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



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

Tabel 15. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Syariah dan Hukum

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	14	9	2	0	0	25
P02	14	9	2	0	0	25
P03	13	9	3	0	0	25
P04	14	9	2	0	0	25
P05	14	9	2	0	0	25
P06	11	12	2	0	0	25
P07	11	12	2	0	0	25
P08	11	12	2	0	0	25
P09	11	12	2	0	0	25
P10	9	13	3	0	0	25
P11	9	13	2	0	0	24
P12	11	12	2	0	0	25

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	56,00%	36,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P02	56,00%	36,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P03	52,00%	36,00%	12,00%	0,00%	0,00%
P04	56,00%	36,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P05	56,00%	36,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P06	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	0,00%

P07	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P08	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P09	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P10	36,00%	52,00%	12,00%	0,00%	0,00%
P11	36,00%	52,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P12	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	0,00%
P13	40,00%	52,00%	8,00%	0,00%	0,00%

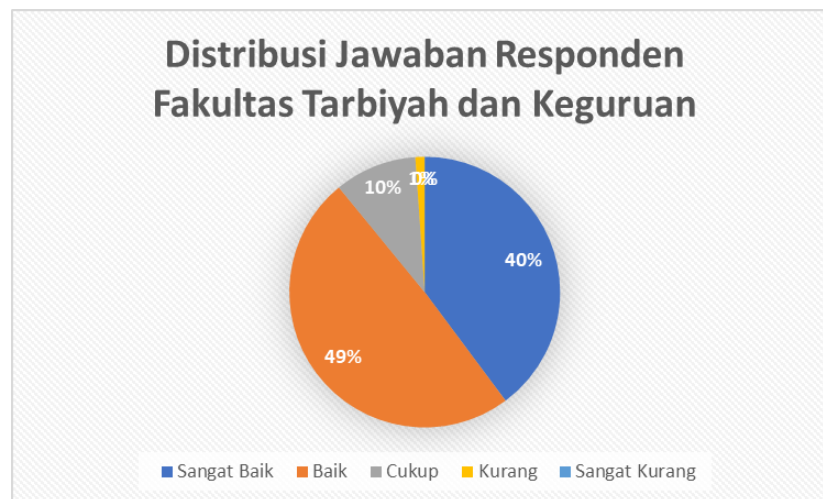
Profil pada Tabel 16 menunjukkan bahwa mutu layanan di Fakultas Syariah dan Hukum berada pada kategori baik–sangat baik dengan sebaran mutu yang relatif stabil. Hampir seluruh butir P01–P13 didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 36,00–56,00% dan Baik 36,00–52,00%, sehingga sekitar ±88–96% responden menilai layanan sudah positif. Kategori “Cukup” masih muncul di angka 8,00–12,00% (tertinggi pada P03 dan P10), sementara “Kurang” dan “Sangat Kurang” 0% di semua butir. Layanan tampak sangat kuat pada P01, P02, P04, P05 dengan Sangat Baik 56,00%, dan cukup kuat pula pada kelompok P06–P09, P12, P13 yang konsisten di pola SB 40–48% + Baik 48%. Sementara itu, P03 dan P10 menjadi indikator yang perlu dicermati karena memiliki “Cukup” 12,00%, mengindikasikan masih ada segmen kecil pengguna yang merasakan layanan belum sepenuhnya optimal pada aspek tertentu.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Fakultas Syariah dan Hukum:

1. Secara keseluruhan, fakultas sudah berada dalam zona mutu aman (baik–sangat baik), dengan tidak adanya penilaian Kurang/Sangat Kurang, yang menandakan minim keluhan eksplisit dari pengguna layanan.
2. Porsi “Cukup” 8–12% pada beberapa butir—khususnya P03 dan P10—perlu ditindaklanjuti melalui penelusuran akar masalah, misalnya terkait kejelasan prosedur layanan, kecepatan respon, atau kualitas komunikasi akademik dan administrasi.
3. Penguatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman SOP/SLA layanan, standarisasi alur layanan, dan feedback loop (survei singkat/kanal saran) untuk menurunkan penilaian “Cukup” dan menggeser persepsi ke “Baik–Sangat Baik”.
4. Praktik baik pada butir dengan capaian Sangat Baik tertinggi (P01, P02, P04, P05) dapat dijadikan model layanan standar, dengan target “Cukup” $\leq 5\text{--}8\%$ dan peningkatan Sangat Baik $\geq +3\text{--}5$ p.p., sehingga mutu layanan Fakultas Syariah dan Hukum semakin mendekati kategori unggul berkelanjutan.

H. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

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



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

Tabel 17. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	20	23	8	3	0	54
P02	22	25	7	0	0	54
P03	19	23	11	1	0	54
P04	20	24	9	1	0	54
P05	20	29	5	0	0	54
P06	24	26	4	0	0	54
P07	22	27	5	0	0	54
P08	24	26	4	0	0	54
P09	23	28	3	0	0	54
P10	22	26	5	1	0	54
P11	22	26	7	1	0	56
P12	21	28	4	1	0	54
P13	19	26	7	2	0	54

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	37,04%	42,59%	14,81%	5,56%	0,00%
P02	40,74%	46,30%	12,96%	0,00%	0,00%
P03	35,19%	42,59%	20,37%	1,85%	0,00%
P04	37,04%	44,44%	16,67%	1,85%	0,00%
P05	37,04%	53,70%	9,26%	0,00%	0,00%
P06	44,44%	48,15%	7,41%	0,00%	0,00%
P07	40,74%	50,00%	9,26%	0,00%	0,00%
P08	44,44%	48,15%	7,41%	0,00%	0,00%
P09	42,59%	51,85%	5,56%	0,00%	0,00%
P10	40,74%	48,15%	9,26%	1,85%	0,00%
P11	40,74%	48,15%	12,96%	1,85%	0,00%
P12	38,89%	51,85%	7,41%	1,85%	0,00%
P13	35,19%	48,15%	12,96%	3,70%	0,00%

Profil pada Tabel 18 menunjukkan bahwa mutu layanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berada pada kategori baik–sangat baik, namun dengan porsi “Cukup” yang masih perlu dicermati. Hampir seluruh butir P01–P13 didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 35,19–44,44% dan Baik 42,59–53,70%, sehingga sekitar ± 80 –90% responden menilai layanan sudah positif. Namun demikian, kategori “Cukup” masih muncul pada rentang 5,56–20,37% (tertinggi pada P03 20,37%, disusul P01, P04, P11, P13), sementara “Kurang” muncul terbatas 1,85–5,56% di beberapa butir (P01, P03, P04, P10–P13), dan “Sangat Kurang” 0% di semua pernyataan. Layanan yang tampak paling kuat antara lain P06, P08, dan P09 dengan kombinasi Sangat Baik 42,59–44,44% dan Baik 48,15–51,85% serta Cukup yang relatif rendah (5,56–7,41%), yang mencerminkan praktik baik yang sudah mengarah pada mutu tinggi dan stabil.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan:

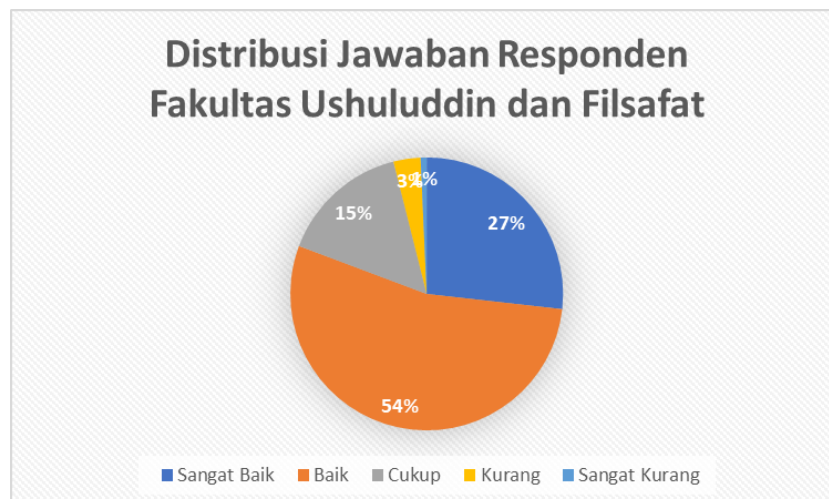
1. Secara umum, fakultas telah berada pada zona mutu aman (baik–sangat baik) dengan dominasi penilaian positif dan tanpa “Sangat Kurang”, namun porsi “Cukup” yang masih mencapai >10–20% pada beberapa butir (khususnya P01, P03, P04, P11, P13) menunjukkan masih ada segmen pengguna yang merasa layanan belum optimal.
2. Butir dengan Cukup dan Kurang relatif tinggi (P01, P03, P04, P10–P13) perlu menjadi prioritas pembinaan mutu, misalnya terkait kejelasan prosedur

akademik, kecepatan layanan, kualitas komunikasi, atau konsistensi pelaksanaan pembelajaran dan layanan administrasi.

3. Penguatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman SOP/SLA layanan akademik dan kemahasiswaan, penyederhanaan dan sosialisasi alur layanan, serta penguatan feedback loop (survei singkat, kotak saran, atau kanal pengaduan terstruktur) untuk menangkap sumber ketidakpuasan secara lebih spesifik.
4. Praktik baik pada P06, P08, P09 yang memiliki dominasi Sangat Baik–Baik tinggi dapat dijadikan role model layanan di lingkungan fakultas, dengan target “Kurang → 0%”, “Cukup” ≤ 10%, dan peningkatan Sangat Baik ≥ +3–5 p.p., sehingga

I. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Hasil analisis survei kepuasan Sarpras pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



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

Tabel 19. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	7	14	4	3	0	28
P02	8	15	4	1	0	28
P03	7	14	5	2	0	28
P04	5	17	4	2	0	28
P05	6	17	4	1	0	28
P06	9	15	3	1	0	28
P07	10	13	4	1	0	28
P08	11	15	1	1	0	28
P09	8	16	3	1	0	28
P10	8	12	7	0	1	28
P11	8	17	5	0	1	31
P12	7	14	6	1	0	28
P13	6	15	6	1	0	28

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

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	25,00%	50,00%	14,29%	10,71%	0,00%
P02	28,57%	53,57%	14,29%	3,57%	0,00%
P03	25,00%	50,00%	17,86%	7,14%	0,00%
P04	17,86%	60,71%	14,29%	7,14%	0,00%
P05	21,43%	60,71%	14,29%	3,57%	0,00%
P06	32,14%	53,57%	10,71%	3,57%	0,00%
P07	35,71%	46,43%	14,29%	3,57%	0,00%
P08	39,29%	53,57%	3,57%	3,57%	0,00%
P09	28,57%	57,14%	10,71%	3,57%	0,00%
P10	28,57%	42,86%	25,00%	0,00%	3,57%
P11	28,57%	60,71%	17,86%	0,00%	3,57%
P12	25,00%	50,00%	21,43%	3,57%	0,00%
P13	21,43%	53,57%	21,43%	3,57%	0,00%

Profil pada Tabel 20 menunjukkan bahwa mutu layanan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat berada pada kategori baik–sangat baik dengan beberapa catatan perbaikan. Hampir semua butir P01–P13 didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 17,86–39,29% dan Baik 42,86–60,71%, sehingga sekitar ± 70 –85% responden menilai layanan sudah positif. Namun, kategori “Cukup” masih tampak pada kisaran 10,71–

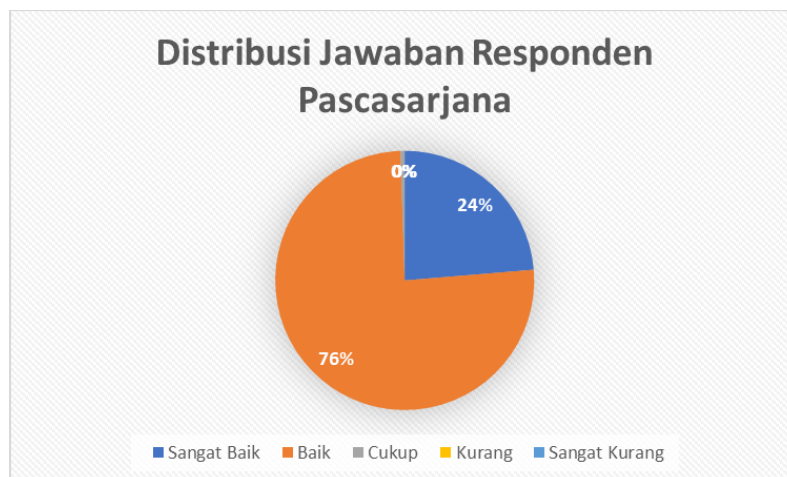
25,00% (terutama pada P10, P11, P12, P13), dan “Kurang” muncul 3,57–10,71% pada sejumlah butir awal (P01–P09). Selain itu, “Sangat Kurang” 3,57% muncul pada P10 dan P11, yang menandakan adanya segmen kecil pengguna yang mengalami ketidakpuasan nyata pada aspek tertentu layanan. Di sisi lain, butir P06–P09 relatif lebih kuat dengan dominasi Sangat Baik–Baik $\geq 80\%$ dan “Cukup–Kurang” yang lebih kecil, sehingga dapat diposisikan sebagai area dengan mutu lebih stabil.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat:

1. Secara umum, fakultas telah berada pada zona mutu aman (baik–sangat baik), tetapi porsi Cukup yang masih tinggi (hingga 25%) dan kehadiran Kurang dan Sangat Kurang pada beberapa butir menunjukkan adanya kesenjangan pengalaman layanan antar pengguna.
2. Butir P01–P05 (layanan awal/umum) serta P10–P13 (layanan tertentu) perlu menjadi prioritas pembinaan mutu, dengan penelusuran aspek yang paling sering dikeluhkan: kejelasan prosedur, kecepatan respon, kualitas komunikasi, atau konsistensi pelaksanaan kebijakan akademik.
3. Diperlukan penguatan SOP/SLA layanan fakultas, sosialisasi alur layanan yang lebih sistematis, dan mekanisme umpan balik terstruktur (survei singkat atau kanal keluhan resmi) untuk mengoreksi area yang masih dinilai “Cukup–Kurang–Sangat Kurang”.
4. Praktik baik pada P06–P09 yang memiliki komposisi Sangat Baik–Baik tinggi dapat dijadikan model standar layanan bagi butir lain, dengan target “Sangat Kurang $\rightarrow 0\%$ ”, “Kurang” $\leq 5\%$, “Cukup” $\leq 10\text{--}15\%$, serta peningkatan Sangat Baik $\geq +3\text{--}5$ p.p., sehingga mutu layanan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat bergerak menuju kategori unggul berkelanjutan.

J. Pascasarjana

Hasil analisis survei kepuasan layanan Sarpras pada Pascasarjana, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 11. Persentase Hasil Kepuasan Sarana Prasarana di Pascasarjana

Tabel 21. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Pascasarjana

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	5	14	0	0	0	19
P02	4	15	0	0	0	19
P03	2	17	0	0	0	19
P04	4	15	0	0	0	19
P05	4	15	0	0	0	19
P06	4	14	1	0	0	19
P07	4	15	0	0	0	19
P08	5	14	0	0	0	19
P09	5	14	0	0	0	19
P10	5	14	0	0	0	19
P11	5	15	0	0	0	20
P12	5	14	0	0	0	19
P13	5	14	0	0	0	19

Tabel 22. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Pascasarjana

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	21,05%	78,95%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	10,53%	89,47%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	21,05%	78,95%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	21,05%	78,95%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	21,05%	73,68%	5,26%	0,00%	0,00%
P07	21,05%	78,95%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%

P09	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	26,32%	78,95%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	26,32%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%

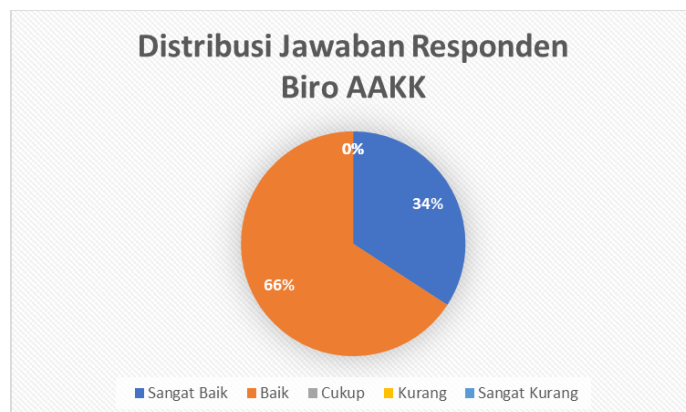
Profil pada Tabel 22 menunjukkan bahwa mutu layanan di Pascasarjana berada pada kategori baik-sangat baik dengan zero complaint dan cenderung menuju unggul. Hampir seluruh butir P01–P13 didominasi oleh Baik 73,68–89,47% dan Sangat Baik 10,53–26,32%, tanpa adanya penilaian Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Hanya P06 yang mencatat Cukup 5,26%, sementara butir lain sepenuhnya berada di rentang Baik–Sangat Baik. Pola ini menegaskan bahwa layanan akademik, administrasi, dan dukungan Pascasarjana dipersepsikan stabil, terpercaya, dan memuaskan oleh mayoritas responden, dengan ruang perbaikan yang relatif kecil dan sangat terarah.

Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan Pascasarjana:

1. Pascasarjana sudah berada pada zona mutu aman dengan dominasi kuat kategori Baik–Sangat Baik dan hampir tanpa keluhan, sehingga fokus utama bukan lagi perbaikan dasar, tetapi penguatan dan akselerasi mutu.
2. Butir P06 yang masih memunculkan Cukup 5,26% dapat menjadi perhatian khusus untuk ditelusuri (misalnya terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi, atau proses tertentu yang dinilai belum optimal).
3. Diperlukan strategi akseleratif untuk mendorong pergeseran dari “Baik” menjadi “Sangat Baik” melalui peningkatan responsivitas layanan, personalisasi pendampingan mahasiswa, dan penguatan komunikasi layanan akademik maupun administrasi.
4. Dengan mempertahankan 0% Kurang/Sangat Kurang, menekan “Cukup” ke angka mendekati 0%, dan meningkatkan porsi Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p., mutu layanan Pascasarjana sangat berpotensi dikukuhkan dalam kategori unggul berkelanjutan di tingkat universitas.

K. Biro AAKK

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



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

Tabel 23. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Biro AAKK

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	5	6	1	0	0	12
P02	5	7	0	0	0	12
P03	3	9	0	0	0	12
P04	4	8	0	0	0	12
P05	5	7	0	0	0	12
P06	5	7	0	0	0	12
P07	5	7	0	0	0	12
P08	3	9	0	0	0	12
P09	3	9	0	0	0	12
P10	4	8	0	0	0	12
P11	4	8	0	0	0	12
P12	4	8	0	0	0	12
P13	4	8	0	0	0	12

Tabel 24. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Biro AAKK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	41,67%	50,00%	8,33%	0,00%	0,00%
P02	41,67%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	41,67%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	41,67%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	41,67%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%

P11	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%

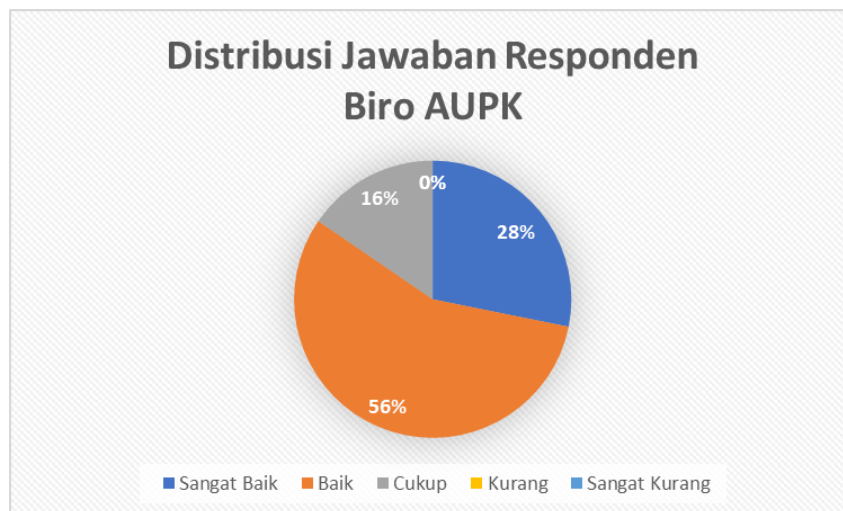
Profil pada Tabel 24 menunjukkan bahwa mutu layanan di Biro Administrasi AAKK berada pada kategori baik–sangat baik dengan zero complaint. Seluruh butir P01–P13 hanya diisi oleh Sangat Baik 25,00–41,67% dan Baik 50,00–75,00%, tanpa adanya penilaian Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%). Beberapa butir yang menonjol antara lain P02, P05–P07 dengan kombinasi Sangat Baik 41,67% dan Baik 58,33%, serta P03, P08, P09 yang kuat pada kategori Baik 75,00%. Pola ini menggambarkan bahwa layanan kepegawaian, kemahasiswaan, dan kemaslahatan yang dikelola AAKK dinilai stabil, andal, dan memuaskan oleh seluruh responden.

Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan Biro Administrasi AAKK:

1. Biro AAKK telah berada pada zona mutu aman, dengan dominasi Baik–Sangat Baik 100% dan tanpa keluhan eksplisit, sehingga fokus utama adalah pemeliharaan dan akselerasi mutu, bukan perbaikan keluhan dasar.
2. Upaya peningkatan dapat diarahkan untuk menggeser porsi Baik menjadi Sangat Baik, misalnya melalui peningkatan kecepatan layanan, digitalisasi proses, kemudahan akses informasi, dan layanan yang lebih proaktif kepada tendik dan dosen.
3. Pola layanan pada butir dengan komposisi Sangat Baik $\geq 40\%$ (P01, P02, P05–P07) dapat dijadikan role model praktik baik yang distandarkan ke seluruh jenis layanan AAKK.
4. Dengan mempertahankan 0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang dan menargetkan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p., mutu layanan Biro Administrasi AAKK berpotensi semakin menguat dalam kategori unggul berkelanjutan di tingkat universitas.

L. Biro AUPK

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



Gambar 13. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap Sarana Prasarana pada Biro AUPK

Tabel 25. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Biro AUPK

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	3	7	1	0	0	11
P02	4	5	2	0	0	11
P03	4	5	2	0	0	11
P04	2	8	1	0	0	11
P05	4	5	2	0	0	11
P06	2	7	2	0	0	11
P07	4	5	2	0	0	11
P08	3	6	2	0	0	11
P09	4	6	1	0	0	11
P10	3	6	2	0	0	11
P11	3	7	1	0	0	11
P12	3	6	2	0	0	11

Tabel 26. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Biro AUPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	27,27%	63,64%	9,09%	0,00%	0,00%
P02	36,36%	45,45%	18,18%	0,00%	0,00%
P03	36,36%	45,45%	18,18%	0,00%	0,00%
P04	18,18%	72,73%	9,09%	0,00%	0,00%
P05	36,36%	45,45%	18,18%	0,00%	0,00%

P06	18,18%	63,64%	18,18%	0,00%	0,00%
P07	36,36%	45,45%	18,18%	0,00%	0,00%
P08	27,27%	54,55%	18,18%	0,00%	0,00%
P09	36,36%	54,55%	9,09%	0,00%	0,00%
P10	27,27%	54,55%	18,18%	0,00%	0,00%
P11	27,27%	63,64%	9,09%	0,00%	0,00%
P12	27,27%	54,55%	18,18%	0,00%	0,00%
P13	27,27%	54,55%	18,18%	0,00%	0,00%

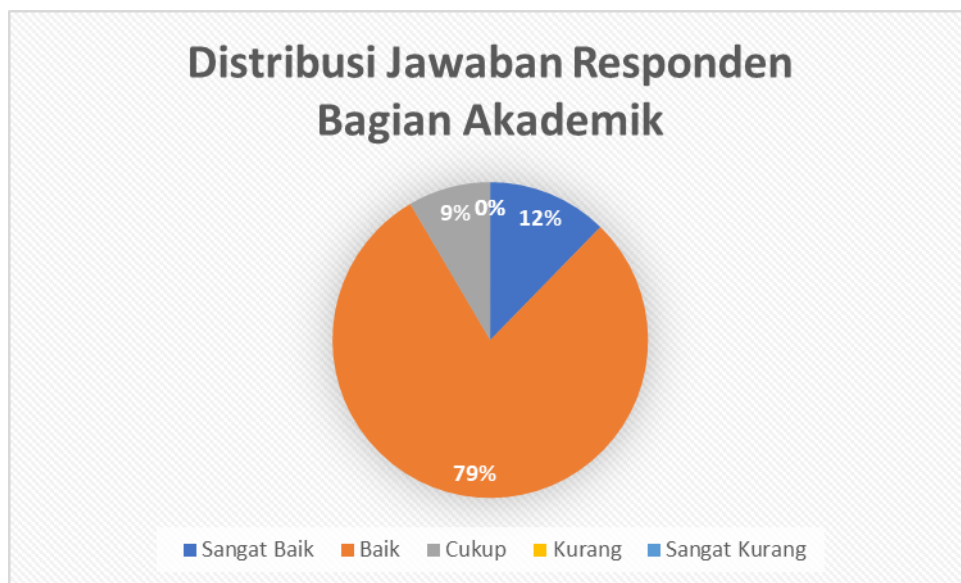
Profil pada Tabel 26 menunjukkan bahwa mutu layanan pada Biro AUPK berada pada kategori baik–sangat baik, meskipun masih menyisakan ruang perbaikan pada beberapa butir. Seluruh pernyataan P01–P13 didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 18,18–36,36% dan Baik 45,45–72,73%, sehingga lebih dari ±80–90% responden menilai layanan sudah positif. Namun demikian, kategori “Cukup” masih muncul 9,09–18,18% di hampir semua butir, tanpa adanya penilaian Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Pola ini mengindikasikan bahwa tata kelola dan Sarana Prasarana AUPK sudah berada pada zona mutu aman, tetapi konsistensi pengalaman layanan “baik–sangat baik” belum sepenuhnya merata di seluruh responden.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Biro AUPK:

1. Secara umum, tata kelola dan Sarana Prasarana AUPK (perencanaan anggaran, realisasi, pelaporan, dan layanan terkait) sudah berjalan baik–sangat baik dan dapat dipercaya oleh tendik/dosen.
2. Kehadiran penilaian “Cukup” hingga 18,18% pada beberapa butir (P02, P03, P05, P06, P07, P08, P10, P12, P13) menunjukkan perlunya penajaman pada aspek kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur.
3. Penguatan SOP/SLA Sarana Prasarana, penyederhanaan dan sosialisasi alur layanan, serta feedback loop (mekanisme keluhan dan tindak lanjut) yang lebih terstruktur akan membantu menggeser persepsi dari “Cukup” ke “Baik–Sangat Baik”.
4. Dengan menargetkan “Cukup” $\leq 10\%$ dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq +3-5$ p.p., mutu layanan Biro AUPK berpotensi meningkat dari baik–sangat baik menuju kategori unggul berkelanjutan.

M. Akademik

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Akademik, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 14. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Akademik

Tabel 27. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Bagian Akademik

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	2	10	1	0	0	13
P02	2	10	1	0	0	13
P03	2	10	1	0	0	13
P04	2	10	1	0	0	13
P05	2	10	1	0	0	13
P06	1	11	1	0	0	13
P07	1	10	2	0	0	13
P08	2	10	1	0	0	13
P09	2	10	1	0	0	13
P10	1	11	1	0	0	13
P11	1	10	1	0	0	12
P12	2	10	1	0	0	13
P13	1	11	1	0	0	13

Tabel 28. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Akademik

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P02	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P03	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P04	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P05	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P06	7,69%	84,62%	7,69%	0,00%	0,00%
P07	7,69%	76,92%	15,38%	0,00%	0,00%
P08	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P09	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P10	7,69%	84,62%	7,69%	0,00%	0,00%
P11	7,69%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P12	15,38%	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%
P13	7,69%	84,62%	7,69%	0,00%	0,00%

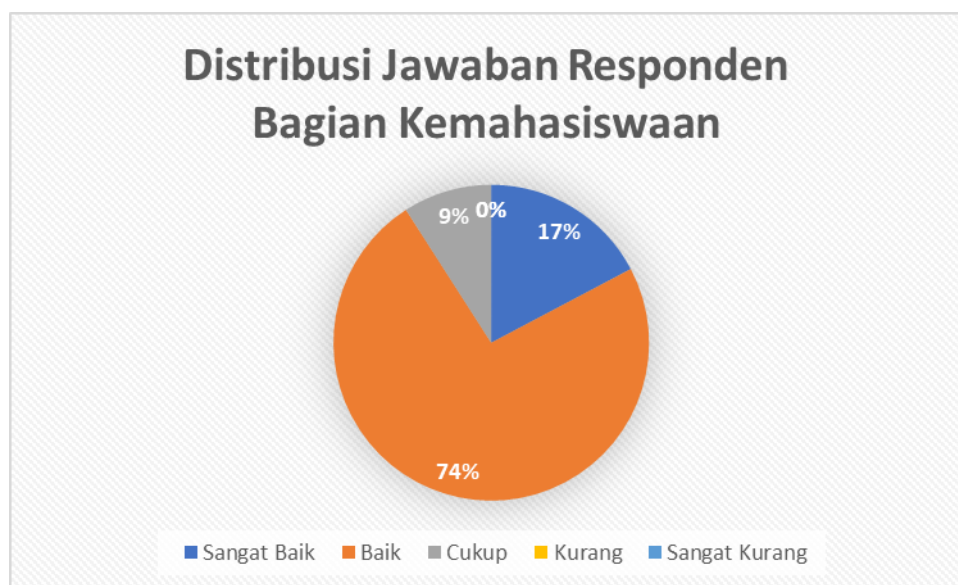
Profil pada Tabel 28 menunjukkan bahwa mutu Sarpras Bagian Akademik berada pada kategori baik–sangat baik dengan pola yang cukup konsisten. Hampir seluruh butir P01–P13 didominasi oleh penilaian Baik 76,92–84,62% dan Sangat Baik 7,69–15,38%, sedangkan kategori “Cukup” tetap muncul 7,69–15,38% dan tidak terdapat penilaian Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Pola ini menggambarkan bahwa Sarpras akademik secara umum sudah baik dan dapat diandalkan, meskipun masih ada segmen kecil pengguna yang merasakan layanan “baru cukup”, terutama pada P07 yang memiliki “Cukup” tertinggi (15,38%).

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Akademik:

1. Secara keseluruhan, layanan akademik sudah berada pada zona mutu aman (baik–sangat baik) tanpa keluhan berat (0% Kurang/Sangat Kurang).
2. Kehadiran kategori “Cukup” hingga 15,38%, khususnya pada P07, menandakan perlunya penajaman aspek tertentu seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi akademik, atau konsistensi prosedur.
3. Penguatan SOP/SLA layanan akademik, perbaikan komunikasi (pengumuman, jadwal, alur layanan), serta mekanisme feedback loop sederhana akan membantu menggeser penilaian dari “Cukup” menjadi “Baik–Sangat Baik”.
4. Dengan menargetkan “Cukup” $\leq 5\text{--}10\%$ dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq +3\text{--}5$ p.p., mutu layanan Bagian Akademik berpotensi bergerak menuju kategori unggul berkelanjutan.

N. Kemahasiswaan

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Kemahasiswaan, dapat dilihat pada gam bar dan table berikut.



Gambar 15. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Kemahasiswaan

Tabel 29. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Bagian Kemahasiswaan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	3	6	0	2	0	11
P02	2	7	1	1	0	11
P03	2	8	1	0	0	11
P04	3	7	1	0	0	11
P05	2	9	0	0	0	11
P06	2	8	1	0	0	11
P07	2	7	2	0	0	11
P08	3	7	1	0	0	11
P09	2	9	0	0	0	11
P10	2	9	0	0	0	11
P11	2	9	0	0	0	11
P12	1	8	2	0	0	11
P13	1	9	1	0	0	11

Tabel 30. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Kemahasiswaan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	27,27%	54,55%	0,00%	18,18%	0,00%
P02	18,18%	63,64%	9,09%	9,09%	0,00%

P03	18,18%	72,73%	9,09%	0,00%	0,00%
P04	27,27%	63,64%	9,09%	0,00%	0,00%
P05	18,18%	81,82%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	18,18%	72,73%	9,09%	0,00%	0,00%
P07	18,18%	63,64%	18,18%	0,00%	0,00%
P08	27,27%	63,64%	9,09%	0,00%	0,00%
P09	18,18%	81,82%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	18,18%	81,82%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	18,18%	72,73%	18,18%	0,00%	0,00%
P12	9,09%	72,73%	18,18%	0,00%	0,00%
P13	9,09%	81,82%	9,09%	0,00%	0,00%

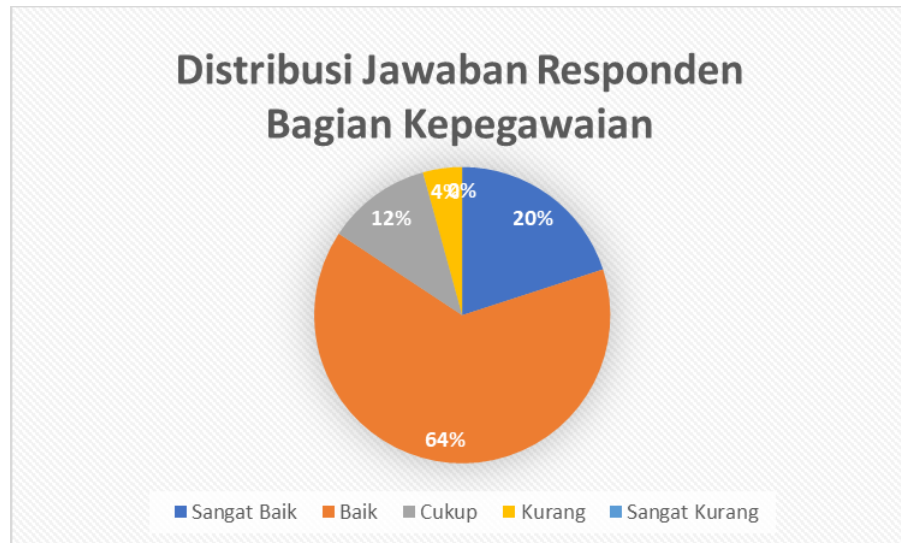
Profil pada Tabel 30 menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap layanan sarana dan prasarana pada Bagian Kemahasiswaan berada pada kategori baik–sangat baik, dengan beberapa catatan perbaikan yang perlu diperhatikan. Sebagian besar butir didominasi oleh penilaian Baik 54,55–81,82% dan Sangat Baik 9,09–27,27%, sehingga secara umum lebih dari ± 75 –90% responden menilai layanan sudah berjalan positif. Namun, masih terdapat kategori “Cukup” 9,09–18,18% pada beberapa butir (P02, P03, P04, P06, P07, P08, P11, P12, P13) dan bahkan muncul “Kurang” 18,18% pada P01, yang menunjukkan adanya segmen pengguna yang merasa fasilitas kemahasiswaan belum sepenuhnya optimal. Butir yang paling kuat tampak pada P05, P09, dan P10 dengan kombinasi Baik–Sangat Baik 100% tanpa “Cukup/Kurang”.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan layanan sarpras kemahasiswaan:

1. Secara umum, dukungan sarpras kemahasiswaan (fasilitas kegiatan, layanan beasiswa, pembinaan organisasi, dan layanan pendukung lainnya) telah berada pada zona mutu aman (baik–sangat baik).
2. Kehadiran nilai “Kurang” yang cukup tinggi pada P01 (18,18%) serta “Cukup” hingga 18,18% pada beberapa butir (P07, P11, P12) mengindikasikan adanya aspek-aspek spesifik (misalnya ketersediaan, kelayakan, kemudahan akses, atau pemerataan pemanfaatan sarpras kemahasiswaan) yang perlu ditelusuri lebih lanjut.
3. Upaya peningkatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman SOP/SLA sarpras kemahasiswaan, penataan dan pemeliharaan rutin fasilitas, penguatan komunikasi layanan (informasi jadwal penggunaan, prosedur peminjaman, dan alur layanan), serta feedback loop terstruktur untuk menangkap keluhan dan usulan perbaikan dari organisasi kemahasiswaan dan pengguna layanan.
4. Dengan menargetkan “Kurang” $\rightarrow$ 0%, “Cukup” $\leq$ 10%, dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq$ +3–5 p.p., mutu layanan sarpras pada Bagian Kemahasiswaan berpotensi bergeser dari baik–sangat baik menuju kategori unggul berkelanjutan dan lebih merata di seluruh aspek layanan.

O. Kepegawaian

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan sarpras pada bagian Kepegawaian, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 16. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada bagian kepegawaian

Tabel 31. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada bagian kepegawaian

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	6	0	0	0	7
P02	1	5	1	0	0	7
P03	1	5	1	0	0	7
P04	1	4	1	1	0	7
P05	1	5	0	1	0	7
P06	1	6	0	0	0	7
P07	2	5	0	0	0	7
P08	2	5	0	0	0	7
P09	2	5	0	0	0	7
P10	2	5	0	0	0	7
P11	1	3	2	1	0	7
P12	1	3	3	0	0	7
P13	1	4	2	0	0	7

Tabel 32. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada bagian kepegawaian

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
P03	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
P04	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%	0,00%
P05	14,29%	71,43%	0,00%	14,29%	0,00%

P06	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	14,29%	42,86%	28,57%	14,29%	0,00%
P12	14,29%	42,86%	42,86%	0,00%	0,00%
P13	14,29%	57,14%	28,57%	0,00%	0,00%

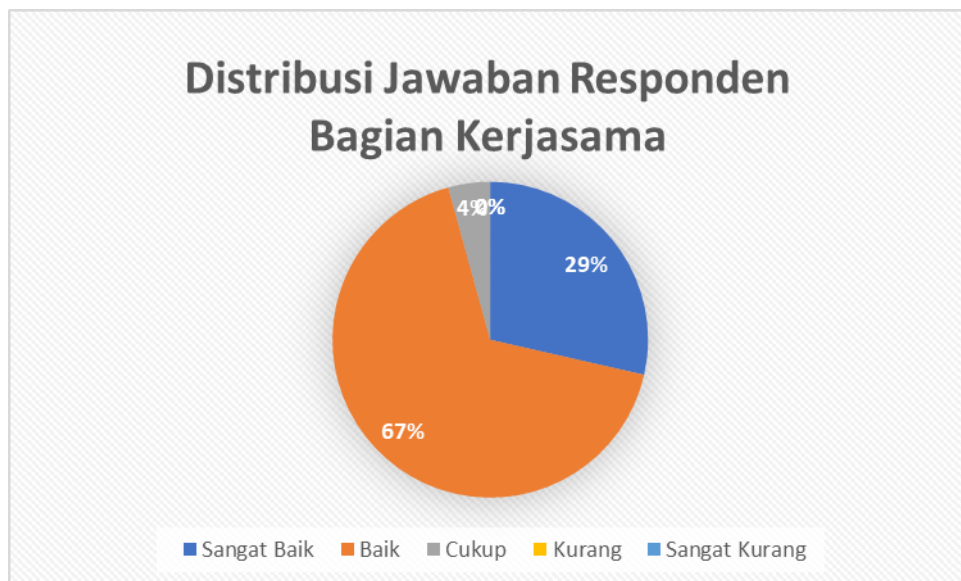
Profil pada Tabel 32 menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap layanan sarana dan prasarana pada Bagian Kepegawaian secara umum berada pada kategori baik-sangat baik, namun dengan beberapa catatan penting di sejumlah butir. Mayoritas pernyataan didominasi oleh Baik 42,86–85,71% dan Sangat Baik 14,29–28,57%, terutama pada P01, P06, dan P07–P10 yang seluruhnya berada di zona aman (Baik–Sangat Baik 100%). Di sisi lain, masih muncul kategori “Cukup” 14,29–42,86% pada P02, P03, P04, P11, P12, dan P13, serta “Kurang” 14,29% pada P04, P05, dan P11. Tidak ada penilaian “Sangat Kurang” (0%), namun kombinasi “Cukup” dan “Kurang” yang cukup tinggi di beberapa butir menunjukkan adanya segmen pengguna yang merasakan keterbatasan layanan sarpras kepegawaian (misalnya terkait kenyamanan ruang kerja, kelengkapan fasilitas pelayanan, atau kemudahan akses layanan kepegawaian).

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan layanan sarpras pada Bagian Kepegawaian:

1. Secara umum, dukungan sarpras kepegawaian telah berjalan di zona mutu baik-sangat baik, khususnya pada butir P01, P06, dan P07–P10 yang menunjukkan konsistensi layanan tanpa keluhan eksplisit.
2. Kehadiran kategori “Kurang” (14,29%) pada P04, P05, dan P11 serta “Cukup” yang cukup tinggi pada P11–P13 mengindikasikan adanya area yang perlu dievaluasi lebih detail, seperti ketersediaan dan kelayakan fasilitas ruang kerja, ruang layanan kepegawaian, sistem pelayanan tatap muka/online, maupun dukungan sarpras untuk pengelolaan data pegawai.
3. Upaya peningkatan mutu dapat diarahkan pada penajaman SOP/SLA sarpras kepegawaian, penataan dan pemeliharaan berkala fasilitas, peningkatan kenyamanan dan aksesibilitas ruang layanan, serta penguatan feedback loop (keluhan/saran tendik) agar keluhan yang terindikasi pada butir “Cukup/Kurang” dapat ditangani secara sistematis.
4. Dengan menargetkan “Kurang” → 0%, “Cukup” ≤ 10–15%, serta peningkatan porsi Sangat Baik ≥ +3–5 p.p., mutu layanan sarpras pada Bagian Kepegawaian berpotensi bergeser dari baik-sangat baik menuju kategori unggul berkelanjutan dan lebih merata di seluruh indikator layanan.

P. Kerjasama

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada bagian kerjasama, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 17. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada bagian kerjasama

Tabel 33. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Sarpras pada bagian kerjasama

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	6	0	0	0	7
P02	1	5	1	0	0	7
P03	1	6	0	0	0	7
P04	1	5	1	0	0	7
P05	1	6	0	0	0	7
P06	1	6	0	0	0	7
P07	2	5	0	0	0	7
P08	3	3	1	0	0	7
P09	3	4	0	0	0	7
P10	3	3	1	0	0	7
P11	2	5	0	0	0	7
P12	2	5	0	0	0	7
P13	2	5	0	0	0	7

Tabel 34. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada bagian kerjasama

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%

P03	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
P05	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	42,86%	42,86%	14,29%	0,00%	0,00%
P09	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	42,86%	42,86%	14,29%	0,00%	0,00%
P11	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%

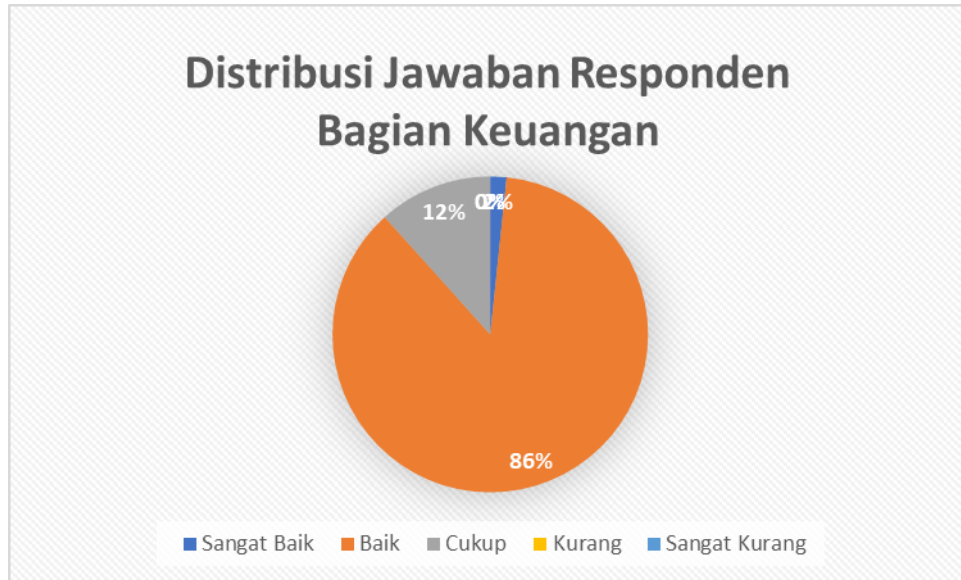
Profil pada Tabel 34 menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan sarpras pada Bagian Kerjasama berada pada kategori baik-sangat baik dengan zero complaint. Seluruh butir P01-P13 hanya berisi penilaian Sangat Baik 14,29-42,86% dan Baik 42,86-85,71%, serta Cukup 0-14,29% pada beberapa butir (P02, P04, P08, P10), tanpa adanya Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Layanan tampak paling kuat pada P01, P03, P05, dan P06 (SB 14,29% + Baik 85,71%), serta P07, P09, P11-P13 yang konsisten di zona Baik-Sangat Baik 100%. Sementara itu, kehadiran kategori “Cukup 14,29%” di P02, P04, P08, dan P10 mengindikasikan masih adanya segmen kecil pengguna yang menilai sebagian aspek layanan kerjasama “belum sepenuhnya optimal”.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Kerjasama:

1. Secara keseluruhan, mutu layanan Bagian Kerjasama sudah berada di zona aman (baik-sangat baik) tanpa keluhan eksplisit (0% Kurang/Sangat Kurang), menunjukkan proses fasilitasi MoU/MoA, koordinasi, dan dukungan administrasi telah berjalan cukup efektif.
2. Kehadiran penilaian “Cukup” pada P02, P04, P08, dan P10 perlu dicermati, terutama terkait aspek kejelasan informasi kerjasama, transparansi alur/prosedur, serta kecepatan tindak lanjut implementasi dokumen kerjasama.
3. Upaya penguatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman dan sosialisasi SOP/SLA layanan kerjasama, perbaikan sistem informasi (update status kerjasama, jadwal kegiatan, tindak lanjut implementasi), serta penguatan komunikasi proaktif dengan fakultas/unit mitra internal.
4. Dengan menargetkan “Cukup” $\leq$ 5-10% dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq$ +3-5 p.p., mutu layanan sarpras pada Bagian Kerjasama berpotensi naik dari baik-sangat baik menuju kategori unggul berkelanjutan yang lebih merata di semua indikator.

Q. Keuangan

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



Gambar 18. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Keuangan

Tabel 35. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Bagian Keuangan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	0	6	0	0	0	6
P02	0	6	0	0	0	6
P03	0	4	2	0	0	6
P04	0	5	1	0	0	6
P05	0	5	1	0	0	6
P06	0	6	0	0	0	6
P07	0	6	0	0	0	6
P08	1	5	0	0	0	6
P09	0	5	1	0	0	6
P10	0	5	1	0	0	6
P11	0	5	1	0	0	6
P12	0	5	1	0	0	6
P13	0	5	1	0	0	6

Tabel 36. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Keuangan

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%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
P04	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
P05	0,00%	83,33%	16,67%	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	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
P11	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
P12	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
P13	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%

Profil pada Tabel 36 menunjukkan bahwa mutu layanan pada Bagian Keuangan berada pada kategori baik-cukup menuju sangat baik dengan zero complaint. Mayoritas butir P01, P02, P06, P07 berada pada Baik 100%, tanpa adanya Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang. Sejumlah butir lain (P04, P05, P09–P13) memiliki pola Baik 83,33% dan Cukup 16,67%, sementara P03 merupakan titik terlemah dengan Baik 66,67% dan Cukup 33,33%. Hanya P08 yang mulai mencatat Sangat Baik 16,67% disertai Baik 83,33%, menunjukkan potensi penguatan mutu ke arah sangat baik. Secara keseluruhan, tidak ada penilaian Kurang/Sangat Kurang (0%), tetapi porsi “Cukup” yang masih tampak pada beberapa butir menandakan layanan belum sepenuhnya merata di seluruh aspek.

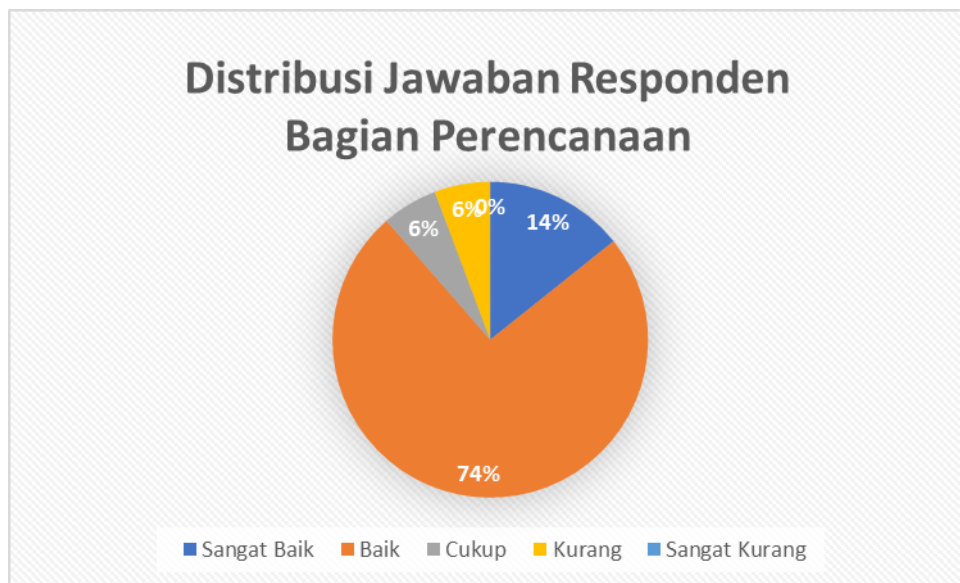
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Keuangan:

1. Bagian Keuangan secara umum telah berada pada zona mutu aman (baik), terlihat dari dominasi penilaian Baik 66,67–100% dan ketiadaan keluhan berat (0% Kurang/Sangat Kurang).
2. Kehadiran kategori “Cukup” terutama pada P03 (33,33%) serta P04, P05, P09–P13 (16,67%) mengindikasikan masih adanya aspek layanan yang dinilai belum optimal, bisa terkait kecepatan proses, kejelasan prosedur, atau kelengkapan informasi keuangan.
3. P03 layak menjadi prioritas evaluasi mutu, melalui penelusuran lebih rinci atas jenis layanan yang dirasakan “cukup” (misalnya proses pencairan, verifikasi dokumen, atau koordinasi dengan unit pemohon).
4. Upaya peningkatan mutu dapat diarahkan pada penajaman dan sosialisasi SOP/SLA Sarana Prasarana, transparansi alur dan jadwal layanan, serta penguatan komunikasi proaktif kepada unit/fakultas, sehingga porsi “Cukup” dapat ditekan dan mulai muncul penilaian “Sangat Baik” di lebih banyak butir. Dengan menargetkan “Cukup” $\leq$ 10–15% dan peningkatan

Sangat Baik secara bertahap, mutu layanan Bagian Keuangan berpotensi bergerak dari baik–cukup menuju baik–sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan.

R. Perencanaan

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



Gambar 19. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Perencanaan

Tabel 37. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Bagian Perencanaan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	6	0	0	0	7
P02	1	6	0	0	0	7
P03	1	6	0	0	0	7
P04	1	6	0	0	0	7
P05	1	6	0	0	0	7
P06	1	6	0	0	0	7
P07	1	6	0	0	0	7
P08	1	6	0	0	0	7
P09	1	5	1	0	0	7
P10	1	5	0	1	0	7
P11	1	4	1	1	0	7
P12	1	4	1	1	0	7
P13	1	4	1	1	0	7

Tabel 38. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Perencanaan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
P10	14,29%	71,43%	0,00%	14,29%	0,00%
P11	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%	0,00%
P12	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%	0,00%
P13	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%	0,00%

Profil pada Tabel 38 menunjukkan bahwa mutu layanan pada Bagian Perencanaan secara umum berada pada kategori baik-sangat baik, dengan beberapa catatan perbaikan pada butir akhir. Untuk P01–P08, seluruh responden menilai pada rentang Sangat Baik 14,29% dan Baik 85,71%, tanpa “Cukup”, “Kurang”, maupun “Sangat Kurang”, yang menggambarkan layanan perencanaan di area ini sudah stabil dan dipersepsikan sangat positif. Namun, mulai P09 muncul Cukup 14,29%, sedangkan pada P10 terdapat Kurang 14,29%, dan pada P11–P13 komposisinya menjadi lebih beragam: Baik 57,14%, Cukup 14,29%, dan Kurang 14,29%, meskipun masih tanpa “Sangat Kurang (0%)”. Hal ini mengindikasikan bahwa pada beberapa aspek tertentu (umumnya terkait tindak lanjut, monitoring, atau komunikasi perencanaan) masih ada segmen pengguna yang merasa layanan belum optimal.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Perencanaan:

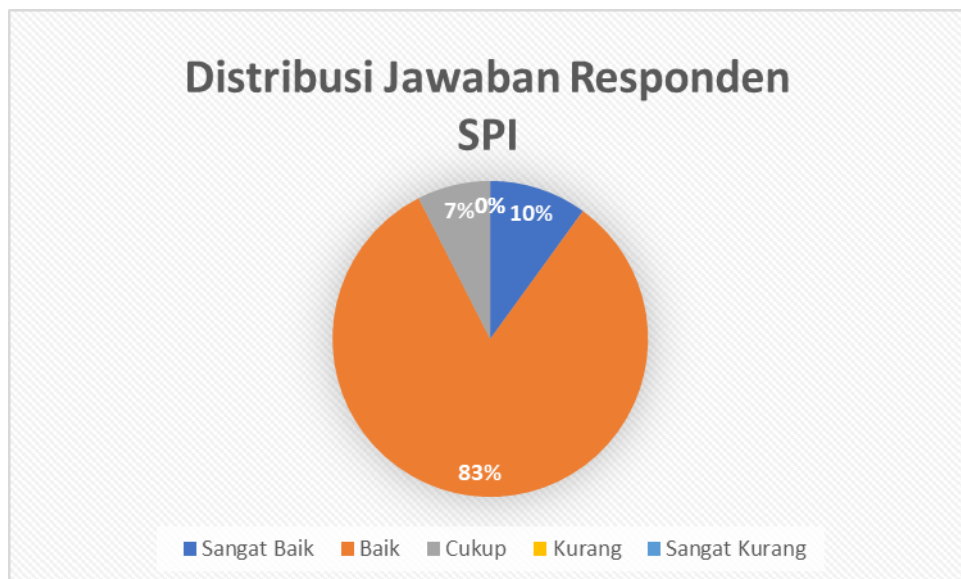
1. Zona mutu utama sudah aman, ditunjukkan oleh dominasi penilaian Baik–Sangat Baik pada P01–P08 (100% positif) yang merefleksikan kinerja kuat dalam proses penyusunan, fasilitasi, dan koordinasi dokumen perencanaan di level awal.
2. Butir P09–P13 menjadi area prioritas penguatan, karena mulai muncul kategori Cukup dan Kurang (masing-masing hingga 14,29%), yang dapat berkaitan dengan aspek implementasi dan monitoring rencana: kejelasan prioritas, konsistensi pengawalan program, atau transparansi informasi ke unit/fakultas.
3. Perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut (FGD singkat/umpan balik terarah) untuk mengidentifikasi lebih spesifik kelemahan di P09–P13,

misalnya terkait ketepatan waktu finalisasi rencana, keakuratan data dasar, atau kejelasan komunikasi perubahan rencana.

4. Upaya peningkatan mutu dapat dilakukan melalui penajaman SOP/SLA perencanaan, penguatan sistem monitoring-evaluasi rencana (Renstra/Renja), serta komunikasi yang lebih proaktif dan dua arah dengan unit kerja, sehingga porsi “Cukup/Kurang” dapat ditekan dan penilaian bergeser menuju Baik–Sangat Baik yang lebih merata di seluruh indikator.

S. Satuan Pengawasan Internal

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



Gambar 20. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada SPI

Tabel 39. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada SPI

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

P10	0	4	0	0	0	4
P11	0	4	0	0	0	4
P12	1	3	0	0	0	4
P13	0	3	1	0	0	4

Tabel 40. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada SPI

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P03	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	0,00%	75,00%	25,00%	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	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P09	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%

Profil pada Tabel 40 menunjukkan bahwa mutu layanan SPI berada pada kategori baik–sangat baik dengan zero complaint. Sebagian besar pernyataan didominasi oleh penilaian Baik 75–100% (P01, P03, P05, P06, P10, P11 pada level 100% Baik), tanpa adanya Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Sangat Baik 25% muncul pada beberapa butir (P07, P08, P09, P12), yang menunjukkan mulai adanya apresiasi tinggi terhadap aspek tertentu layanan SPI. Di sisi lain, kategori Cukup 25% masih tampak pada P02, P04, P08, dan P13, menandakan adanya segmen pengguna yang menilai layanan masih “cukup memadai” dan belum sepenuhnya optimal di butir tersebut.

Implikasi mutu & penguatan berkelanjutan SPI:

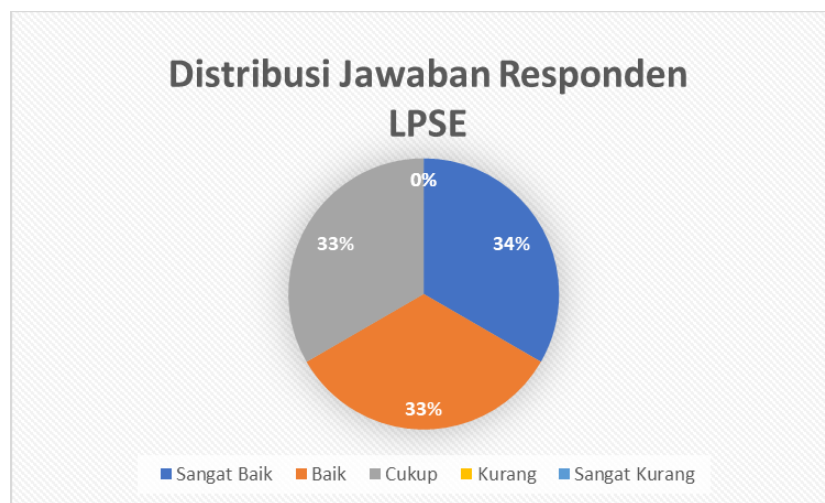
1. Secara umum, SPI telah berada di zona mutu aman (baik–sangat baik) dengan tidak adanya penilaian Kurang/Sangat Kurang, yang mencerminkan kepercayaan responden terhadap fungsi pengawasan dan pendampingan SPI.
2. Kehadiran Cukup 25% pada P02, P04, P08, dan P13 mengindikasikan perlunya penajaman kualitas layanan pada aspek tertentu—misalnya kejelasan informasi proses audit, transparansi tindak lanjut temuan, atau kecepatan respon terhadap permintaan klarifikasi dari unit.
3. Pola positif pada butir dengan Sangat Baik 25% (P07, P08, P09, P12) dapat dijadikan role model praktik baik, terutama terkait cara

komunikasi, pendampingan, dan fasilitasi yang dirasakan lebih solutif oleh pengguna.

4. Dengan menargetkan penurunan “Cukup” $\leq 10\text{--}15\%$ dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq +5$ p.p., mutu layanan SPI berpotensi bergerak dari baik–sangat baik yang stabil menuju unggul berkelanjutan, tanpa mengurangi konsistensi kepatuhan terhadap standar audit dan pengawasan internal.

T. LPSE

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap Sarpras pada LPSE, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 21. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada LPSE

Tabel 41. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada LPSE

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	1	1	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	1	1	0	0	3
P09	1	1	1	0	0	3
P10	1	1	1	0	0	3
P11	1	1	1	0	0	3
P12	1	1	1	0	0	3
P13	1	1	1	0	0	3

Tabel 42. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada LPSE

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	33,33%	33,33%	33,33%	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%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P09	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P10	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P11	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P12	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
P13	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%

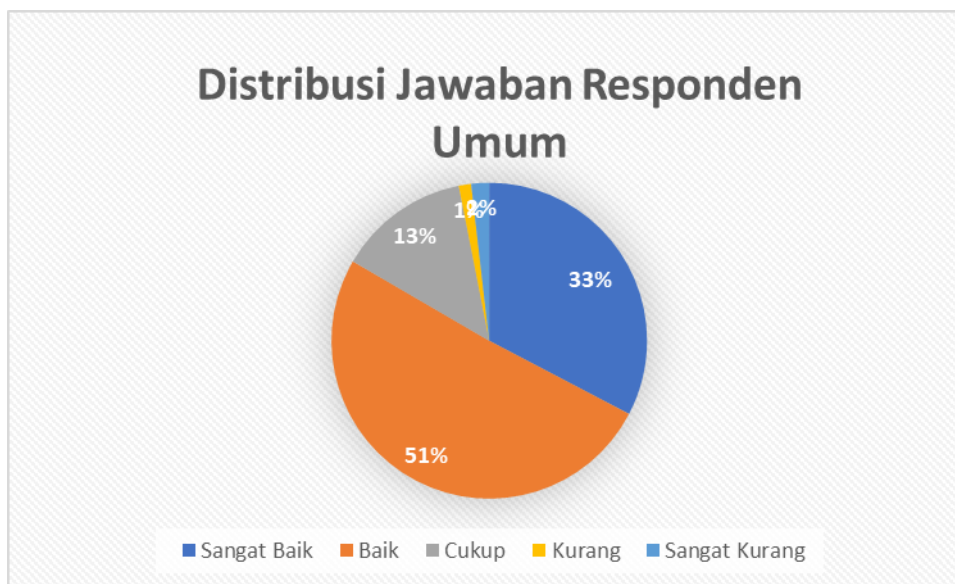
Profil pada Tabel 42 menunjukkan bahwa mutu layanan LPSE berada pada kategori cukup-baik-sangat baik dengan pola yang sangat simetris. Di seluruh butir P01–P13, komposisi penilaian selalu sama: Sangat Baik 33,33%, Baik 33,33%, dan Cukup 33,33%, tanpa adanya penilaian Kurang maupun Sangat Kurang (0%). Pola ini menggambarkan tiga kelompok pengalaman mutu yang seimbang: sepertiga responden sangat puas, sepertiga menilai layanan sudah baik, dan sepertiga lainnya menilai layanan “baru cukup”, sehingga konsistensi mutu dirasakan belum merata di semua pengguna.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan LPSE:

1. LPSE telah berada pada zona mutu aman (tidak ada Kurang/Sangat Kurang), namun distribusi Cukup yang tinggi (33,33%) di semua butir menunjukkan bahwa sebagian besar proses layanan masih dianggap “sekadar memadai”, belum optimal.
2. Diperlukan analisis lebih lanjut untuk menggali alasan penilaian “Cukup” yang konsisten, terutama terkait aspek kejelasan informasi pengadaan, kemudahan prosedur, keandalan sistem, kecepatan respon, dan dukungan teknis kepada pengguna.
3. Penguatan SOP/SLA layanan LPSE, penyederhanaan dan sosialisasi alur layanan, serta peningkatan kualitas layanan bantuan (helpdesk/pendampingan) menjadi kunci untuk menggeser penilaian dari “Cukup” ke “Baik–Sangat Baik”.
4. Dengan menargetkan penurunan “Cukup” menjadi $\leq 20\text{--}25\%$ dan peningkatan porsi Sangat Baik $\geq +5\text{--}10\text{ p.p.}$, mutu layanan LPSE berpotensi naik dari cukup-baik-sangat baik yang terfragmentasi menuju baik-sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan.

U. Umum

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



Gambar 22. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Bagian Umum

Tabel 43. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Bagian Umum

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	26	35	7	2	1	71
P02	26	35	7	2	1	71
P03	27	32	9	0	3	71
P04	22	38	10	0	1	71
P05	22	36	11	1	1	71
P06	23	35	10	2	1	71
P07	26	33	9	2	1	71
P08	21	42	7	0	1	71
P09	24	34	11	1	1	71
P10	22	38	9	1	1	71
P11	26	33	9	1	2	71
P12	22	37	9	1	2	71
P13	24	34	11	0	2	71

Tabel 44. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Bagian Umum

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	36,62%	49,30%	9,86%	2,82%	1,41%
P02	36,62%	49,30%	9,86%	2,82%	1,41%
P03	38,03%	45,07%	12,68%	0,00%	4,23%
P04	30,99%	53,52%	14,08%	0,00%	1,41%
P05	30,99%	50,70%	15,49%	1,41%	1,41%
P06	32,39%	49,30%	14,08%	2,82%	1,41%
P07	36,62%	46,48%	12,68%	2,82%	1,41%
P08	29,58%	59,15%	9,86%	0,00%	1,41%
P09	33,80%	47,89%	15,49%	1,41%	1,41%
P10	30,99%	53,52%	12,68%	1,41%	1,41%
P11	36,62%	46,48%	12,68%	1,41%	2,82%
P12	30,99%	52,11%	12,68%	1,41%	2,82%
P13	33,80%	47,89%	15,49%	0,00%	2,82%

Profil pada Tabel 44 menunjukkan bahwa mutu layanan Bagian Umum berada pada kategori baik-sangat baik, namun dengan ekor ketidakpuasan kecil yang perlu dicermati. Hampir seluruh butir P01-P13 didominasi oleh kombinasi Sangat Baik 29,58-38,03% dan Baik 45,07-59,15%, sehingga sekitar $\pm 75-85\%$ responden menilai layanan sudah baik-sangat baik. Namun, masih terdapat “Cukup” 9,86-15,49% di hampir semua butir serta “Kurang” 0-2,82% dan “Sangat Kurang” 1,41-4,23% (tertinggi pada P03), yang menandakan adanya segmen kecil pengguna yang mengalami layanan belum optimal atau bahkan sangat tidak memuaskan pada aspek tertentu. Butir dengan capaian paling kuat antara lain P02, P04, P08, dan P10 (komposisi Baik-Sangat Baik $> 85\%$), sementara P03, P05, P09, dan P13 menunjukkan porsi “Cukup” tertinggi (hingga 15,49%) dan menjadi area prioritas evaluasi.

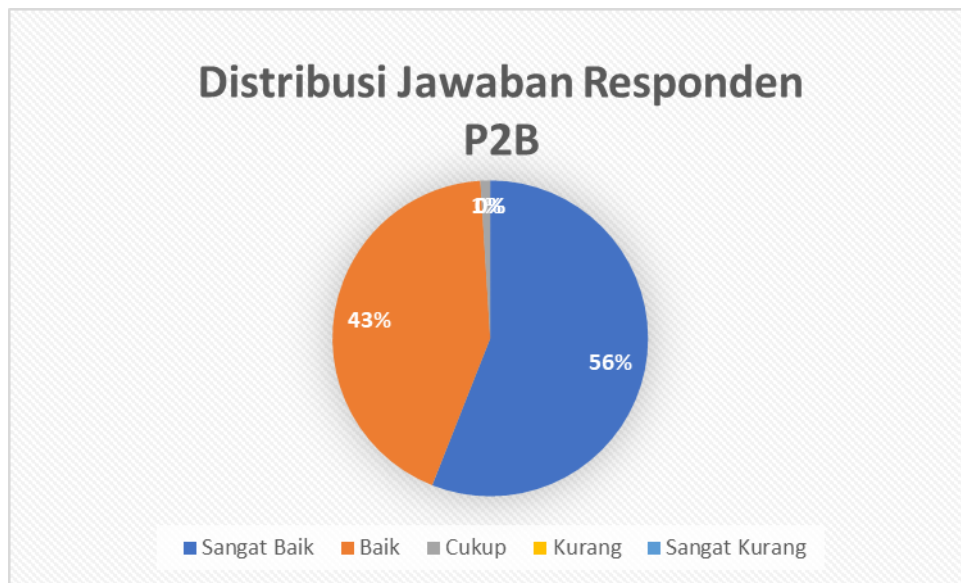
Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan Bagian Umum:

1. Secara umum, layanan Bagian Umum sudah berada di zona mutu aman (baik-sangat baik), namun kehadiran “Cukup/Kurang/Sangat Kurang” pada hampir semua butir menunjukkan pengalaman mutu yang belum merata di seluruh pengguna.
2. Perlu dilakukan penelusuran lebih spesifik pada P03, P05, P09, dan P13 untuk mengidentifikasi sumber ketidakpuasan, misalnya terkait kecepatan layanan, kejelasan prosedur, ketersediaan sarpras, atau kualitas komunikasi petugas.
3. Penguatan SOP/SLA layanan umum, kejelasan alur permohonan, serta *tracking* dan informasi status layanan yang lebih transparan perlu dioptimalkan agar penilaian bergeser dari “Cukup/Kurang/Sangat Kurang” menuju “Baik-Sangat Baik”.

4. Dengan menargetkan “Kurang/Sangat Kurang → 0–1%”, “Cukup” ≤ 8–10%, dan peningkatan porsi Sangat Baik ≥ +3–5 p.p., mutu layanan Bagian Umum berpotensi naik dari baik–sangat baik menuju kategori unggul berkelanjutan secara lebih merata.

V. Pusat Pengembangan Bisnis

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada P2B, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 23. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada P2B

Tabel 45. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada P2B

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	6	4	0	0	0	10
P02	6	4	0	0	0	10
P03	4	6	0	0	0	10
P04	4	6	0	0	0	10
P05	5	5	0	0	0	10
P06	6	4	0	0	0	10
P07	5	5	0	0	0	10
P08	6	4	0	0	0	10
P09	7	3	0	0	0	10
P10	4	6	0	0	0	10
P11	6	4	0	0	0	10
P12	7	3	0	0	0	10
P13	6	3	1	0	0	10

Tabel 46. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada P2B

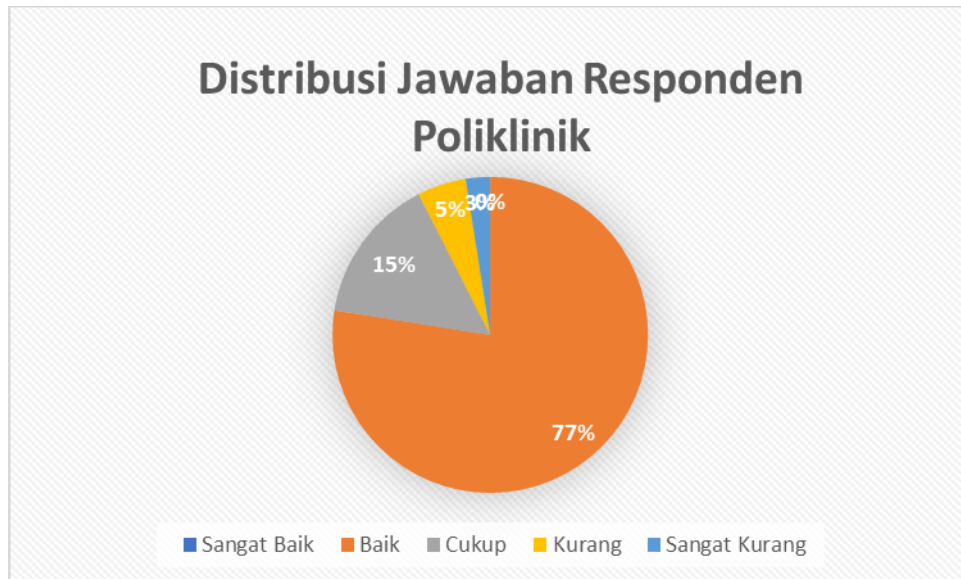
Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%

Pada P2B, profil pada tabel tersebut menunjukkan mutu layanan sarana dan prasarana berada pada kategori baik-sangat baik dengan zero complaint. Seluruh butir P01–P12 memperoleh kombinasi Sangat Baik 40–70% dan Baik 30–60%, tanpa adanya penilaian Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%). Layanan tampak paling kuat pada P09 dan P12 dengan Sangat Baik 70,00%, disusul beberapa butir lain seperti P01, P02, P06, P08, P11 dengan Sangat Baik 60,00%. Hanya P13 yang mencatat Cukup 10,00%, meskipun tetap didominasi penilaian positif (Sangat Baik 60,00% dan Baik 30,00%). Pola ini menggambarkan bahwa dukungan sarpras P2B dipersepsikan sangat memadai dan fungsional oleh mayoritas responden.

Dari perspektif mutu, P2B sudah berada pada zona mutu aman-unggul untuk layanan sarpras, dengan mayoritas indikator menunjukkan stabilitas di rentang baik-sangat baik dan tanpa keluhan signifikan. Namun, kehadiran “Cukup 10%” pada P13 mengisyaratkan masih adanya ruang perbaikan pada aspek tertentu (misalnya kemutakhiran fasilitas, aksesibilitas ruang, atau kenyamanan fisik). Ke depan, praktik baik pada butir dengan capaian Sangat Baik 60–70% dapat dijadikan role model untuk menyempurnakan butir yang masih dinilai cukup, sehingga komposisi penilaian dapat terus digeser menuju dominasi Sangat Baik secara lebih merata di seluruh indikator layanan sarpras P2B.

W. Poliklinik

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



Gambar 23. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Poliklinik

Tabel 47. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Poliklinik

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	0	3	1	0	0	4
P02	0	3	1	0	0	4
P03	0	3	0	1	0	4
P04	0	3	1	0	0	4
P05	0	3	1	0	0	4
P06	0	3	1	0	0	4
P07	0	3	1	0	0	4
P08	0	3	1	0	0	4
P09	0	4	0	0	0	4
P10	0	3	0	1	0	4
P11	0	3	0	1	0	4
P12	0	3	1	0	0	4
P13	0	3	0	0	1	4

Tabel 48. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Poliklinik

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P02	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P03	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%
P04	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P05	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%

P06	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P07	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P08	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P09	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%
P11	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%
P12	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
P13	0,00%	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%

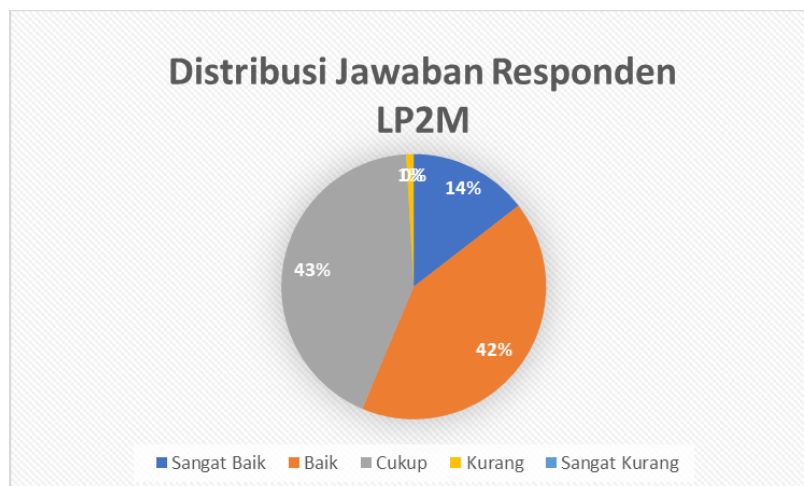
Profil pada Tabel ini menunjukkan mutu layanan unit berada pada kategori cukup-baik, dengan dominasi Baik 75–100% namun disertai catatan penting pada beberapa butir. Sebagian besar pernyataan (P01, P02, P04, P05, P06, P07, P08, P12) memiliki pola Baik 75,00% dan Cukup 25,00%, sementara P03, P10, dan P11 menampilkan kombinasi Baik 75,00% dan Kurang 25,00%. P09 menjadi butir terkuat dengan Baik 100,00%, sedangkan P13 menunjukkan sinyal kritis dengan Sangat Kurang 25,00% di samping Baik 75,00%. Pola ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum layanan dinilai baik, masih terdapat segmen pengguna yang merasakan layanan pada level “Cukup” bahkan “Kurang/Sangat Kurang” di beberapa aspek.

Implikasi mutu & perbaikan berkelanjutan:

1. Secara umum, unit telah berada pada zona mutu cukup-baik, namun belum aman karena masih muncul Kurang 25,00% (P03, P10, P11) dan Sangat Kurang 25,00% pada P13.
2. Butir dengan penilaian Kurang/Sangat Kurang perlu menjadi prioritas *root cause analysis*, misalnya terkait kejelasan prosedur, kecepatan layanan, akurasi informasi, atau kualitas komunikasi dengan pengguna.
3. P09 yang mendapat Baik 100,00% dapat dijadikan praktik baik (role model) untuk direplikasi ke butir lain, terutama dalam hal konsistensi proses dan kepuasan pengguna.
4. Dengan menargetkan penurunan “Cukup/Kurang/Sangat Kurang” hingga $\leq 10-15\%$ dan mendorong kemunculan kategori Sangat Baik, mutu layanan unit ini berpotensi bergeser dari cukup-baik menuju baik-sangat baik secara lebih merata dan berkelanjutan.

X. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 24. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada LP2M

Tabel 49. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada LP2M

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	3	3	4	1	0	11
P02	2	5	4	0	0	11
P03	1	6	4	0	0	11
P04	2	5	4	0	0	11
P05	1	5	5	0	0	11
P06	1	5	5	0	0	11
P07	2	5	4	0	0	11
P08	3	4	4	0	0	11
P09	2	4	5	0	0	11
P10	1	6	4	0	0	11
P11	1	4	6	0	0	11
P12	2	4	5	0	0	11
P13	1	4	5	1	0	11

Tabel 50. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada LP2M

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	27,27%	27,27%	36,36%	9,09%	0,00%
P02	18,18%	45,45%	36,36%	0,00%	0,00%
P03	9,09%	54,55%	36,36%	0,00%	0,00%
P04	18,18%	45,45%	36,36%	0,00%	0,00%
P05	9,09%	45,45%	45,45%	0,00%	0,00%
P06	9,09%	45,45%	45,45%	0,00%	0,00%
P07	18,18%	45,45%	36,36%	0,00%	0,00%
P08	27,27%	36,36%	36,36%	0,00%	0,00%

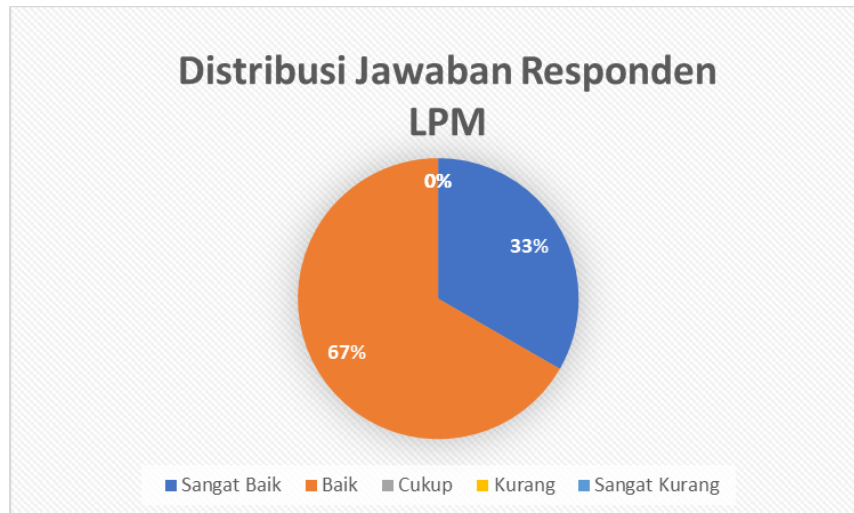
P09	18,18%	36,36%	45,45%	0,00%	0,00%
P10	9,09%	54,55%	36,36%	0,00%	0,00%
P11	9,09%	36,36%	54,55%	0,00%	0,00%
P12	18,18%	36,36%	45,45%	0,00%	0,00%
P13	9,09%	36,36%	45,45%	9,09%	0,00%

Pada LP2M, profil pada Tabel 50 menunjukkan bahwa mutu layanan masih berada pada kategori cukup-baik, dengan dominasi cukup yang relatif tinggi di hampir semua butir. Pada sebagian besar pernyataan (P01–P13), kategori Cukup berkisar antara 36,36–54,55%, sementara Baik berada di rentang 27,27–54,55% dan Sangat Baik masih relatif rendah (9,09–27,27%). “Kurang” muncul pada P01 dan P13 (masing-masing 9,09%), sedangkan “Sangat Kurang” tetap 0%. Pola ini mengindikasikan bahwa layanan LP2M—baik terkait fasilitasi penelitian, pengabdian, maupun dukungan administratif—dipersepsikan sudah berjalan, namun bagi porsi besar responden masih pada level “cukup memadai”, belum kuat di “baik-sangat baik”.

Dari perspektif mutu, kondisi ini menempatkan LP2M pada posisi perlu penguatan signifikan. Butir dengan Cukup dan Baik tinggi (misalnya P05–P06, P09–P12) perlu menjadi fokus evaluasi: apakah terkait kemudahan akses program, kejelasan informasi skema penelitian/PKM, pendampingan proposal dan laporan, atau kecepatan proses administrasi. Kehadiran kategori “Kurang” pada P01 dan P13 juga menandakan adanya pengalaman negatif pada aspek tertentu (misalnya layanan awal/frontline atau penutupan siklus layanan). Ke depan, LP2M perlu memperkuat SOP/SLA layanan penelitian dan PKM, memperjelas alur layanan dan kanal informasi, serta membangun *feedback loop* yang sistematis sehingga porsi “Cukup/Kurang” dapat ditekan dan bergeser menjadi “Baik–Sangat Baik”. Dengan target penurunan Cukup ke $\leq 25\text{--}30\%$ dan peningkatan Baik–Sangat Baik secara bertahap, mutu layanan LP2M berpotensi naik dari cukup-baik menuju baik-sangat baik yang lebih merata dan berkelanjutan.

Y. Lembaga Penjaminan Mutu

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



Gambar 25. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap Sarana Prasarana pada LPM

Tabel 51. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Unit LPM

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	3	6	0	0	0	9
P02	3	6	0	0	0	9
P03	3	6	0	0	0	9
P04	3	6	0	0	0	9
P05	3	6	0	0	0	9
P06	3	6	0	0	0	9
P07	3	6	0	0	0	9
P08	3	6	0	0	0	9
P09	3	6	0	0	0	9
P10	3	6	0	0	0	9
P11	3	6	0	0	0	9
P12	3	6	0	0	0	9
P13	3	6	0	0	0	9

Tabel 52. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada LPM

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

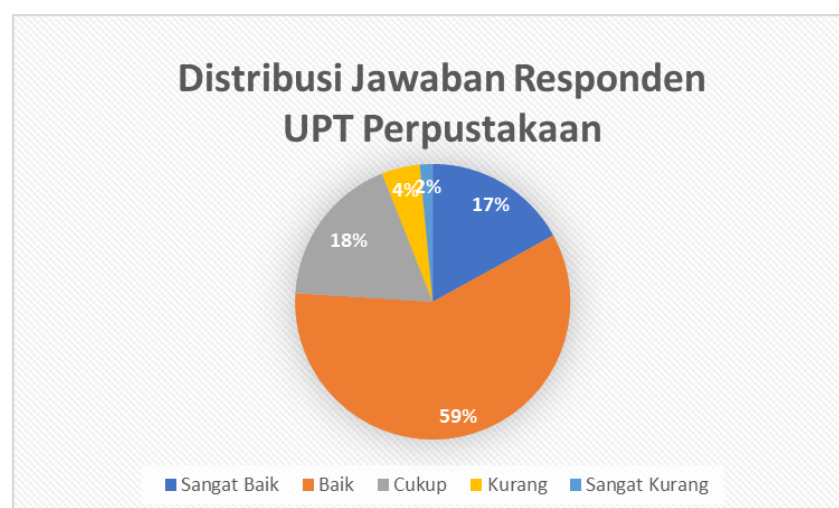
P10	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada LPM, profil pada Tabel 52 menunjukkan mutu layanan berada pada kategori baik–sangat baik dengan zero complaint dan pola yang sangat konsisten. Seluruh butir P01–P13 memiliki komposisi yang sama, yakni Sangat Baik 33,33% dan Baik 66,67%, tanpa adanya penilaian Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%). Pola ini mengindikasikan bahwa seluruh responden menilai layanan LPM—mulai dari fasilitasi AMI, pendampingan akreditasi, hingga koordinasi penjaminan mutu dan PPEPP—telah berjalan baik dan dapat diandalkan, dengan sepertiga responden bahkan mengapresiasi pada level sangat baik.

Dari perspektif mutu, LPM berada pada zona mutu aman dan cenderung menuju unggul berkelanjutan. Tantangan berikutnya bukan lagi mengatasi keluhan, tetapi akselerasi kualitas layanan dari “Baik” ke “Sangat Baik”, misalnya melalui peningkatan kecepatan respon, penguatan peran konsultatif dan edukatif kepada unit/prodi, serta digitalisasi proses (instrumen, pelaporan, dan monitoring tindak lanjut AMI). Penguatan dokumentasi praktik baik, transparansi alur layanan penjaminan mutu, dan *feedback loop* periodik akan membantu mendorong proporsi Sangat Baik naik di atas 40–50% sambil tetap menjaga 0% Cukup/Kurang/Sangat Kurang. Dengan arah pengembangan seperti ini, LPM sangat berpotensi diposisikan sebagai role model layanan mutu di tingkat universitas.

Z. UPT Perpustakaan

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



Gambar 26. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan sarpras pada Perpustakaan

Tabel 53. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Pada Perpustakaan

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	3	12	2	3	0	20
P02	3	14	2	1	0	20
P03	4	10	5	1	0	20
P04	5	9	4	1	1	20
P05	3	12	3	2	0	20
P06	5	11	2	2	0	20
P07	5	12	3	0	0	20
P08	3	16	1	0	0	20
P09	2	14	4	0	0	20
P10	3	14	3	0	0	20
P11	3	10	5	2	0	20
P12	2	11	5	1	1	20
P13	3	9	6	1	1	20

Tabel 54. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Perpustakaan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	15,00%	60,00%	10,00%	15,00%	0,00%
P02	15,00%	70,00%	10,00%	5,00%	0,00%
P03	20,00%	50,00%	25,00%	5,00%	0,00%
P04	25,00%	45,00%	20,00%	5,00%	5,00%
P05	15,00%	60,00%	15,00%	10,00%	0,00%
P06	25,00%	55,00%	10,00%	10,00%	0,00%
P07	25,00%	60,00%	15,00%	0,00%	0,00%
P08	15,00%	80,00%	5,00%	0,00%	0,00%
P09	10,00%	70,00%	20,00%	0,00%	0,00%
P10	15,00%	70,00%	15,00%	0,00%	0,00%
P11	15,00%	50,00%	25,00%	10,00%	0,00%
P12	10,00%	55,00%	25,00%	5,00%	5,00%
P13	15,00%	45,00%	30,00%	5,00%	5,00%

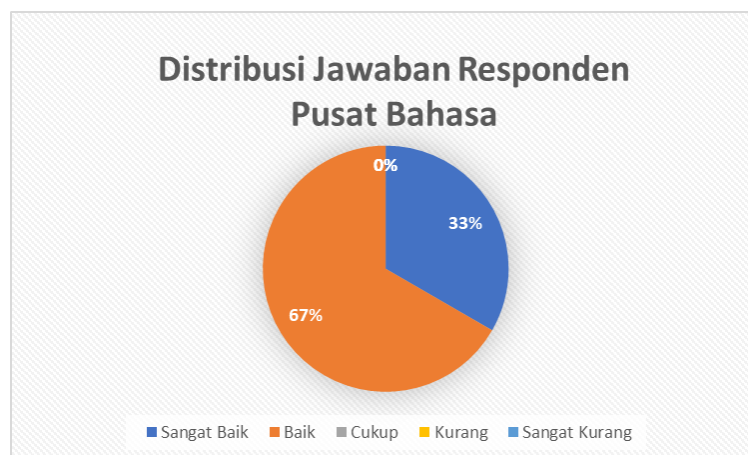
Pada UPT Perpustakaan, profil pada Tabel 54 menunjukkan mutu layanan sarpras berada pada kategori **cukup-baik menuju baik-sangat baik**, dengan variasi kepuasan yang masih cukup lebar. Mayoritas butir didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 10-25%** dan **Baik 45-80%**, sehingga sekitar $\pm 60-80\%$ responden menilai layanan sudah positif. Namun, masih tampak porsi **“Cukup” 5-30%** dan **“Kurang” 5-15%**, bahkan **“Sangat Kurang” 5%** muncul pada P04, P12, dan P13. Butir dengan apresiasi terbaik antara lain P02, P06-P10 (Baik 55-80%, Kurang/SK 0%), sedangkan P01, P03-P05, P11-P13

menunjukkan ruang perbaikan lebih besar karena “Cukup–Kurang–Sangat Kurang” relatif tinggi, terutama terkait kenyamanan/kelayakan sarana, kelengkapan fasilitas, dan dukungan ruang belajar.

Dari perspektif mutu, layanan sarpras perpustakaan **sudah berada di level fungsional (cukup-baik)** tetapi belum masuk zona mutu aman karena masih ada segmen pengguna yang menilai “Kurang” dan “Sangat Kurang”. Fokus perbaikan diarahkan pada butir dengan Cukup/Kurang/Sangat Kurang tertinggi (P01, P03–P05, P11–P13), misalnya melalui peningkatan kualitas ruang baca, kelayakan meja-kursi dan pencahayaan, ketersediaan komputer/akses internet, penataan zona nyaman, serta pemeliharaan rutin sarana-prasarana. Penguatan **SOP/SLA layanan sarpras perpustakaan**, penyediaan kanal *feedback* sederhana, dan tindak lanjut berkala atas keluhan akan membantu menurunkan porsi “Cukup–Kurang–Sangat Kurang” menuju $\leq 10\text{--}15\%$ dan mendorong peningkatan “Sangat Baik” secara bertahap, sehingga mutu layanan sarpras UPT Perpustakaan bergeser lebih merata ke kategori **baik–sangat baik** yang berkelanjutan.

AA. UPT Pusat Bahasa

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan sarpras pada Pusat Bahasa, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 27. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan sarpras pada Pusat Bahasa

Tabel 55. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Pada Pusat Bahasa

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	1	2	0	0	0	3
P02	1	2	0	0	0	3
P03	1	2	0	0	0	3

P04	1	2	0	0	0	3
P05	1	2	0	0	0	3
P06	1	2	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	1	2	0	0	0	3
P11	1	2	0	0	0	3
P12	1	2	0	0	0	3
P13	1	2	0	0	0	3

Tabel 56. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Pusat Bahasa

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P05	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	33,33%	66,67%	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	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P11	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%

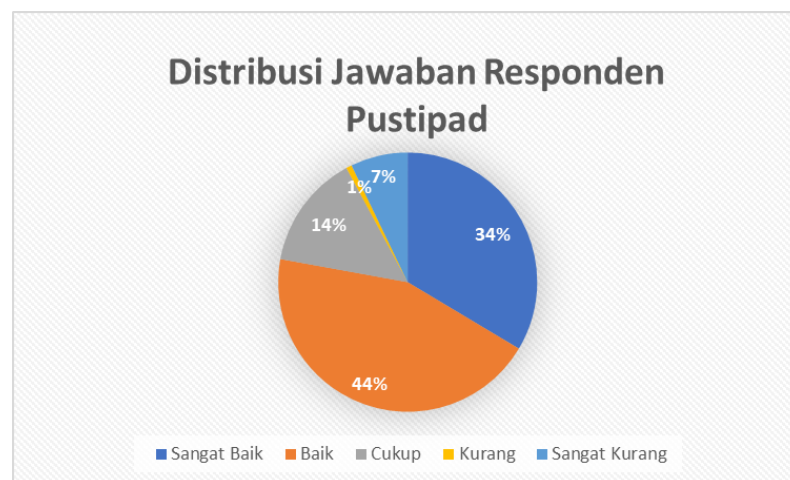
Pada Pusat Bahasa, profil pada Tabel 56 menunjukkan mutu layanan sarpras berada pada kategori **baik–sangat baik dengan zero complaint**. Seluruh butir P01–P13 konsisten hanya berisi **Sangat Baik 33,33%** dan **Baik 66,67%**, tanpa adanya penilaian Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%). Pola ini menggambarkan bahwa fasilitas yang mendukung layanan bahasa—seperti ruang ujian, laboratorium bahasa, perangkat ujian, ruang kelas, dan sarana pendukung lainnya—dipersepsikan sudah memadai dan fungsional, dengan mayoritas responden menilai pada level “Baik” dan sepertiga di antaranya mengapresiasi pada level “Sangat Baik”.

Dari perspektif mutu, Pusat Bahasa telah berada pada **zona aman sarpras**: tidak ada indikasi ketidakpuasan eksplisit, dan seluruh responden mengkonfirmasi kelayakan fasilitas untuk menunjang layanan. Fokus ke depan bukan lagi perbaikan keluhan, tetapi **akselerasi mutu**, yaitu mendorong pergeseran penilaian dari “Baik” ke “Sangat Baik” melalui peningkatan

kenyamanan ruang, modernisasi peralatan (perangkat audio, komputer, sistem ujian), tata ruang yang lebih ergonomis, serta pemeliharaan berkala yang terdokumentasi. Dengan strategi tersebut, Pusat Bahasa berpotensi menguat dari **baik-sangat baik** menuju **kategori unggul berkelanjutan** dalam layanan sarpras.

BB. UPT Pustipad

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



Gambar 28. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Pustipad

Tabel 57. Jumlah Responden Tiap Pernyataan UPT Pustipad

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	6	4	3	0	1	14
P02	4	7	2	0	1	14
P03	5	6	2	0	1	14
P04	4	7	2	0	1	14
P05	4	7	2	0	1	14
P06	4	7	2	0	1	14
P07	4	7	2	0	1	14
P08	5	6	2	0	1	14
P09	5	6	2	0	1	14
P10	5	5	2	1	1	14
P11	5	6	2	0	1	14
P12	6	5	2	0	1	14
P13	5	6	2	0	1	14

Tabel 58. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada UPT Pustipad

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	42,86%	28,57%	21,43%	0,00%	7,14%
P02	28,57%	50,00%	14,29%	0,00%	7,14%
P03	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P04	28,57%	50,00%	14,29%	0,00%	7,14%
P05	28,57%	50,00%	14,29%	0,00%	7,14%
P06	28,57%	50,00%	14,29%	0,00%	7,14%
P07	28,57%	50,00%	14,29%	0,00%	7,14%
P08	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P09	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P10	35,71%	35,71%	14,29%	7,14%	7,14%
P11	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%
P12	42,86%	35,71%	14,29%	0,00%	7,14%
P13	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	7,14%

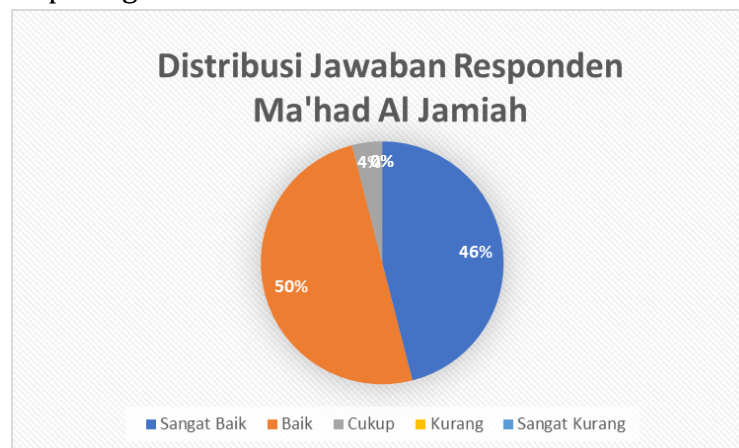
Pada UPT Pustipad, profil pada Tabel 58 menunjukkan mutu layanan sarana dan prasarana berada pada kategori **cukup-baik dengan catatan perbaikan yang perlu diprioritaskan**. Mayoritas butir didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 28,57–42,86%** dan **Baik 28,57–50,00%**, sehingga sekitar $\pm 60\text{--}70\%$ responden menilai sarpras TIK dan pendukungnya sudah berfungsi dengan baik. Namun demikian, masih terdapat porsi **Cukup 14,29–21,43%**, serta **Sangat Kurang 7,14%** yang muncul konsisten di hampir semua butir, bahkan pada P10 juga terdapat **Kurang 7,14%**. Pola ini menandakan adanya segmen pengguna yang merasakan keterbatasan nyata pada aspek tertentu sarpras Pustipad—misalnya kualitas jaringan, ketersediaan perangkat, keandalan server/ruang pusat data, atau kenyamanan ruang layanan.

Dari perspektif mutu, UPT Pustipad belum sepenuhnya masuk **zona aman sarpras**, karena keberadaan penilaian **Cukup-Sangat Kurang** di hampir seluruh indikator menunjukkan mutu yang belum merata. Diperlukan **root cause analysis** terhadap kelompok responden yang memberi nilai Cukup/Kurang/Sangat Kurang, khususnya untuk mengidentifikasi apakah masalah utama terletak pada stabilitas jaringan, kapasitas perangkat, sistem pendingin/kelistrikan, tata kelola ruang kerja, atau dukungan sarpras untuk operasional aplikasi kampus. Penguatan mutu dapat ditempuh melalui:

penajaman dan sosialisasi **SOP/SLA pemeliharaan sarpras TIK**, penjadwalan perawatan berkala (maintenance rutin), pembaruan perangkat yang sudah tidak layak, serta penyediaan kanal *feedback* yang sistematis terkait sarpras. Dengan menargetkan **Sangat Kurang** → **0%**, penurunan “Cukup” hingga ≤10–15%, dan peningkatan porsi “Sangat Baik” ≥ +5 p.p., mutu layanan sarpras UPT Pustipad berpotensi bergeser dari **cukup-baik** menuju **baik-sangat baik** secara lebih merata dan berkelanjutan.

CC. Ma’had Al Jamiah

Hasil Analisis survei kepuasan tendik terhadap layanan Sarpras pada Ma’had Al Jamiah, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 29. Persentase Hasil Kepuasan tendik terhadap Sarpras pada Ma’had Al Jamiah

Tabel 59. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Ma’had Al Jamiah

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang	Total
P01	2	3	0	0	0	5
P02	3	2	0	0	0	5
P03	2	3	0	0	0	5
P04	2	2	1	0	0	5
P05	2	3	0	0	0	5
P06	3	2	0	0	0	5
P07	3	2	0	0	0	5
P08	3	2	0	0	0	5
P09	2	3	0	0	0	5
P10	2	2	1	0	0	5
P11	2	3	0	0	0	5
P12	2	3	0	0	0	5
P13	2	3	0	0	0	5

Tabel 60. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Ma'had Al Jamiah

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P01	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P02	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P03	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P04	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
P05	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P06	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P07	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P08	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P09	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P10	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
P11	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P12	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
P13	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Pada Ma'had Al Jamiah, profil pada Tabel 60 menunjukkan mutu layanan sarana dan prasarana berada pada kategori **baik-sangat baik dengan kecenderungan sangat positif**. Hampir seluruh pernyataan P01–P03 dan P05–P09 serta P11–P13 didominasi oleh kombinasi **Sangat Baik 40–60%** dan **Baik 40–60%**, tanpa adanya penilaian Cukup, Kurang, maupun Sangat Kurang (0%). Hal ini mencerminkan bahwa tendik menilai ketersediaan, fungsi, dan dukungan sarpras Ma'had—baik terkait asrama, ruang pembinaan, fasilitas ibadah, maupun penunjang kegiatan pembinaan—telah berjalan pada level yang memuaskan dan konsisten. Satu-satunya catatan muncul pada P04 dan P10, di mana terdapat **Cukup 20%** meskipun tetap didominasi Baik–Sangat Baik, yang mengindikasikan masih adanya segmen kecil pengguna yang merasa sarpras pada aspek tertentu belum optimal (misalnya kenyamanan ruang tertentu, fasilitas sanitasi, atau area khusus kegiatan).

Dari perspektif mutu, Ma'had Al Jamiah dapat dikategorikan telah berada di **zona mutu aman sarpras** karena tidak ada penilaian Kurang/Sangat Kurang dan dominasi Baik–Sangat Baik mencapai 80–100% di hampir semua indikator. Fokus pengembangan ke depan bersifat **akseleratif**, bukan kuratif, yaitu menggeser penilaian “Cukup” pada P04 dan P10 menjadi “Baik–Sangat Baik” melalui penajaman pemeliharaan berkala, peningkatan kenyamanan dan

aksesibilitas ruang, serta penguatan mekanisme *feedback* tendik dan penghuni Ma'had terkait sarpras. Dengan menjaga **0% Kurang/Sangat Kurang** dan menargetkan peningkatan porsi “Sangat Baik” secara bertahap ($\geq +3-5$ p.p.), mutu layanan sarpras Ma'had Al Jamiah sangat berpotensi dikokohkan dalam kategori **unggul berkelanjutan**.

BAB IV PENUTUP

A. Ringkasan Temuan

Ringkasan dari temuan utama survei kepuasan Sarana Prasarana 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 Sarana Prasarana beberapa responden dari masing-masing fakultas memberikan jawaban yang sangat bervariasi. Berikut beberapa rangkuman hasil survei ini:

1. Tingkat Universitas

Kepuasan berada pada kategori **baik-sangat baik** ($\pm 85-90\%$). Fasilitas umum seperti sarpras kerja, internet, sistem informasi, sarana ibadah, dan parkir dinilai memadai. Namun, beberapa butir seperti toilet, risiko bencana, K3, dan fasilitas disabilitas masih mendapat porsi **Cukup-Kurang** 8-14%, menunjukkan persepsi belum merata antar unit.

2. Fakultas Adab dan Humaniora

Kepuasan **sangat tinggi**, hampir seluruh butir memperoleh 95-100% positif. Tidak ada nilai Kurang/Sangat Kurang. Hanya sedikit Cukup pada P01 dan P09, umumnya terkait kenyamanan kerja dan fasilitas kesehatan.

3. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Mutu layanan baik-sangat baik. Hampir seluruh butir positif, namun porsi **Cukup** masih muncul 8-16% pada beberapa aspek seperti fasilitas toilet, area terbuka, internet, dan sarana olahraga. Tidak ditemukan nilai Kurang.

4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Kepuasan umumnya baik, tetapi **nilai Cukup-Kurang** tampak lebih besar dibanding fakultas lain (hingga 14-16%), terutama fasilitas internet, sistem informasi, dan kecukupan toilet. Ada Kurang pada fasilitas kerja dan parkir.

5. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK)

Mutu pada kategori baik–sangat baik, tetapi memiliki **penilaian Cukup** yang cukup tinggi pada beberapa butir (15–23%), khususnya toilet, ruang kerja, internet, K3, dan fasilitas disabilitas. Terdapat nilai **Kurang dan Sangat Kurang**, terutama pada P10–P13.

6. Fakultas Sains dan Teknologi

Umumnya baik–sangat baik. Namun ditemukan **Cukup–Kurang** pada sekitar 6–17% responden, terutama pada toilet, ruang kerja, fasilitas olahraga, dan fasilitas risiko bencana. Ada 1–3% Sangat Kurang pada fasilitas khusus seperti disabilitas.

7. Fakultas Syariah dan Hukum

Mutu stabil dan dominan baik–sangat baik (89–96%). Tidak ada nilai Kurang/Sangat Kurang. Nilai Cukup 8–12% muncul pada toilet dan internet, namun masih dalam batas aman.

8. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Kategori baik–sangat baik, tetapi **porsi Cukup cukup tinggi** (10–20%) pada ruang kerja, fasilitas toilet, internet, dan K3. Terdapat penilaian Kurang pada P01, P03, P04, P10, dan P13.

9. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Cenderung baik, tetapi **penilaian Cukup–Kurang** cukup signifikan (10–25%), terutama pada toilet, internet, ruang kerja, risiko bencana, dan fasilitas disabilitas. Ada nilai **Sangat Kurang** pada P10 dan P11.

10. Pascasarjana

Sangat baik dan stabil. Semua butir **0% Kurang/Sangat Kurang**. Penilaian Cukup hanya muncul pada P06 (5%). Unit ini termasuk mutu Sarpras terbaik secara institusi.

11. Biro AAKK

Semua butir berada pada kategori **Sangat Baik–Baik**, tanpa Cukup/Kurang. Stabil dan konsisten. Mutu layanan sangat baik.

12. Biro AUPK

Dinyatakan baik–sangat baik. Ada nilai **Cukup** kecil pada beberapa butir, namun tidak ditemukan Kurang.

13. Bagian Akademik

Mutu sangat stabil, mayoritas Baik (76–85%). Hampir tidak ada Kurang/Sangat Kurang. Aspek yang perlu perbaikan: kenyamanan ruang kerja dan sistem informasi.

14. Bagian Kemahasiswaan

Kepuasan baik–sangat baik, namun muncul *anomali* pada P01 (18% Kurang). Aspek lain stabil. Evaluasi diperlukan terkait sarpras kemahasiswaan di tingkat pusat.

15. Bagian Kepegawaian

Mayoritas positif, tetapi ada penilaian **Kurang** (hingga 14%) serta **Cukup** pada toilet, ruang kerja, risiko bencana, dan disabilitas. Mutu tidak setinggi unit akademik.

16. Bagian Kerjasama

Mutu baik–sangat baik, stabil. Ada Cukup pada P02, P04, P08, P10, namun tidak ada nilai Kurang.

17. Bagian Keuangan

Mutu baik dengan nilai Baik 80–100%. Penilaian Cukup muncul pada fasilitas toilet, ruang kerja, dan sistem informasi. Tidak ada Kurang.

18. Bagian Perencanaan

Baik–sangat baik. Namun mulai terlihat **Cukup–Kurang** pada aspek risiko bencana, K3, dan fasilitas khusus.

19. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Mutu baik–sangat baik. Ada nilai Cukup sekitar 25% pada toilet, internet, dan risiko bencana. Tidak ditemukan Kurang.

20. LPSE

Mutu sedang–baik, dengan pola unik: seluruh butir mendapat distribusi **33,33% untuk setiap kategori** (SB–B–Cukup). Mengindikasikan persepsi layanan **belum konsisten** dan perlu pembenahan menyeluruh.

21. Bagian Umum

Mutu cenderung baik, tetapi nilai **Cukup (10–15%)** dan **Kurang (1–3%)** cukup merata. Terdapat masalah pada toilet, ruang kerja, dan fasilitas pendukung.

22. Pusat Pengembangan Bisnis (P2B)

Mutu layanan sangat baik dan stabil (Baik–Sangat Baik >90%). Nilai Cukup hanya muncul 10% pada P13.

23. LP2M

Mutu sedang–baik. Banyak butir menunjukkan nilai **Cukup** 30–55% serta adanya nilai Kurang dan Sangat Kurang kecil. Unit ini membutuhkan peningkatan paling signifikan.

24. LPM

Mutu sangat baik dan stabil: 100% Baik–Sangat Baik pada semua butir.

25. Perpustakaan

Mutu baik, namun masih terlihat **Cukup 15–30%**, serta **Kurang** pada beberapa butir (toilet, kesehatan, ruang kerja). Perbaikan fasilitas fisik sangat diperlukan.

26. Pusat Bahasa

Mutu sangat baik dan stabil. Semua butir 100% positif tanpa keluhan.

27. Pustipad

Baik–sangat baik, tetapi terdapat **Kurang dan Sangat Kurang** 7,14% terutama pada aspek fasilitas internet, K3, dan disabilitas. Unit TI memerlukan perbaikan teknis cepat.

28. Ma'had Al Jamiah

Mutu baik–sangat baik, tetapi terdapat nilai “Cukup” pada P04 dan P10 serta konsistensi fasilitas tertentu (kesehatan dan ruang sanitasi) yang masih perlu ditingkatkan.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Penguatan Fasilitas Dasar (Prioritas Tinggi)

- a. Perbaikan fasilitas toilet, kebersihan, sanitasi, dan protokol kesehatan.
- b. Standarisasi kenyamanan ruang kerja (ventilasi, pencahayaan, ergonomi).
- c. Prioritas perbaikan diarahkan pada unit dengan skor Cukup–Kurang tertinggi (FKIK, FUF, LP2M, Perpustakaan).

2. Penguatan Infrastruktur Teknologi

- a. Peningkatan kualitas jaringan internet dan penguatan bandwidth.
- b. Perbaikan dan pembaruan sistem informasi internal yang belum stabil.
- c. Penyediaan helpdesk TI responsif dengan SLA terstandar.

3. Pemeliharaan Rutin Sarpras

- a. Menyusun SOP pemeliharaan berkala (toilet, ruang terbuka, parkir, ibadah, olahraga).
- b. Memastikan kegiatan kontrol dan pemeliharaan tercatat dalam log-book sarpras.

4. Penguatan Layanan K3 & Risiko Bencana

- a. Menyediakan APAR, jalur evakuasi, signage, dan simulasi evakuasi minimal 2x/tahun.
- b. Meningkatkan sosialisasi SOP K3 kepada dosen/tendik.

5. Fasilitas Disabilitas (Aksesibilitas)

- a. Pengadaan ramp, guiding block, toilet khusus, serta layanan informasi ramah disabilitas.
- b. Unit dengan nilai rendah wajib memiliki rencana aksi aksesibilitas.

6. Penguatan Fasilitas Kesehatan (Poliklinik)

- a. Meningkatkan layanan kesehatan dasar termasuk konseling, gizi, dan P3K.
- b. Menambah kapasitas layanan untuk unit jauh dari pusat kampus.

7. Standarisasi Pelayanan Lintas Unit

- a. Semua unit wajib menerapkan SLA sarpras.
- b. Memperkuat integrasi layanan berbasis SIAMIN dan dashboard monitoring sarpras.

8. Mekanisme Feedback Cepat

- a. Membuka kanal aduan sarpras real-time (WhatsApp bot / aplikasi).
- b. Evaluasi bulanan untuk memastikan tindak lanjut dilakukan.

9. Penguatan Anggaran & Perencanaan Sarpras

- a. Alokasi anggaran sarpras berbasis prioritas survei (evidence-based budgeting).
- b. Audit internal sarpras setiap tahun oleh LPM dan SPI.

REFERENSI

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

L

A

M

P

I

R

A

N



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR 1573 TAHUN 2025

TENTANG

PANITIA PELAKSANA DAN TIM ANALISIS LAPORAN SURVEY
SEMESTER GENAP TAHUN 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



MEMUTUSKAN:

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

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

KEDUA :Tugas Panitia adalah:

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

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

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

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

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

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





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

PANITIA PELAKSANA

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

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,

H. HAMDAN



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

TIM ANALISIS SURVEY

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

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





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

DAFTAR SURVEY YANG DILAKSANAKAN TAHUN 2025

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

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

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,



H. HAMDANI



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR 1571 TAHUN 2025

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR,

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

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



MEMUTUSKAN:

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

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 10 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,





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

PANITIA PELAKSANA

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

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

Ditetapkan di Gowa
pada tanggal 18 November 2025

REKTOR UIN ALAUDDIN MAKASSAR,


H. HAMDAN



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU