



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

LAYANAN KEPEGAWAIAN

**TAHUN
2025**

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



HALAMAN VALIDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEPEGAWAIAN SEMESTER GENAP
UIN ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2025

SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEPEGAWAIAN
F.4.5.25.2.05

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 Layanan Kepegawaian** di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, termasuk di tingkat fakultas dan unit-unit terkait. Survei ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk terus meningkatkan mutu layanan penunjang akademik dan non-akademik yang mendukung kelancaran kegiatan tridarma perguruan tinggi.

Laporan ini disusun sebagai bentuk refleksi atas persepsi, harapan, dan kebutuhan sivitas akademika—termasuk dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta para pemangku kepentingan lainnya—terhadap kondisi dan kualitas layanan kepegawaian yang tersedia. Dalam era perkembangan pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, masukan dari seluruh elemen kampus sangat penting untuk mengevaluasi dan merumuskan strategi perbaikan yang berkelanjutan.

Melalui survei ini, kami berupaya menangkap berbagai aspek layanan, mulai dari ketersediaan, kenyamanan, aksesibilitas, hingga efektivitas pemanfaatan fasilitas. Temuan-temuan yang diperoleh diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengambilan kebijakan, pengalokasian sumber daya, dan peningkatan kualitas layanan ke depan.

Kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Setiap tanggapan dan umpan balik yang diberikan menjadi kontribusi berharga dalam upaya kami menciptakan lingkungan kampus yang lebih baik, inklusif, dan mendukung produktivitas sivitas akademika.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat menjadi acuan yang konstruktif dalam meningkatkan layanan sarana dan prasarana, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan prima di seluruh lini institusi. Dengan semangat kolaborasi dan perbaikan berkelanjutan, kami optimis UIN Alauddin Makassar dapat terus berkembang menuju kampus unggul dan berdaya saing.

Salam hormat

Ketua LPM UIN Alauddin Makassar

Muhammad Nur Akbar Rasyid

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan dan Manfaat Survey	4
C. Dasar Hukum Pelaksanaan Survey	5
BAB II METODE PELAKSANAAN	7
A. Deskripsi Pelaksanaan	7
B. Subyek Survey	8
C. Instrumen Survey	8
D. Prosedur Pelaksanaan.....	9
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	12
A. Distribusi Responden Tingkat Universitas	12
B. Biro AAKK	14
C. Biro AUPK.....	17
D. Fakultas Adab dan Humaniora	19
E. Fakultas Dakwah dan Komunikasi	21
F. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24
G. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	26
H. Fakultas Sains dan Teknologi	28
I. Fakultas Syariah dan Hukum.....	31
J. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	33
K. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	35
L. Dosen DPK	38
BAB IV PENUTUP	41
A. Ringkasan Temuan	41
B. Saran dan Rekomendasi	43
REFERENSI	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat secara optimal. Kualitas infrastruktur fisik dan layanan penunjang memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif serta meningkatkan produktivitas sivitas akademika. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan sarana dan prasarana menjadi salah satu aspek krusial dalam menjamin mutu pendidikan tinggi yang berdaya saing.

Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, sebagai salah satu perguruan tinggi keagamaan negeri terkemuka di kawasan Indonesia Timur, senantiasa berkomitmen untuk menyediakan fasilitas yang memadai dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Upaya ini dilakukan sejalan dengan visi institusi untuk menjadi universitas yang unggul dan kompetitif di tingkat nasional maupun internasional. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, penting bagi universitas untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap kondisi dan pelayanan kepegawaian yang tersedia.

Salah satu pendekatan strategis dalam menilai efektivitas penyediaan sarana dan prasarana adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan. Survei ini bertujuan untuk menggali persepsi, harapan, dan pengalaman pengguna – khususnya dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa – terhadap berbagai aspek fasilitas kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, aksesibilitas, kebersihan, kenyamanan, keamanan, teknologi informasi, dan ruang layanan publik lainnya.

Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja institusi, karena berdampak langsung pada reputasi, kredibilitas, dan keterlibatan pemangku kepentingan dalam mendukung keberlanjutan lembaga (Freeman, 1984; Fornell et al., 1996). Hasil survei ini juga berfungsi sebagai instrumen monitoring dan evaluasi untuk mengidentifikasi kekuatan serta area yang perlu ditingkatkan, sebagai dasar penyusunan kebijakan pengembangan fasilitas kampus yang responsif dan partisipatif (Kotler & Keller, 2016; Johnson & Gustafsson, 2000).

Pelaksanaan survei kepuasan sarana dan prasarana di UIN Alauddin Makassar memiliki beberapa manfaat strategis, antara lain: 1) Memberikan umpan balik empiris tentang efektivitas dan kenyamanan fasilitas yang digunakan sivitas akademika. 2) Mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan aset kampus melalui keterlibatan langsung pengguna layanan. 3) Memperkuat praktik tata kelola berbasis bukti (evidence-based governance), serta meningkatkan daya tanggap institusi terhadap kebutuhan aktual pemangku kepentingan. 4) Menjadi dasar perencanaan strategis dan pengambilan keputusan dalam pengembangan sarana dan prasarana berkelanjutan.

Dengan demikian, survei ini merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal dan upaya berkelanjutan UIN Alauddin Makassar dalam menciptakan ekosistem akademik yang mendukung pencapaian tridarma perguruan tinggi secara optimal.

B. Tujuan dan Manfaat Survey

a) Tujuan Pelaksanaan Survey

- a. **Mengukur Kepuasan Dosen, tenaga kependidikan.** Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan para dosen dan tenaga kependidikan UIN Alauddin Makassar. Dengan memahami tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan dan fasilitas yang disediakan oleh UIN Alauddin Makassar, kami dapat mengevaluasi kinerja kami dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- b. **Memahami Kebutuhan dan Harapan Dosen dan tenaga kependidikan.** Melalui survei ini, kami bertujuan untuk memahami lebih baik kebutuhan dan harapan dosen, tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian UIN Alauddin Makassar. Hal ini akan membantu kami dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di UIN Alauddin Makassar.
- c. **Meningkatkan Kualitas Layanan.** Tujuan lain dari survei ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kepegawaian UIN Alauddin Makassar. Dengan memperoleh umpan balik langsung dari dosen, tenaga kependidikan, stakeholders/mitra penelitian, kami dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan kami.
- d. **Memperkuat Hubungan dengan Dosen dan tenaga kependidikan:** Pelaksanaan survei ini juga bertujuan untuk memperkuat hubungan antara UIN Alauddin Makassar dan para dosen, dan tenaga kependidikan. Dengan melibatkan mereka dalam proses evaluasi dan perbaikan, kami menunjukkan komitmen kami untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan aspirasi mereka.
- e. **Mendorong Partisipasi dan Keterlibatan Dosen, tenaga kependidikan:** Kami juga ingin menggunakan survei ini sebagai sarana untuk mendorong partisipasi dan keterlibatan aktif para dosen, tenaga kependidikan dalam kegiatan dan pengambilan keputusan UIN Alauddin Makassar. Dengan memberikan mereka kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan ide-ide mereka, kami berharap dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan partisipatif di UIN Alauddin Makassar.

b) Manfaat Pelaksanaan Survey

- a. **Peningkatan Kualitas Layanan:** Salah satu manfaat utama dari pelaksanaan survei di UIN Alauddin Makassar adalah peningkatan kualitas layanan pendidikan dan non-pendidikan yang disediakan oleh UIN

Alauddin Makassar. Dengan memperoleh umpan balik langsung dari para dosen, tenaga kependidikan UIN Alauddin Makassar dapat mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dalam layanan mereka, dan mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pengalaman belajar dan mengajar di lingkungan kampus.

- b. **Peningkatan Kepuasan Dosen, tenaga kependidikan:** Survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian membantu meningkatkan kepuasan para dosen, tenaga kependidikan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan mereka, UIN Alauddin Makassar dapat merespons dengan lebih baik dan memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara UIN Alauddin Makassar dan para dosen, tenaga kependidikan.
- c. **Pemberdayaan Dosen, tenaga kependidikan:** Pelaksanaan survei memberikan kesempatan bagi para dosen, tenaga kependidikan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan UIN Alauddin Makassar. Dengan memberikan mereka suara dalam evaluasi kinerja UIN Alauddin Makassar dan pengembangan kebijakan, UIN Alauddin Makassar menunjukkan komitmen mereka terhadap partisipasi dan keterlibatan aktif para dosen, tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan.
- d. **Identifikasi Area Perbaikan:** Survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian membantu identifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Dengan memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh para dosen, tenaga kependidikan UIN Alauddin Makassar dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kelemahan dan meningkatkan keunggulan mereka dalam layanan pendidikan dan fasilitas.
- e. **Meningkatkan Reputasi UIN Alauddin Makassar:** Dengan berkomitmen untuk memperbaiki layanan berdasarkan umpan balik dari para dosen, tenaga kependidikan, UIN Alauddin Makassar dapat meningkatkan reputasinya di mata masyarakat luas. Hal ini dapat membantu menarik calon mahasiswa, dosen, dan mitra industri yang berkualitas, serta meningkatkan daya saing UIN Alauddin Makassar di tingkat regional dan nasional.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian di UIN Alauddin Makassar memiliki tujuan dan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan dosen, tenaga kependidikan, dan meningkatkan reputasi UIN Alauddin Makassar secara keseluruhan.

C. Dasar Hukum Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan layanan kepegawaian UIN Alauddin Makassar didasarkan pada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- d. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No. 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- e. Keputusan Rektor Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey di UIN Alauddin Makassar.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

A. Deskripsi Pelaksanaan

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

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

dalam laporan survei. Ini dapat mencakup penyusunan rencana tindak lanjut, pengalokasian sumber daya, dan pemantauan implementasi perbaikan yang telah direkomendasikan.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian 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 Survey

Subjek dalam survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian UIN Alauddin Makassar mencakup tenaga pendidik dan kependidikan dari setiap Fakultas / Lembaga / Unit / Program Studi.

C. Instrumen Survey

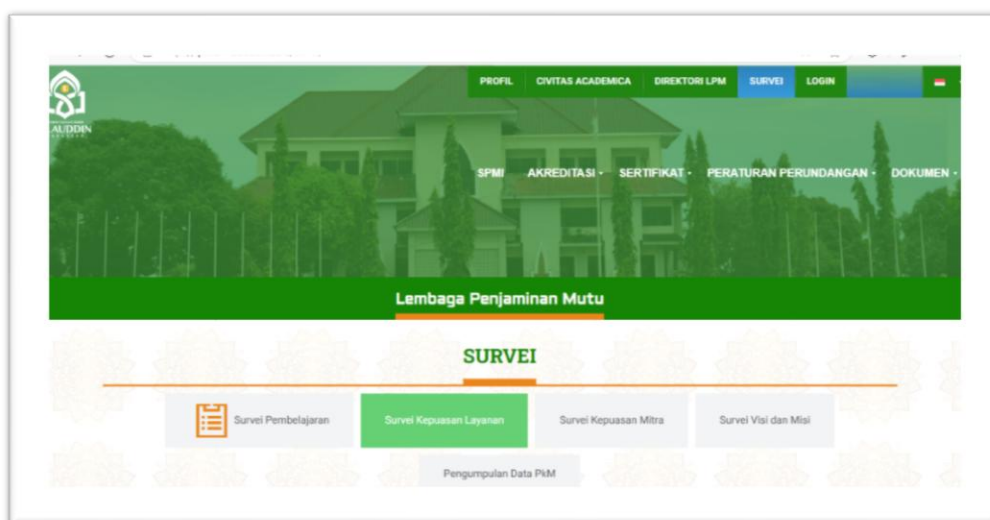
Survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian dilakukan dengan metode yang terstruktur dan menggunakan instrumen berupa kuisioner sesuai format yang ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Alauddin Makassar dan divalidasi oleh mitra validator survei Lembaga Penjaminan Mutu. Survei dilakukan secara online yang dapat diakses pada [website lembaga penjaminan mutu UIN Alauddin](#) dengan waktu pengisian kuisioner yaitu mulai tanggal 1 Maret 2025 sampai dengan 31 Maret 2025. Tahapan pengisian survei kepuasan layanan kepegawaian, 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 13 butir pernyataan terdiri dari :

Tabel 1. Deskripsi Pernyataan Survei Layanan Kepegawaian

No.	Deskripsi Pernyataan
1.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan pengangkatan Pegawai.
2.	Ketepatan waktu penyelesaian Surat Keputusan (SK).
3.	Kebenaran penulisan SK (<i>Nama, NIP, Tanggal Lahir, Pendidikan terakhir</i>).
4.	Sikap petugas di kepegawaian saat memberikan pelayanan.
5.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan Usul Kenaikan Jabatan dan Pangkat (<i>Batas waktu entry, batas usul, batas kelengkapan berkas</i>).
6.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan Surat Keterangan Kenaikan Gaji Berkala (KGB).
7.	Kejelasan informasi mengenai Penyimpanan Arsip Kepegawaian

No.	Deskripsi Pernyataan
8.	Kelengkapan arsip kepegawaian
9.	Kemudahan dalam pencarian dan penggunaan arsip kepegawaian
10.	Kejelasan informasi mengenai pengurusan Surat Usulan Tugas Belajar
11.	Kejelasan informasi mengenai Izin Cuti (<i>Cuti Tahunan, Sakit, Tiga Bulan, Alasan Penting, Melahirkan, diluar Tanggungan Negara</i>)
12.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan Usul Piagam Penghargaan (<i>Batas waktu entry, batas usul, batas kelengkapan berkas, Batas Pengiriman berkas</i>)
13.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan Pengurusan Surat Keterangan/Rekomendasi (<i>Batas waktu, batas usul, kelengkapan berkas, Birokrasi</i>)
14.	Kejelasan informasi mengenai Pengelolaan Data Kepegawaian
15.	Kejelasan informasi mengenai kegiatan Presensi (<i>Batas waktu</i>)
16.	Kejelasan informasi cara pemberian nilai pada SKP

Butir pernyataan survei kepuasan layanan kepegawaian mencakup 16 item pernyataan yang berkaitan dengan layanan kepegawaian.



Gambar 1. Bukti Tampilan Layar Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

D. Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan kepegawaian di UIN Alauddin Makassar dimulai dari tahap:

a. Perencanaan Survey

- 1) Menentukan tujuan utama survei, mengukur kepuasan Dosen terhadap layanan kepegawaian, 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 kepegawaian pada unit-unitnya masing-masing.

g. Tindak Lanjut

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

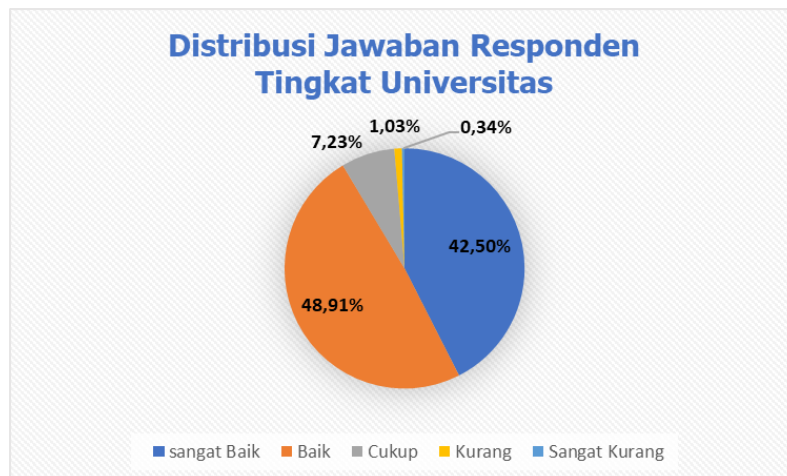
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Distribusi Responden Tingkat Universitas

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

Tabel 2. Jumlah Responden Fakultas/Unit Kerja

No	Fakultas/Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Biro AAKK	103
2	Biro AUPK	124
3	Fakultas Adab dan Humaniora	83
4	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	80
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	108
6	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	172
7	Fakultas Sains dan Teknologi	224
8	Fakultas Syariah dan Hukum	108
9	Fakultas Tarbiah dan Keguruan	190
10	Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	86
11	Dosen DPK	7



Gambar 2. Persentase Hasil Kepuasan Layanan kepegawaian di Tingkat Universitas

Tabel 3. Jumlah Responden Tiap Pernyataan Survey Layanan kepegawaian di Tingkat Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
------------	-------------	------	-------	--------	---------------	-------

P-01	569	592	98	20	7	1286
P-02	556	619	87	19	5	1286
P-03	577	615	76	14	4	1286
P-04	571	617	87	7	4	1286
P-05	564	621	87	10	4	1286
P-06	532	621	109	21	3	1286
P-07	533	630	99	19	5	1286
P-08	526	639	99	17	5	1286
P-09	520	642	101	17	6	1286
P-10	520	660	94	9	3	1286
P-11	543	635	96	8	4	1286
P-12	540	636	98	8	4	1286
P-13	539	646	89	8	4	1286
P-14	537	633	95	17	4	1286
P-15	558	628	87	9	4	1286
P-16	559	629	85	9	4	1286

Tabel 4. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan Pada Universitas

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	44,25%	46,03%	7,62%	1,56%	0,54%
P-02	43,23%	48,13%	6,77%	1,48%	0,39%
P-03	44,87%	47,82%	5,91%	1,09%	0,31%
P-04	44,40%	47,98%	6,77%	0,54%	0,31%
P-05	43,86%	48,29%	6,77%	0,78%	0,31%
P-06	41,37%	48,29%	8,48%	1,63%	0,23%
P-07	41,45%	48,99%	7,70%	1,48%	0,39%
P-08	40,90%	49,69%	7,70%	1,32%	0,39%
P-09	40,44%	49,92%	7,85%	1,32%	0,47%
P-10	40,44%	51,32%	7,31%	0,70%	0,23%
P-11	42,22%	49,38%	7,47%	0,62%	0,31%
P-12	41,99%	49,46%	7,62%	0,62%	0,31%
P-13	41,91%	50,23%	6,92%	0,62%	0,31%
P-14	41,76%	49,22%	7,39%	1,32%	0,31%
P-15	43,39%	48,83%	6,77%	0,70%	0,31%
P-16	43,47%	48,91%	6,61%	0,70%	0,31%

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan merasa **sangat puas terhadap layanan kepegawaian di tingkat universitas**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, persentase responden yang menilai “*sangat*

baik” dan “*baik*” selalu di atas 85%, dengan rata-rata **42,50%** untuk kategori *sangat baik* dan **48,91%** untuk kategori *baik*. Dengan demikian, sekitar **91,40%** responden memberikan penilaian positif terhadap layanan kepegawaian yang mereka terima, yang mencerminkan mutu layanan yang sudah berada pada tingkat memuaskan hingga sangat memuaskan.

Jika dilihat lebih rinci, beberapa aspek memperoleh apresiasi sangat tinggi pada kategori *sangat baik*, misalnya P-03 (44,87%), P-01 (44,25%), dan P-04 (44,40%). Sementara itu, beberapa pernyataan cenderung lebih banyak dinilai *baik*, seperti P-10 (51,32%), P-13 (50,23%), dan P-09 (49,92%). Pola ini mengindikasikan bahwa untuk sebagian besar dimensi layanan kepegawaian, responden merasakan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk ditingkatkan agar semakin banyak yang mencapai kategori *sangat baik*.

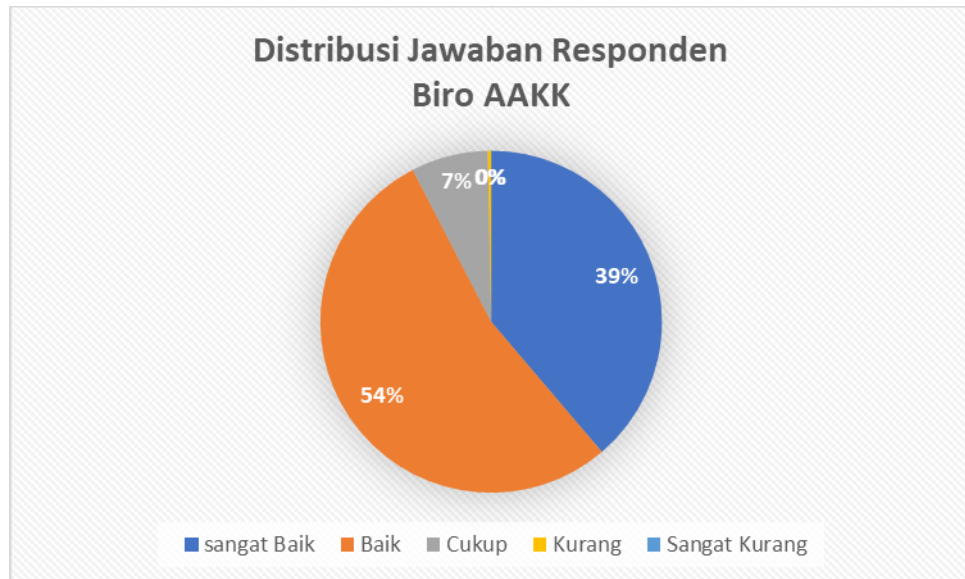
Persentase respon *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* secara umum relatif kecil. Rata-rata respon *cukup* hanya sekitar **7,23%**, sedangkan kategori *kurang* dan *sangat kurang* masing-masing sekitar **1,03%** dan **0,34%**. P-06 tercatat sebagai pernyataan dengan proporsi *cukup* dan *kurang* tertinggi (8,48% dan 1,63%), demikian pula P-01 memiliki nilai *sangat kurang* tertinggi (0,54%), meskipun angkanya tetap sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil responden yang masih merasakan adanya kelemahan tertentu dalam aspek-aspek layanan kepegawaian yang diukur.

Secara keseluruhan, pola distribusi jawaban ini menggambarkan bahwa **mayoritas dosen dan tenaga kependidikan telah merasakan mutu layanan kepegawaian yang konsisten baik hingga sangat baik**, dengan hanya sedikit catatan perbaikan. Aspek-aspek yang saat ini didominasi penilaian *baik* dapat dijadikan prioritas peningkatan agar bergeser menuju *sangat baik*. Sementara itu, butir-butir yang menunjukkan persentase *cukup* dan *kurang* relatif lebih tinggi—seperti pada P-06—perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi akar masalah dan merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih spesifik dan tepat sasaran.

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

B. Biro AAKK

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Biro AAKK, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 3. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Biro AAKK

Tabel 5. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Biro AAKK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	46	47	7	3	0	103
P-02	43	53	7	0	0	103
P-03	41	57	5	0	0	103
P-04	42	54	7	0	0	103
P-05	44	51	8	0	0	103
P-06	39	53	10	1	0	103
P-07	41	53	8	1	0	103
P-08	40	56	7	0	0	103
P-09	38	57	8	0	0	103
P-10	37	57	9	0	0	103
P-11	38	56	9	0	0	103
P-12	37	57	9	0	0	103
P-13	39	56	8	0	0	103
P-14	37	58	8	0	0	103
P-15	40	58	5	0	0	103
P-16	37	61	5	0	0	103

Tabel 6. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Biro AAKK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	44,66%	45,63%	6,80%	2,91%	0,00%

P-02	41,75%	51,46%	6,80%	0,00%	0,00%
P-03	39,81%	55,34%	4,85%	0,00%	0,00%
P-04	40,78%	52,43%	6,80%	0,00%	0,00%
P-05	42,72%	49,51%	7,77%	0,00%	0,00%
P-06	37,86%	51,46%	9,71%	0,97%	0,00%
P-07	39,81%	51,46%	7,77%	0,97%	0,00%
P-08	38,83%	54,37%	6,80%	0,00%	0,00%
P-09	36,89%	55,34%	7,77%	0,00%	0,00%
P-10	35,92%	55,34%	8,74%	0,00%	0,00%
P-11	36,89%	54,37%	8,74%	0,00%	0,00%
P-12	35,92%	55,34%	8,74%	0,00%	0,00%
P-13	37,86%	54,37%	7,77%	0,00%	0,00%
P-14	35,92%	56,31%	7,77%	0,00%	0,00%
P-15	38,83%	56,31%	4,85%	0,00%	0,00%
P-16	35,92%	59,22%	4,85%	0,00%	0,00%

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **sangat puas terhadap layanan kepegawaian pada Biro AAKK**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, persentase responden yang menilai “*sangat baik*” dan “*baik*” selalu berada jauh di atas 90%. Rata-rata penilaian *sangat baik* mencapai sekitar **38,77%**, sedangkan kategori *baik* sekitar **53,64%**, sehingga secara keseluruhan sekitar **92,41%** responden memberikan penilaian positif terhadap layanan kepegawaian Biro AAKK. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan administrasi kepegawaian sudah berjalan efektif dan dirasakan memuaskan oleh mayoritas responden.

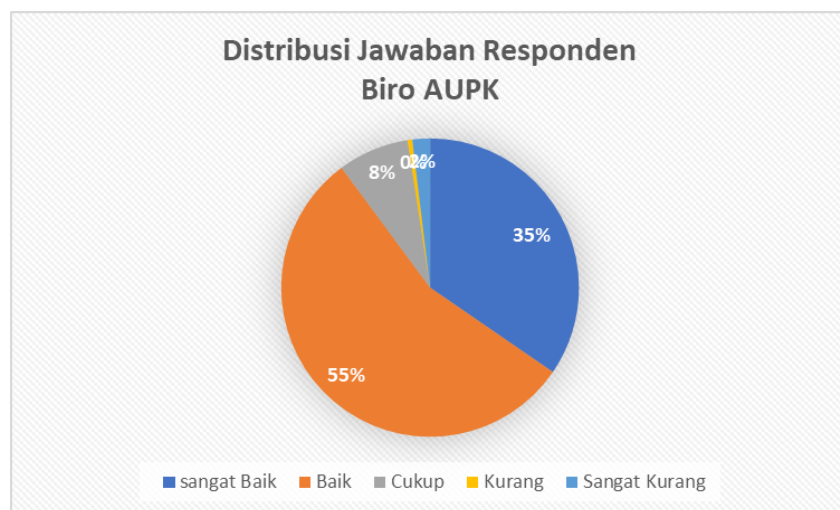
Jika dilihat lebih rinci, beberapa pernyataan memperoleh dominasi penilaian *baik* dengan proporsi yang sangat tinggi. Misalnya, P-16 (59,22% *baik*), P-14 dan P-15 (masing-masing 56,31% *baik*), serta P-03, P-09, dan P-10 yang konsisten berada di atas 55% untuk kategori *baik*. Sementara itu, penilaian *sangat baik* juga tampak menonjol pada P-01 (44,66%) dan P-05 (42,72%). Pola ini menunjukkan bahwa pada berbagai aspek layanan—baik terkait ketepatan, kejelasan prosedur, maupun responsivitas—responden merasakan mutu layanan yang stabil pada kategori baik hingga sangat baik.

Persentase penilaian *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* relatif kecil dan tidak mengganggu gambaran umum kepuasan. Rata-rata kategori *cukup* berada pada kisaran **7,28%**, sedangkan kategori *kurang* hanya sekitar **0,30%**, dan *sangat kurang* sama sekali tidak muncul pada seluruh pernyataan. Nilai *cukup* sedikit lebih tinggi tampak pada P-06, P-10, P-11, dan P-12 (8,74–9,71%), sedangkan kategori *kurang* hanya muncul pada P-01 (2,91%) serta P-06 dan P-07 (0,97%). Temuan ini memberi sinyal bahwa masih ada sebagian kecil responden yang merasakan layanan belum sepenuhnya optimal pada aspek-aspek tertentu, meskipun secara umum tetap dalam batas wajar.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 6 menggambarkan bahwa **kinerja layanan kepegawaian Biro AAKK telah berada pada level sangat baik dan konsisten di mata dosen dan tenaga kependidikan**. Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang berjalan saat ini sudah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna layanan. Namun demikian, beberapa butir dengan proporsi *cukup* dan *kurang* yang sedikit lebih tinggi dapat dijadikan fokus evaluasi lebih lanjut, agar layanan yang sudah baik ini dapat terus ditingkatkan menjadi semakin prima dan merata di semua aspek.

C. Biro AUPK

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Biro AUPK, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 4. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Biro AUPK

Tabel 7. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Biro AUPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	44	64	12	0	4	124
P-02	41	72	8	1	2	124
P-03	50	64	8	0	2	124
P-04	47	66	7	1	3	124
P-05	47	65	9	0	3	124
P-06	40	70	11	1	2	124
P-07	42	70	9	1	2	124
P-08	42	70	10	0	2	124
P-09	40	71	10	1	2	124

P-10	37	73	12	0	2	124
P-11	45	67	10	0	2	124
P-12	41	70	10	0	3	124
P-13	40	70	10	1	3	124
P-14	42	68	10	2	2	124
P-15	44	68	9	1	2	124
P-16	44	69	8	1	2	124

Tabel 8. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Biro AUPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	35,48%	51,61%	9,68%	0,00%	3,23%
P-02	33,06%	58,06%	6,45%	0,81%	1,61%
P-03	40,32%	51,61%	6,45%	0,00%	1,61%
P-04	37,90%	53,23%	5,65%	0,81%	2,42%
P-05	37,90%	52,42%	7,26%	0,00%	2,42%
P-06	32,26%	56,45%	8,87%	0,81%	1,61%
P-07	33,87%	56,45%	7,26%	0,81%	1,61%
P-08	33,87%	56,45%	8,06%	0,00%	1,61%
P-09	32,26%	57,26%	8,06%	0,81%	1,61%
P-10	29,84%	58,87%	9,68%	0,00%	1,61%
P-11	36,29%	54,03%	8,06%	0,00%	1,61%
P-12	33,06%	56,45%	8,06%	0,00%	2,42%
P-13	32,26%	56,45%	8,06%	0,81%	2,42%
P-14	33,87%	54,84%	8,06%	1,61%	1,61%
P-15	35,48%	54,84%	7,26%	0,81%	1,61%
P-16	35,48%	55,65%	6,45%	0,81%	1,61%

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **merasa puas terhadap layanan Biro AUPK**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, persentase responden yang menilai “*sangat baik*” dan “*baik*” konsisten mendominasi, dengan rata-rata sekitar **34,6%** untuk kategori *sangat baik* dan **55,3%** untuk kategori *baik*. Dengan demikian, secara keseluruhan hampir **90%** responden memberikan penilaian positif terhadap layanan AUPK. Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi umum, perencanaan, dan keuangan telah berjalan cukup efektif dan mampu memenuhi harapan mayoritas pengguna layanan.

Jika dicermati per pernyataan, terlihat bahwa beberapa aspek memperoleh apresiasi tinggi, baik pada kategori *sangat baik* maupun *baik*. Pernyataan P-03 memiliki proporsi *sangat baik* tertinggi (40,32%), disusul oleh P-04, P-05, P-11, P-15, dan P-16 yang berada pada kisaran 35–38%. Sementara itu, kategori *baik* tampak sangat dominan pada P-02, P-06, P-07, P-08, P-09, P-10, P-12, dan P-13 yang berkisar

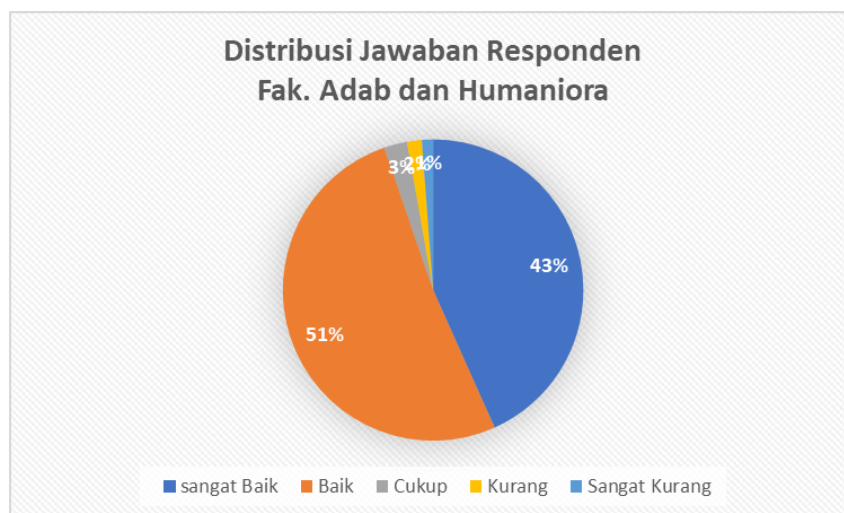
antara 56–59%, dengan puncak pada P-10 (58,87%). Pola ini menunjukkan bahwa pada berbagai dimensi—seperti ketepatan prosedur, kemudahan layanan, dan dukungan administrasi keuangan—responden merasakan kualitas layanan yang stabil pada kategori baik hingga sangat baik.

Persentase penilaian *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* relatif kecil, meskipun mulai tampak sedikit lebih bervariasi dibanding unit lain. Rata-rata kategori *cukup* berada di kisaran 7–8%, sedangkan kategori *kurang* sekitar 0,5% dan *sangat kurang* sekitar 1,9%. Nilai *cukup* yang relatif lebih tinggi muncul pada P-01 dan P-10 (masing-masing 9,68%) serta P-06 dan P-08 (8,87% dan 8,06%). Di sisi lain, kategori *sangat kurang* tampak paling menonjol pada P-01 (3,23%) dan beberapa pernyataan lain berada pada kisaran 1,61–2,42%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun proporsinya kecil, masih ada kelompok responden yang merasakan layanan AUPK belum sepenuhnya optimal pada aspek-aspek tertentu.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 8 menggambarkan bahwa **kinerja layanan Biro AUPK berada pada level baik dan cenderung sangat baik**, dengan dominasi penilaian positif yang kuat di hampir semua pernyataan. Namun demikian, butir-butir dengan proporsi *cukup* dan *sangat kurang* yang relatif lebih tinggi—khususnya P-01, P-06, dan P-10—perlu menjadi perhatian khusus. Aspek-aspek ini dapat didalami lebih lanjut melalui evaluasi kualitatif untuk mengidentifikasi kendala yang dirasakan pengguna layanan, sehingga AUPK dapat menyempurnakan mekanisme pelayanan dan meningkatkan konsistensi kualitas di semua dimensi layanan.

D. Fakultas Adab dan Humaniora

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



Gambar 5. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Adab dan Humaniora

Tabel 9. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Adab dan Humaniora

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	39	40	2	1	1	83
P-02	36	42	3	1	1	83
P-03	36	44	2	0	1	83
P-04	35	44	2	1	1	83
P-05	38	41	2	1	1	83
P-06	37	41	3	1	1	83
P-07	35	43	1	3	1	83
P-08	33	45	1	3	1	83
P-09	32	46	1	3	1	83
P-10	34	45	2	1	1	83
P-11	34	43	5	0	1	83
P-12	38	41	2	1	1	83
P-13	38	41	2	1	1	83
P-14	37	41	1	3	1	83
P-15	37	43	1	1	1	83
P-16	36	43	3	0	1	83

Tabel 10. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Adab dan Humaniora

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	46,99%	48,19%	2,41%	1,20%	1,20%
P-02	43,37%	50,60%	3,61%	1,20%	1,20%
P-03	43,37%	53,01%	2,41%	0,00%	1,20%
P-04	42,17%	53,01%	2,41%	1,20%	1,20%
P-05	45,78%	49,40%	2,41%	1,20%	1,20%
P-06	44,58%	49,40%	3,61%	1,20%	1,20%
P-07	42,17%	51,81%	1,20%	3,61%	1,20%
P-08	39,76%	54,22%	1,20%	3,61%	1,20%
P-09	38,55%	55,42%	1,20%	3,61%	1,20%
P-10	40,96%	54,22%	2,41%	1,20%	1,20%
P-11	40,96%	51,81%	6,02%	0,00%	1,20%
P-12	45,78%	49,40%	2,41%	1,20%	1,20%
P-13	45,78%	49,40%	2,41%	1,20%	1,20%
P-14	44,58%	49,40%	1,20%	3,61%	1,20%
P-15	44,58%	51,81%	1,20%	1,20%	1,20%

P-16	43,37%	51,81%	3,61%	0,00%	1,20%
------	--------	--------	-------	-------	-------

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **sangat puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Adab dan Humaniora**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian "*sangat baik*" dan "*baik*" mencapai rata-rata sekitar **94,7%**, dengan komposisi kurang lebih **43,3% sangat baik** dan **51,4% baik**. Dominasi penilaian positif ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan unit terkait kepegawaian telah dirasakan konsisten, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika di tingkat fakultas.

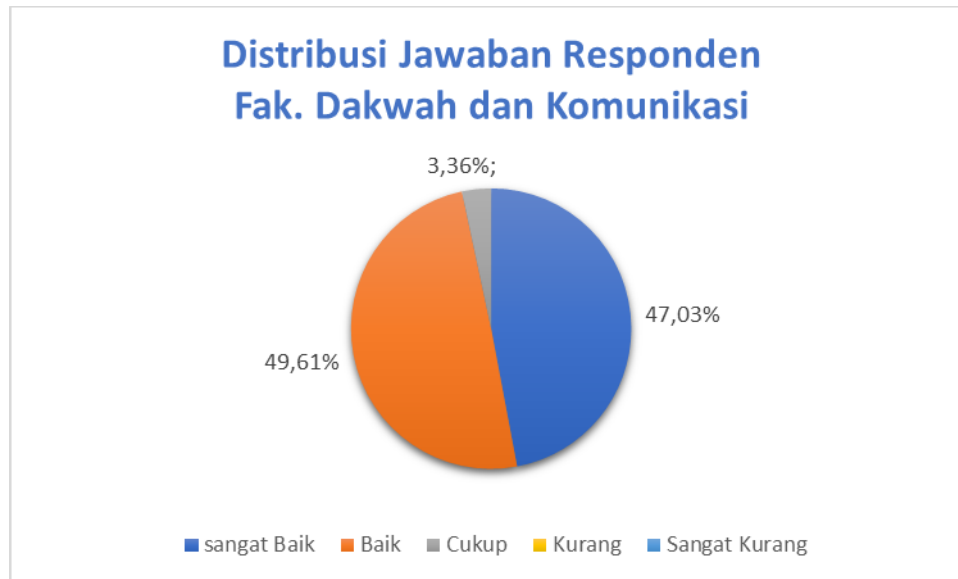
Jika dilihat lebih rinci per butir, beberapa aspek memperoleh apresiasi sangat tinggi pada kategori *sangat baik*, antara lain P-01 (46,99%), P-05 (45,78%), P-06 (44,58%), P-12 dan P-13 (masing-masing 45,78%). Di sisi lain, kategori *baik* tampak dominan pada P-08, P-09, dan P-10 yang berada di kisaran 54–55%, disusul P-03 dan P-04 dengan nilai di atas 53%. Pola ini mengindikasikan bahwa berbagai dimensi layanan—baik yang terkait administrasi rutin, kejelasan prosedur, maupun dukungan teknis—telah berjalan secara stabil, sehingga mayoritas responden menempatkannya pada kategori baik hingga sangat baik.

Persentase penilaian *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* relatif kecil dan tidak mengubah gambaran umum kepuasan yang sangat positif. Rata-rata kategori *cukup* hanya sekitar **2,5%**, *kurang* sekitar **1,6%**, dan *sangat kurang* konsisten berada pada angka **1,2%** di hampir semua pernyataan. Nilai *cukup* yang sedikit menonjol tampak pada P-11 (6,02%), yang mengisyaratkan bahwa pada aspek tertentu masih ada sebagian responden yang menilai layanan "sekadar cukup" dan berpotensi untuk ditingkatkan. Sementara itu, kategori *kurang* yang mencapai 3,61% muncul pada P-07, P-08, P-09, dan P-14, sehingga butir-butir ini dapat menjadi fokus evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek teknis atau komunikasi layanan yang masih perlu diperbaiki.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 10 menegaskan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Adab dan Humaniora telah berada pada level sangat memuaskan**. Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* menunjukkan bahwa mekanisme layanan yang berjalan saat ini sudah efektif dan mampu menjawab kebutuhan dosen serta tenaga kependidikan. Namun demikian, keberadaan porsi kecil penilaian *cukup* dan *kurang* pada beberapa butir tetap penting dicermati sebagai masukan konstruktif, agar fakultas dapat terus melakukan penyempurnaan layanan sehingga kualitas yang sudah tinggi ini semakin merata dan berkelanjutan di seluruh aspek pelayanan.

E. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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



Gambar 6. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tabel 11. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	39	38	3	0	0	80
P-02	37	41	2	0	0	80
P-03	40	37	3	0	0	80
P-04	39	38	3	0	0	80
P-05	36	42	2	0	0	80
P-06	35	40	5	0	0	80
P-07	39	40	1	0	0	80
P-08	42	35	3	0	0	80
P-09	38	40	2	0	0	80
P-10	38	40	2	0	0	80
P-11	40	38	2	0	0	80
P-12	35	42	3	0	0	80
P-13	35	42	3	0	0	80
P-14	35	41	4	0	0	80
P-15	36	41	3	0	0	80
P-16	38	40	2	0	0	80

Tabel 12. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
------------	-------------	------	-------	--------	---------------

P-01	48,75%	47,50%	3,75%	0,00%	0,00%
P-02	46,25%	51,25%	2,50%	0,00%	0,00%
P-03	50,00%	46,25%	3,75%	0,00%	0,00%
P-04	48,75%	47,50%	3,75%	0,00%	0,00%
P-05	45,00%	52,50%	2,50%	0,00%	0,00%
P-06	43,75%	50,00%	6,25%	0,00%	0,00%
P-07	48,75%	50,00%	1,25%	0,00%	0,00%
P-08	52,50%	43,75%	3,75%	0,00%	0,00%
P-09	47,50%	50,00%	2,50%	0,00%	0,00%
P-10	47,50%	50,00%	2,50%	0,00%	0,00%
P-11	50,00%	47,50%	2,50%	0,00%	0,00%
P-12	43,75%	52,50%	3,75%	0,00%	0,00%
P-13	43,75%	52,50%	3,75%	0,00%	0,00%
P-14	43,75%	51,25%	5,00%	0,00%	0,00%
P-15	45,00%	51,25%	3,75%	0,00%	0,00%
P-16	47,50%	50,00%	2,50%	0,00%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **sangat puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian "*sangat baik*" dan "*baik*" berada pada kisaran sekitar **96–97%**, dengan rata-rata sekitar *47% sangat baik* dan *50% baik*. Dominasi penilaian positif ini menggambarkan bahwa mutu layanan kepegawaian di fakultas tersebut tidak hanya baik, tetapi juga secara konsisten dipersepsikan sangat memuaskan oleh mayoritas responden.

Jika ditelusuri per butir, terlihat bahwa hampir semua pernyataan mendapatkan proporsi *sangat baik* yang tinggi, antara lain P-03, P-08, dan P-11 yang mencapai **50–52,50%**, serta beberapa butir lain yang berada di atas 47%. Sementara itu, kategori *baik* juga sangat dominan pada hampir semua pernyataan, khususnya P-05, P-12, dan P-13 yang masing-masing mencapai **52,50%**. Pola ini menunjukkan bahwa berbagai aspek layanan—baik terkait ketepatan administrasi, kejelasan prosedur, maupun responsivitas pelayanan—telah berjalan secara stabil dan memenuhi ekspektasi sivitas akademika di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

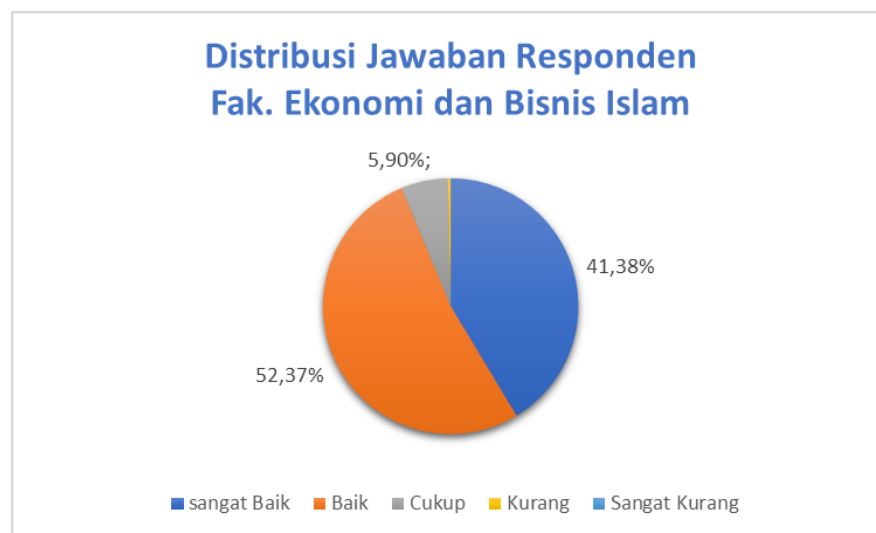
Penilaian pada kategori *cukup* tampak relatif kecil, rata-rata hanya sekitar **3–4%**, dengan nilai sedikit lebih tinggi muncul pada P-06 (6,25%) dan P-14 (5,00%). Namun demikian, yang sangat menguatkan gambaran positif adalah fakta bahwa **tidak terdapat penilaian pada kategori "kurang" maupun "sangat kurang" pada seluruh pernyataan**. Artinya, meskipun ada sebagian kecil responden yang masih menilai layanan pada tingkat "*cukup*", tidak ada yang menyatakan ketidakpuasan nyata terhadap layanan kepegawaian di fakultas ini.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 12 menegaskan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi berada pada level sangat memuaskan dan stabil di hampir semua dimensi yang diukur**.

Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* menjadi indikasi bahwa sistem layanan yang berjalan saat ini sudah efektif dan dirasakan adil serta membantu oleh dosen dan tenaga kependidikan. Meski demikian, butir-butir dengan persentase *cukup* yang sedikit lebih tinggi tetap dapat dijadikan masukan untuk penyempurnaan berkelanjutan, sehingga mutu layanan yang sudah sangat baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

F. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 7. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Tabel 13. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	47	56	5	0	0	108
P-02	43	60	5	0	0	108
P-03	46	57	5	0	0	108
P-04	43	59	6	0	0	108
P-05	47	55	5	1	0	108
P-06	44	55	7	2	0	108
P-07	45	54	8	1	0	108
P-08	45	55	7	1	0	108
P-09	45	55	8	0	0	108
P-10	42	59	6	1	0	108

P-11	48	53	7	0	0	108
P-12	44	57	7	0	0	108
P-13	44	57	7	0	0	108
P-14	44	57	7	0	0	108
P-15	44	58	6	0	0	108
P-16	44	58	6	0	0	108

Tabel 14. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	43,52%	51,85%	4,63%	0,00%	0,00%
P-02	39,81%	55,56%	4,63%	0,00%	0,00%
P-03	42,59%	52,78%	4,63%	0,00%	0,00%
P-04	39,81%	54,63%	5,56%	0,00%	0,00%
P-05	43,52%	50,93%	4,63%	0,93%	0,00%
P-06	40,74%	50,93%	6,48%	1,85%	0,00%
P-07	41,67%	50,00%	7,41%	0,93%	0,00%
P-08	41,67%	50,93%	6,48%	0,93%	0,00%
P-09	41,67%	50,93%	7,41%	0,00%	0,00%
P-10	38,89%	54,63%	5,56%	0,93%	0,00%
P-11	44,44%	49,07%	6,48%	0,00%	0,00%
P-12	40,74%	52,78%	6,48%	0,00%	0,00%
P-13	40,74%	52,78%	6,48%	0,00%	0,00%
P-14	40,74%	52,78%	6,48%	0,00%	0,00%
P-15	40,74%	53,70%	5,56%	0,00%	0,00%
P-16	40,74%	53,70%	5,56%	0,00%	0,00%

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **merasa sangat puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*” mencapai rata-rata sekitar **93-94%**, dengan komposisi kurang lebih **41% sangat baik** dan **52% baik**. Dominasi penilaian positif ini mengindikasikan bahwa mutu layanan kepegawaian di FEBI telah berjalan efektif, responsif, dan secara umum mampu memenuhi harapan sivitas akademika di tingkat fakultas.

Jika dilihat lebih rinci per butir, beberapa pernyataan memperoleh apresiasi *sangat baik* yang cukup tinggi, antara lain P-01 dan P-05 (43,52%), P-03 (42,59%), serta P-11 yang mencapai nilai tertinggi sebesar 44,44%. Sementara itu, kategori *baik* tampak sangat dominan pada sejumlah pernyataan, khususnya P-02 (55,56%), P-04 dan P-10 (masing-masing 54,63%), serta P-15 dan P-16 (53,70%). Pola ini menunjukkan bahwa berbagai aspek layanan—mulai dari ketepatan dan kelancaran

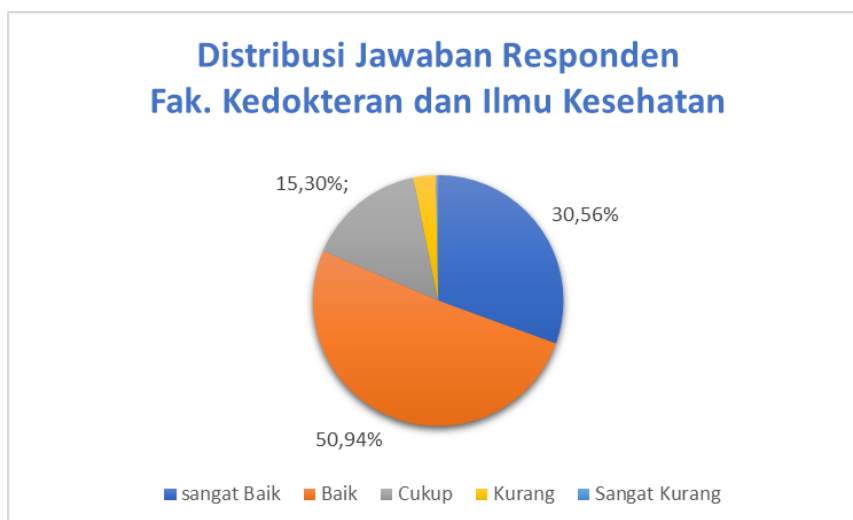
proses administrasi, kejelasan prosedur, hingga dukungan teknis kepegawaian—telah berjalan stabil pada kategori baik hingga sangat baik.

Persentase penilaian *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* relatif kecil dan tidak mengubah gambaran umum kepuasan yang tinggi. Rata-rata kategori *cukup* berada pada kisaran **sekitar 6%**, dengan nilai sedikit lebih tinggi muncul pada P-06, P-07, P-09, P-12, P-13, dan P-14 (6,48–7,41%). Kategori *kurang* hanya muncul pada sebagian kecil butir, seperti P-05, P-06, P-07, P-08, dan P-10, dengan proporsi sangat rendah (maksimal sekitar 1,85%) dan tanpa adanya penilaian *sangat kurang* pada seluruh pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang merasakan layanan masih berada pada taraf “cukup” atau “kurang”, sementara mayoritas besar menilai layanan sudah memuaskan.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 14 menegaskan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berada pada level baik hingga sangat baik dan konsisten di hampir semua dimensi**. Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* mencerminkan keberhasilan fakultas dalam menyediakan layanan kepegawaian yang mendukung pelaksanaan tugas dosen dan tenaga kependidikan. Meski demikian, beberapa butir dengan persentase *cukup* dan *kurang* yang sedikit lebih tinggi dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas layanan yang sudah tinggi ini dapat terus diperkuat dan dirasakan merata oleh seluruh pengguna layanan.

G. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 8. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Tabel 15. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	57	79	25	10	1	172
P-02	55	82	25	9	1	172
P-03	62	86	18	6	0	172
P-04	58	83	29	2	0	172
P-05	54	88	25	5	0	172
P-06	49	88	28	7	0	172
P-07	50	84	31	6	1	172
P-08	49	87	30	5	1	172
P-09	49	90	26	6	1	172
P-10	49	92	28	3	0	172
P-11	49	94	25	3	1	172
P-12	53	90	26	3	0	172
P-13	52	88	30	2	0	172
P-14	52	91	24	5	0	172
P-15	53	90	25	4	0	172
P-16	50	90	26	5	1	172

Tabel 16. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	33,14%	45,93%	14,53%	5,81%	0,58%
P-02	31,98%	47,67%	14,53%	5,23%	0,58%
P-03	36,05%	50,00%	10,47%	3,49%	0,00%
P-04	33,72%	48,26%	16,86%	1,16%	0,00%
P-05	31,40%	51,16%	14,53%	2,91%	0,00%
P-06	28,49%	51,16%	16,28%	4,07%	0,00%
P-07	29,07%	48,84%	18,02%	3,49%	0,58%
P-08	28,49%	50,58%	17,44%	2,91%	0,58%
P-09	28,49%	52,33%	15,12%	3,49%	0,58%
P-10	28,49%	53,49%	16,28%	1,74%	0,00%
P-11	28,49%	54,65%	14,53%	1,74%	0,58%
P-12	30,81%	52,33%	15,12%	1,74%	0,00%
P-13	30,23%	51,16%	17,44%	1,16%	0,00%
P-14	30,23%	52,91%	13,95%	2,91%	0,00%
P-15	30,81%	52,33%	14,53%	2,33%	0,00%
P-16	29,07%	52,33%	15,12%	2,91%	0,58%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **pada dasarnya merasa puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK)**, meskipun tingkat kepuasannya relatif lebih moderat dibanding beberapa fakultas lainnya. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian "*sangat baik*" dan "*baik*" berada pada kisaran sekitar **80–85%**, dengan komposisi rata-rata kurang lebih **30% sangat baik** dan **51–52% baik**. Artinya, mayoritas responden tetap menilai layanan kepegawaian di FKIK sudah berjalan baik dan cukup memenuhi kebutuhan mereka dalam menjalankan tugas tridarma.

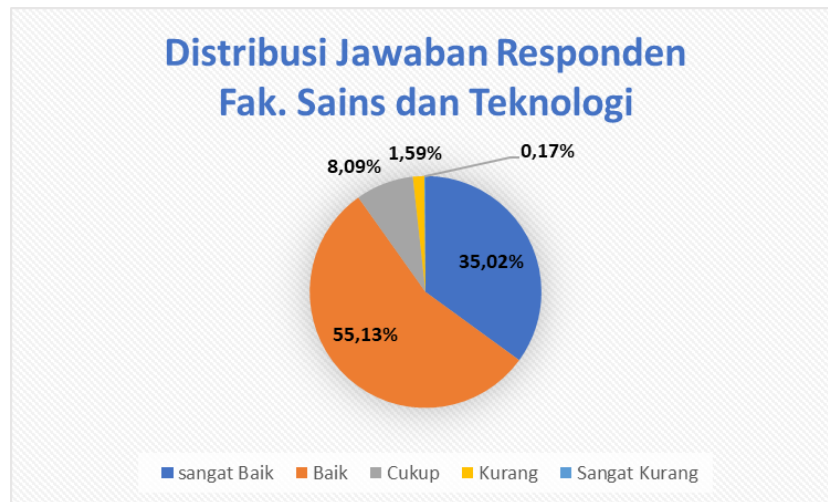
Jika dilihat lebih rinci, beberapa butir menunjukkan apresiasi yang cukup tinggi pada kategori *sangat baik* dan *baik*. Pernyataan P-03 menempati posisi tertinggi untuk *sangat baik* (36,05%) dengan dukungan *baik* sebesar 50,00%, diikuti P-04 (33,72% *sangat baik*; 48,26% *baik*) dan P-05 (31,40% *sangat baik*; 51,16% *baik*). Di sisi lain, kategori *baik* tampak dominan pada P-10, P-11, P-12, P-14, dan P-15 yang berada di atas 52%, bahkan mencapai 54,65% pada P-11. Pola ini menunjukkan bahwa pada sejumlah aspek—seperti proses administrasi yang rutin, keberlanjutan layanan, dan dukungan teknis kepegawaian—responden merasakan kualitas layanan yang cukup stabil pada kategori *baik*.

Namun demikian, dibanding unit lain, persentase penilaian *cukup* dan *kurang* di FKIK tampak lebih menonjol dan perlu mendapat perhatian. Kategori *cukup* umumnya berada pada kisaran **14–17%**, dengan nilai tertinggi pada P-07 (18,02%), P-08 dan P-13 (17,44%), serta P-04 dan P-06 (16,86% dan 16,28%). Kategori *kurang* juga muncul dengan proporsi yang relatif lebih tinggi di beberapa butir, misalnya P-01 (5,81%), P-02 (5,23%), P-06 (4,07%), dan P-03 serta P-07–P-09 yang berada di sekitar 3–3,5%. Meskipun kategori *sangat kurang* tetap sangat kecil (0–0,58%), angka-angka ini mengindikasikan bahwa terdapat kelompok responden yang merasakan layanan kepegawaian di FKIK masih belum sepenuhnya optimal pada aspek tertentu.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 16 menggambarkan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di FKIK sudah berada pada level baik, tetapi dengan ruang perbaikan yang lebih besar dibanding fakultas lain**. Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* tetap menunjukkan bahwa sistem layanan yang berjalan mampu menopang kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan, namun persentase *cukup* dan *kurang* yang relatif lebih tinggi perlu dijadikan fokus evaluasi. Butir-butir dengan nilai *cukup* dan *kurang* terbesar dapat diperdalam melalui kajian kualitatif untuk mengidentifikasi kendala layanan yang spesifik, sehingga upaya peningkatan mutu dapat lebih tepat sasaran dan mampu mendorong pergeseran penilaian menuju kategori *baik* dan *sangat baik* secara lebih merata.

H. Fakultas Sains dan Teknologi

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Sains dan Teknologi, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 9. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Sains dan Teknologi

Tabel 17. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Sains dan Teknologi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	79	120	22	2	1	224
P-02	81	117	20	6	0	224
P-03	85	117	17	5	0	224
P-04	84	122	16	2	0	224
P-05	80	125	17	2	0	224
P-06	73	125	19	7	0	224
P-07	71	128	19	5	1	224
P-08	67	133	18	5	1	224
P-09	75	123	19	5	2	224
P-10	75	131	15	3	0	224
P-11	80	123	18	3	0	224
P-12	79	122	21	2	0	224
P-13	76	132	14	2	0	224
P-14	75	124	20	4	1	224
P-15	89	117	16	2	0	224
P-16	86	117	19	2	0	224

Tabel 18. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Sains dan Teknologi

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	35,27%	53,57%	9,82%	0,89%	0,45%
P-02	36,16%	52,23%	8,93%	2,68%	0,00%
P-03	37,95%	52,23%	7,59%	2,23%	0,00%
P-04	37,50%	54,46%	7,14%	0,89%	0,00%
P-05	35,71%	55,80%	7,59%	0,89%	0,00%
P-06	32,59%	55,80%	8,48%	3,13%	0,00%
P-07	31,70%	57,14%	8,48%	2,23%	0,45%
P-08	29,91%	59,38%	8,04%	2,23%	0,45%
P-09	33,48%	54,91%	8,48%	2,23%	0,89%
P-10	33,48%	58,48%	6,70%	1,34%	0,00%
P-11	35,71%	54,91%	8,04%	1,34%	0,00%
P-12	35,27%	54,46%	9,38%	0,89%	0,00%
P-13	33,93%	58,93%	6,25%	0,89%	0,00%
P-14	33,48%	55,36%	8,93%	1,79%	0,45%
P-15	39,73%	52,23%	7,14%	0,89%	0,00%
P-16	38,39%	52,23%	8,48%	0,89%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **secara umum merasa puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Sains dan Teknologi**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*” berada pada kisaran sekitar **88–93%**, dengan rata-rata kurang lebih **35% pada kategori sangat baik** dan **55% pada kategori baik**. Dominasi penilaian positif ini mencerminkan bahwa mutu layanan kepegawaian di fakultas telah berjalan efektif dan cukup konsisten dalam mendukung pelaksanaan tugas akademik maupun non-akademik sivitas akademika.

Jika dilihat lebih rinci per butir, beberapa pernyataan menunjukkan tingkat apresiasi yang lebih menonjol. P-13, misalnya, mencatat kombinasi *sangat baik* dan *baik* tertinggi (sekitar 92,86%), sedangkan P-04, P-10, P-15, dan P-16 juga berada pada kisaran di atas 90%. Kategori *sangat baik* relatif tinggi pada P-15 (39,73%), P-16 (38,39%), dan P-03 (37,95%), sementara kategori *baik* sangat dominan pada P-08 (59,38%), P-10 (58,48%), dan P-13 (58,93%). Pola ini mengindikasikan bahwa sebagian besar aspek layanan—baik terkait kelancaran proses administrasi, kejelasan prosedur, maupun dukungan teknis—telah dipersepsikan berjalan baik hingga sangat baik oleh mayoritas responden.

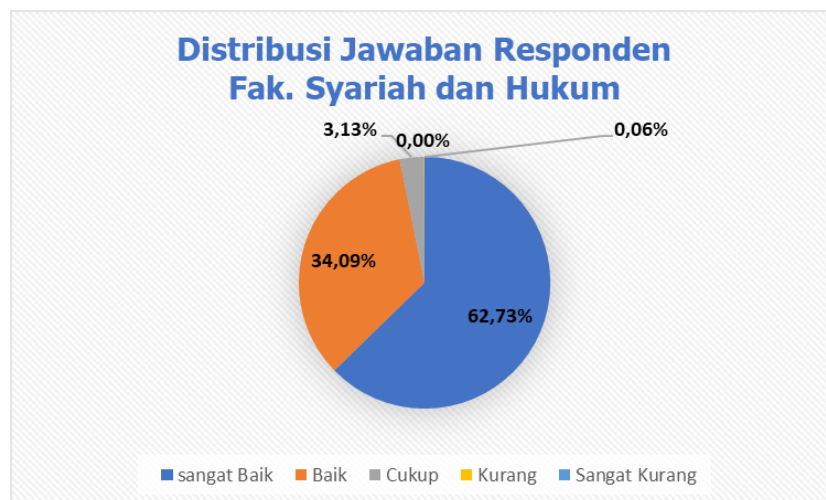
Di sisi lain, persentase penilaian *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* tetap relatif kecil, meskipun tidak sepenuhnya dapat diabaikan. Rata-rata kategori *cukup* berada di kisaran **sekitar 8%**, dengan nilai tertinggi pada P-01 (9,82%) dan P-12 (9,38%), sedangkan kategori *kurang* berkisar sekitar **1–2%**, dan hanya mencapai 3,13% pada P-06. Penilaian *sangat kurang* hampir tidak muncul dan hanya tercatat di beberapa butir dengan proporsi di bawah 1% (misalnya P-01, P-07, P-08, P-09, dan P-14). Hal ini

menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil responden yang memandang layanan berada pada taraf “cukup” atau “kurang”, khususnya pada aspek-aspek tertentu yang mungkin menyangkut kecepatan layanan, konsistensi informasi, atau aksesibilitas prosedur.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 18 menggambarkan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Sains dan Teknologi sudah berada pada level baik dan cenderung sangat baik**, dengan dominasi penilaian positif di seluruh pernyataan. Namun demikian, butir-butir yang menunjukkan proporsi *cukup* dan *kurang* relatif lebih tinggi—seperti P-01, P-06, P-07, P-08, dan P-09—perlu mendapat perhatian sebagai masukan untuk perbaikan berkelanjutan. Pendalaman lebih lanjut, misalnya melalui umpan balik kualitatif, dapat membantu mengidentifikasi kendala spesifik yang dirasakan oleh responden sehingga fakultas dapat menyusun langkah peningkatan layanan yang lebih terarah dan mampu mendorong pergeseran penilaian menuju kategori *baik* dan *sangat baik* secara lebih merata.

I. Fakultas Syariah dan Hukum

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Syariah dan Hukum, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 10. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Syariah dan Hukum

Tabel 19. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Syariah dan Hukum

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	71	34	3	0	0	108
P-02	68	37	3	0	0	108
P-03	69	34	4	1	0	108

P-04	67	39	2	0	0	108
P-05	69	37	2	0	0	108
P-06	71	32	5	0	0	108
P-07	64	40	4	0	0	108
P-08	66	38	4	0	0	108
P-09	65	39	4	0	0	108
P-10	65	41	2	0	0	108
P-11	66	38	4	0	0	108
P-12	71	33	4	0	0	108
P-13	69	37	2	0	0	108
P-14	66	37	5	0	0	108
P-15	66	39	3	0	0	108
P-16	71	34	3	0	0	108

Tabel 20. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Syariah dan Hukum

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	65,74%	31,48%	2,78%	0,00%	0,00%
P-02	62,96%	34,26%	2,78%	0,00%	0,00%
P-03	63,89%	31,48%	3,70%	0,93%	0,00%
P-04	62,04%	36,11%	1,85%	0,00%	0,00%
P-05	63,89%	34,26%	1,85%	0,00%	0,00%
P-06	65,74%	29,63%	4,63%	0,00%	0,00%
P-07	59,26%	37,04%	3,70%	0,00%	0,00%
P-08	61,11%	35,19%	3,70%	0,00%	0,00%
P-09	60,19%	36,11%	3,70%	0,00%	0,00%
P-10	60,19%	37,96%	1,85%	0,00%	0,00%
P-11	61,11%	35,19%	3,70%	0,00%	0,00%
P-12	65,74%	30,56%	3,70%	0,00%	0,00%
P-13	63,89%	34,26%	1,85%	0,00%	0,00%
P-14	61,11%	34,26%	4,63%	0,00%	0,00%
P-15	61,11%	36,11%	2,78%	0,00%	0,00%
P-16	65,74%	31,48%	2,78%	0,00%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan sangat puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Syariah dan Hukum. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian “sangat baik” dan “baik” mencapai lebih dari 96%, dengan rata-rata sekitar 62–63% pada kategori sangat baik dan 34% pada kategori baik. Dominasi kategori sangat baik ini menunjukkan bahwa mutu

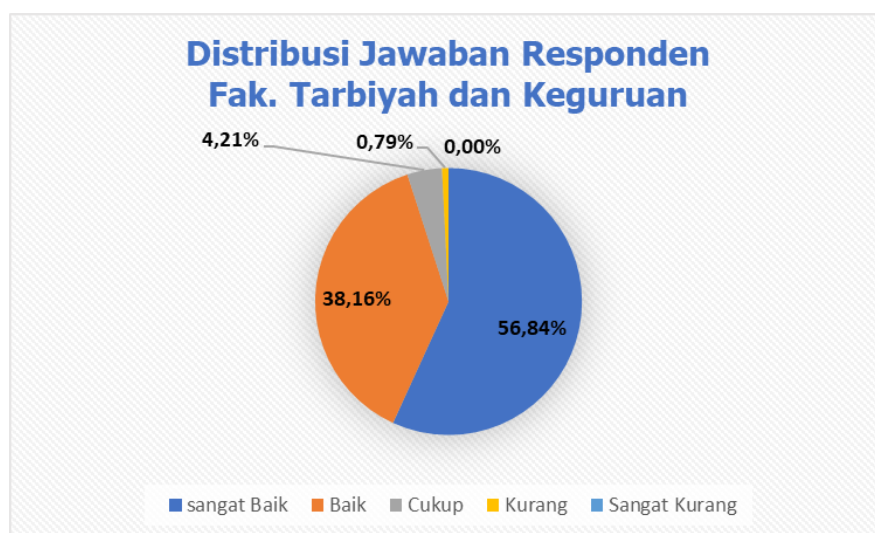
layanan kepegawaian di fakultas tidak hanya dianggap memadai, tetapi sudah berada pada level yang sangat memuaskan di mata mayoritas responden.

Secara lebih rinci, beberapa butir memperoleh apresiasi yang sangat tinggi pada kategori sangat baik, antara lain P-01, P-06, P-12, dan P-16 yang masing-masing mencapai 65,74%, disusul P-03, P-05, dan P-13 yang berada di atas 63%. Sementara itu, kategori baik juga memberikan kontribusi signifikan, terutama pada P-04, P-07, P-09, P-10, dan P-15 yang berkisar antara 36–38%. Pola ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh aspek layanan—baik terkait ketepatan proses administrasi, kejelasan prosedur, maupun dukungan kepegawaian—telah berjalan sangat baik dan dirasakan konsisten oleh sivitas akademika Fakultas Syariah dan Hukum.

Di sisi lain, persentase penilaian cukup, kurang, dan sangat kurang tampak sangat kecil dan tidak mengubah gambaran umum kepuasan yang sangat tinggi. Kategori cukup rata-rata hanya sekitar 3%, dengan nilai sedikit lebih tinggi muncul pada P-06 dan P-14 (4,63%), sedangkan kategori kurang hanya muncul pada P-03 dengan proporsi 0,93%, dan tidak terdapat penilaian sangat kurang pada seluruh pernyataan. Temuan ini menunjukkan bahwa hanya sebagian sangat kecil responden yang masih merasakan layanan berada pada taraf “cukup” atau “kurang” pada aspek tertentu. Oleh karena itu, butir-butir dengan nilai cukup sedikit lebih tinggi dapat dijadikan fokus penyempurnaan, sementara secara keseluruhan kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Syariah dan Hukum sudah berada pada kategori sangat baik dan perlu dipertahankan secara berkelanjutan.

J. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 11. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Tabel 21. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	111	68	9	2	0	190
P-02	112	70	6	2	0	190
P-03	109	72	7	2	0	190
P-04	108	74	7	1	0	190
P-05	108	73	8	1	0	190
P-06	107	70	12	1	0	190
P-07	106	72	10	2	0	190
P-08	103	74	10	3	0	190
P-09	104	73	11	2	0	190
P-10	108	74	7	1	0	190
P-11	106	77	6	1	0	190
P-12	104	78	7	1	0	190
P-13	108	75	6	1	0	190
P-14	110	72	6	2	0	190
P-15	111	69	9	1	0	190
P-16	113	69	7	1	0	190

Tabel 22. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	58,42%	35,79%	4,74%	1,05%	0,00%
P-02	58,95%	36,84%	3,16%	1,05%	0,00%
P-03	57,37%	37,89%	3,68%	1,05%	0,00%
P-04	56,84%	38,95%	3,68%	0,53%	0,00%
P-05	56,84%	38,42%	4,21%	0,53%	0,00%
P-06	56,32%	36,84%	6,32%	0,53%	0,00%
P-07	55,79%	37,89%	5,26%	1,05%	0,00%
P-08	54,21%	38,95%	5,26%	1,58%	0,00%
P-09	54,74%	38,42%	5,79%	1,05%	0,00%
P-10	56,84%	38,95%	3,68%	0,53%	0,00%
P-11	55,79%	40,53%	3,16%	0,53%	0,00%
P-12	54,74%	41,05%	3,68%	0,53%	0,00%
P-13	56,84%	39,47%	3,16%	0,53%	0,00%
P-14	57,89%	37,89%	3,16%	1,05%	0,00%
P-15	58,42%	36,32%	4,74%	0,53%	0,00%
P-16	59,47%	36,32%	3,68%	0,53%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan sangat puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian “sangat baik” dan “baik” secara konsisten berada di kisaran 95%, dengan komposisi sekitar 55–59% pada kategori sangat baik dan 36–41% pada kategori baik. Dominasi penilaian positif ini menggambarkan bahwa mutu layanan kepegawaian di fakultas tersebut telah berjalan sangat baik, responsif, dan dirasakan mendukung pelaksanaan tugas tridarma oleh mayoritas dosen dan tenaga kependidikan.

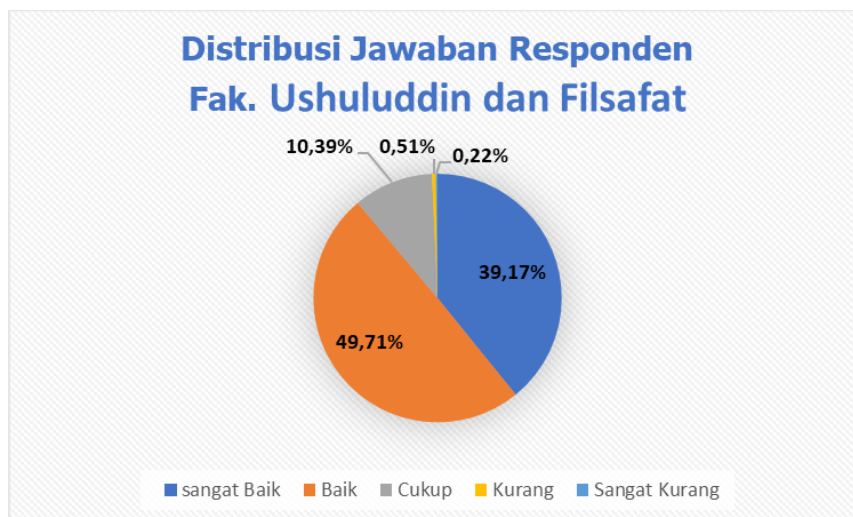
Secara lebih rinci, kategori sangat baik tampak sangat menonjol pada hampir semua butir, terutama pada P-16 (59,47%), P-02 (58,95%), serta P-01 dan P-15 (masing-masing 58,42%). Sementara itu, kategori baik paling tinggi tampak pada P-12 (41,05%) dan P-11 (40,53%), diikuti beberapa butir lain yang berada di atas 38%. Pola ini mengindikasikan bahwa baik dari sisi kelancaran proses administrasi, kejelasan prosedur, ketepatan layanan, maupun dukungan kepegawaian secara umum telah dipersepsikan sangat memuaskan dan konsisten di hampir seluruh dimensi yang diukur.

Persentase penilaian cukup, kurang, dan sangat kurang relatif kecil dan tidak mengubah gambaran umum kepuasan yang sangat tinggi. Kategori cukup umumnya berada di kisaran 3–6%, dengan nilai sedikit lebih tinggi pada P-06 (6,32%), P-09 (5,79%), serta P-07 dan P-08 (masing-masing 5,26%). Kategori kurang muncul dalam proporsi yang sangat kecil (maksimal 1,58% pada P-08), dan tidak terdapat penilaian sangat kurang pada seluruh pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian sangat kecil responden yang merasa layanan masih berada pada taraf “cukup” atau “kurang”, sementara hampir seluruhnya menyatakan kepuasan yang kuat.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 22 menegaskan bahwa kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah berada pada level sangat memuaskan dan perlu dipertahankan sebagai praktik baik. Meski demikian, butir-butir dengan persentase cukup dan kurang yang sedikit lebih tinggi—seperti P-06, P-07, P-08, dan P-09—dapat dijadikan masukan untuk penyempurnaan berkelanjutan, misalnya dengan memperkuat aspek kecepatan layanan, kejelasan informasi, atau aksesibilitas prosedur. Dengan demikian, kualitas layanan yang sudah sangat baik ini dapat semakin merata dan berkelanjutan di seluruh aspek pelayanan kepegawaian.

K. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.



Gambar 12. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Tabel 23. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	31	43	10	2	0	86
P-02	35	42	8	0	1	86
P-03	34	44	7	0	1	86
P-04	43	35	8	0	0	86
P-05	36	41	9	0	0	86
P-06	32	44	9	1	0	86
P-07	35	43	8	0	0	86
P-08	34	43	9	0	0	86
P-09	29	45	12	0	0	86
P-10	30	45	11	0	0	86
P-11	32	43	10	1	0	86
P-12	33	43	9	1	0	86
P-13	33	45	7	1	0	86
P-14	34	41	10	1	0	86
P-15	33	42	10	0	1	86
P-16	35	45	6	0	0	86

Tabel 24. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	36,05%	50,00%	11,63%	2,33%	0,00%
P-02	40,70%	48,84%	9,30%	0,00%	1,16%
P-03	39,53%	51,16%	8,14%	0,00%	1,16%
P-04	50,00%	40,70%	9,30%	0,00%	0,00%
P-05	41,86%	47,67%	10,47%	0,00%	0,00%
P-06	37,21%	51,16%	10,47%	1,16%	0,00%
P-07	40,70%	50,00%	9,30%	0,00%	0,00%
P-08	39,53%	50,00%	10,47%	0,00%	0,00%
P-09	33,72%	52,33%	13,95%	0,00%	0,00%
P-10	34,88%	52,33%	12,79%	0,00%	0,00%
P-11	37,21%	50,00%	11,63%	1,16%	0,00%
P-12	38,37%	50,00%	10,47%	1,16%	0,00%
P-13	38,37%	52,33%	8,14%	1,16%	0,00%
P-14	39,53%	47,67%	11,63%	1,16%	0,00%
P-15	38,37%	48,84%	11,63%	0,00%	1,16%
P-16	40,70%	52,33%	6,98%	0,00%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan **pada dasarnya merasa puas terhadap layanan kepegawaian di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, akumulasi penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*” berada di kisaran sekitar **88–90%**, dengan komposisi kurang lebih **38–40% pada kategori sangat baik** dan **49–51% pada kategori baik**. Dominasi penilaian positif ini menunjukkan bahwa mutu layanan kepegawaian di fakultas sudah dinilai memadai hingga baik oleh mayoritas responden, meskipun tidak setinggi beberapa fakultas lain yang didominasi kategori *sangat baik*.

Secara lebih rinci, beberapa butir memperoleh apresiasi tinggi pada kategori *sangat baik*, khususnya P-04 yang mencapai 50,00%, disusul P-05 (41,86%), P-02, P-07, dan P-16 (masing-masing 40,70%). Di sisi lain, kategori *baik* tampak dominan pada sejumlah pernyataan, seperti P-09, P-10, P-13, dan P-16 yang masing-masing mencapai 52,33%, serta P-03, P-06, P-07, P-08, P-11, dan P-12 yang konsisten berada di kisaran 50%. Pola ini mengindikasikan bahwa berbagai aspek layanan—mulai dari proses administrasi rutin hingga dukungan teknis kepegawaian—secara umum telah berjalan baik dan dirasakan cukup konsisten oleh sivitas akademika.

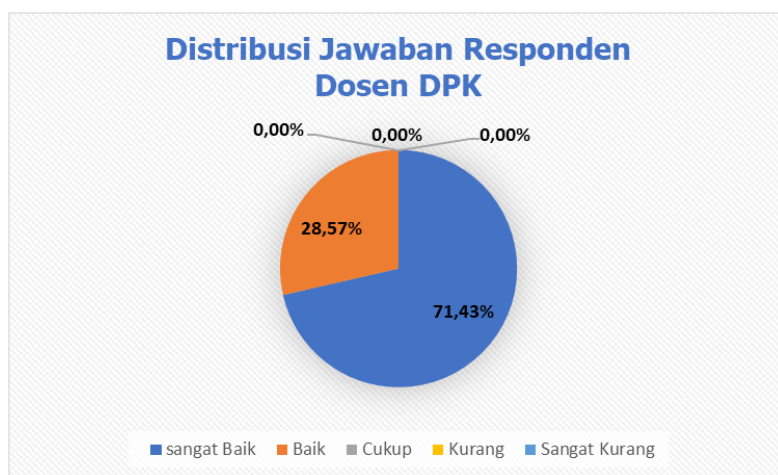
Namun demikian, dibanding beberapa fakultas lain, persentase penilaian pada kategori *cukup* di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat tampak relatif lebih tinggi dan perlu mendapat perhatian. Kategori *cukup* rata-rata berada di kisaran **9–12%**, dengan nilai tertinggi pada P-09 (13,95%), P-10 (12,79%), serta P-01, P-11, P-14, dan P-15 (masing-masing 11,63%). Kategori *kurang* muncul dengan proporsi kecil (sekitar 1,16–2,33%) pada beberapa butir seperti P-01, P-06, P-11, P-12, P-13, dan P-14, sementara kategori

sangat kurang tampak pada P-02, P-03, dan P-15 dengan nilai 1,16%. Angka-angka ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelompok responden yang menilai layanan berada pada taraf “cukup” atau bahkan kurang memuaskan pada aspek-aspek tertentu.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 24 menggambarkan bahwa **kinerja layanan kepegawaian di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat sudah berada pada level baik, namun dengan ruang perbaikan yang jelas**. Dominasi penilaian *baik* dan *sangat baik* tetap menjadi modal kuat yang perlu dipertahankan, sementara butir-butir dengan persentase *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* yang relatif lebih tinggi dapat dijadikan fokus evaluasi lebih mendalam. Melalui penelusuran lebih lanjut—misalnya lewat umpan balik kualitatif—fakultas dapat mengidentifikasi titik-titik lemah layanan dan merumuskan langkah perbaikan yang lebih spesifik, sehingga ke depan proporsi penilaian dapat bergeser lebih kuat ke kategori *baik* dan *sangat baik* secara merata pada seluruh dimensi pelayanan.

L. Dosen DPK

Hasil analisis survei kepuasan tendik terhadap Layanan kepegawaian pada Dosen DPK, dapat dilihat pada gambar dan table berikut.



Gambar 13. Persentase Hasil Kepuasan Tendik terhadap layanan Kepegawaian pada dosen DPK

Tabel 25. Jumlah Responden Tiap Pernyataan pada dosen DPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Total
P-01	5	2	0	0	0	7
P-02	5	2	0	0	0	7
P-03	5	2	0	0	0	7
P-04	5	2	0	0	0	7
P-05	5	2	0	0	0	7
P-06	5	2	0	0	0	7
P-07	5	2	0	0	0	7

P-08	5	2	0	0	0	7
P-09	5	2	0	0	0	7
P-10	5	2	0	0	0	7
P-11	5	2	0	0	0	7
P-12	5	2	0	0	0	7
P-13	5	2	0	0	0	7
P-14	5	2	0	0	0	7
P-15	5	2	0	0	0	7
P-16	5	2	0	0	0	7

Tabel 26. Persentase Kepuasan Responden Tiap Pernyataan pada dosen DPK

Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
P-01	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-02	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-03	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-04	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-05	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-06	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-07	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-08	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-09	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-10	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-11	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-12	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-13	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-14	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-15	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
P-16	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%

Hasil survei menunjukkan bahwa **tingkat kepuasan dosen DPK terhadap layanan kepegawaian berada pada kategori sangat tinggi**. Pada seluruh pernyataan P-01 sampai P-16, persentase penilaian "*sangat baik*" konsisten sebesar **71,43%**, sedangkan penilaian "*baik*" sebesar **28,57%**, tanpa adanya respon pada kategori *cukup*, *kurang*, maupun *sangat kurang*. Artinya, **100% dosen DPK memberikan penilaian positif** terhadap seluruh aspek layanan yang diukur, yang mencerminkan bahwa layanan kepegawaian dinilai sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan mereka.

Pola penilaian yang seragam pada semua butir pernyataan menunjukkan bahwa apresiasi dosen DPK terhadap layanan kepegawaian tidak hanya tinggi, tetapi juga sangat konsisten di berbagai dimensi—baik yang terkait ketepatan administrasi,

kejelasan prosedur, kecepatan layanan, maupun dukungan fasilitatif lainnya. Tidak ditemukannya penilaian *cukup*, *kurang*, apalagi *sangat kurang* mengindikasikan bahwa tidak ada area layanan yang secara eksplisit dirasakan bermasalah oleh responden dalam kelompok ini.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada Tabel 26 menegaskan bahwa **kinerja layanan kepegawaian bagi dosen DPK telah berada pada level sangat memuaskan dan menjadi salah satu capaian terbaik dibanding kelompok responden lainnya**. Meskipun demikian, di balik capaian yang sangat positif ini, institusi tetap perlu menjaga konsistensi kualitas layanan serta membuka ruang umpan balik kualitatif, agar bila di kemudian hari muncul kebutuhan khusus atau dinamika baru di kalangan dosen DPK, layanan kepegawaian tetap adaptif dan berkelanjutan dalam memberikan dukungan optimal.

BAB IV PENUTUP

A. Ringkasan Temuan

Ringkasan dari temuan utama survei kepuasan layanan kepegawaian 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 16 item pernyataan yang diajukan. Pada survei kepuasan terhadap layanan kepegawaian beberapa responden dari masing-masing fakultas memberikan jawaban yang sangat bervariasi. Berikut beberapa rangkuman hasil survei untuk jawaban cukup dan kurang/sangat kurang pada setiap Fakultas/Unit:

1. Tingkat Universitas

Secara umum, kepuasan dosen–tendik terhadap layanan kepegawaian di tingkat universitas berada pada kategori **baik–sangat baik**. Lebih dari 90% responden secara konsisten memberi nilai positif, dengan porsi “*sangat baik*” dan “*baik*” yang dominan di semua butir. Proporsi jawaban *cukup*, *kurang*, dan *sangat kurang* relatif kecil, namun muncul pada beberapa butir tertentu (misalnya terkait aspek yang diwakili P-06) sehingga mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan di area spesifik.

2. Biro AAKK

Biro AAKK menunjukkan **kinerja layanan yang sangat baik**, dengan akumulasi penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*” di atas 90% pada seluruh butir. Respon *cukup* dan *kurang* muncul dalam porsi kecil (sekitar 7–9% untuk *cukup* dan <1% untuk *kurang*), tanpa *sangat kurang*. Hal ini menggambarkan bahwa proses layanan administrasi kepegawaian, kesejahteraan, dan kemahasiswaan pada umumnya sudah efektif dan memuaskan, dengan sedikit catatan perbaikan di beberapa aspek teknis.

3. Biro AUPK

Biro AUPK juga memperoleh **penilaian positif yang kuat**, dengan hampir 90% responden menilai “*sangat baik*” dan “*baik*”. Namun dibanding Biro AAKK, variasi penilaian negatif sedikit lebih tampak: kategori *cukup* berkisar 7–10%, dan *sangat kurang* muncul hingga sekitar 3% pada beberapa butir (misalnya P-01). Ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum layanan perencanaan, keuangan, dan administrasi umum sudah dianggap baik, masih ada responden yang merasakan ketidaksempurnaan layanan, misalnya terkait kecepatan, kejelasan informasi, atau kemudahan prosedur.

4. Fakultas Adab dan Humaniora

Fakultas Adab dan Humaniora menunjukkan **tingkat kepuasan yang sangat tinggi**, dengan rata-rata lebih dari 94% penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*”. Porsi *cukup* berada pada kisaran rendah, dan *kurang* hanya muncul di beberapa butir

(sekitar 3–4%). Secara umum, dosen–tendik menilai layanan kepegawaian di fakultas ini sudah memuaskan, meskipun terdapat beberapa butir (misalnya P-11, P-07, P-08, P-09, P-14) yang mengindikasikan adanya kelompok kecil responden yang merasa layanan masih “cukup” atau “kurang”.

5. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Unit ini termasuk **yang paling kuat kinerjanya**. Hampir semua butir memperoleh lebih dari 95% penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*”, dengan dominasi kategori *sangat baik* yang tinggi dan tidak ada satupun respon *kurang* maupun *sangat kurang*. Hanya sebagian kecil responden yang memilih *cukup*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kepegawaian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi telah berjalan sangat optimal dan dapat dikategorikan sebagai **praktik baik (best practice)**.

6. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Di FEBI, tingkat kepuasan juga berada pada kategori **baik–sangat baik**, dengan total penilaian positif sekitar 93–94%. Porsi *cukup* berkisar 5–7%, sedangkan *kurang* muncul dengan persentase sangat kecil di beberapa butir (sekitar 1–2% dan tanpa *sangat kurang*). Ini menggambarkan bahwa layanan administrasi dan kepegawaian telah berjalan efektif, meski pada sebagian kecil aspek (misalnya P-06, P-07, P-09) masih dirasakan belum sepenuhnya optimal oleh sebagian responden.

7. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK)

FKIK menampilkan pola **kepuasan yang tetap positif tetapi relatif lebih moderat** dibanding fakultas lain. Penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*” berada pada kisaran 80–85%, sementara kategori *cukup* cukup menonjol (sekitar 14–18%), dan *kurang* muncul di beberapa butir dengan persentase 3–6%. Pada beberapa item (misalnya P-01, P-02, P-06, P-07, P-08, P-09), akumulasi *cukup* + *kurang* relatif lebih tinggi dibanding unit lain, menunjukkan adanya **ruang perbaikan yang cukup signifikan**, baik dari sisi kualitas, konsistensi, maupun kecepatan layanan kepegawaian.

8. Fakultas Sains dan Teknologi

Fakultas Sains dan Teknologi menunjukkan **tingkat kepuasan yang tinggi**, dengan 88–93% responden menilai “*sangat baik*” dan “*baik*”. Kategori *cukup* berada di kisaran ~8–9%, dan *kurang* berkisar 1–3% pada beberapa butir (misalnya P-06, P-07, P-08, P-09). Tidak ada dominasi keluhan yang besar, tetapi pola ini mengindikasikan beberapa titik lemah terkait persepsi kecepatan, konsistensi, atau aksesibilitas layanan yang perlu dicermati lebih lanjut.

9. Fakultas Syariah dan Hukum

Fakultas ini termasuk **yang paling memuaskan**. Hampir semua butir menunjukkan >96% penilaian “*sangat baik*” dan “*baik*”, dengan dominasi kuat kategori *sangat baik* (sekitar 60% lebih). *Cukup* hanya sekitar 2–4%, *kurang* sangat kecil (0,93% di satu butir), dan tidak ada *sangat kurang*. Hal ini menegaskan bahwa layanan kepegawaian di Fakultas Syariah dan Hukum berjalan sangat baik, stabil, dan diapresiasi luas oleh dosen–tendik.

10. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan juga memperlihatkan **kepuasan yang sangat tinggi**, dengan sekitar 95% penilaian "*sangat baik*" dan "*baik*" di semua butir. Kategori *cukup* hanya 3–6%, *kurang* sangat kecil, dan tidak ada *sangat kurang*. Layanan kepegawaian dinilai responsif, jelas, dan mendukung tugas akademik, dengan hanya sedikit catatan perbaikan pada beberapa item yang memiliki *cukup* sedikit lebih tinggi (misalnya P-06, P-08, P-09).

11. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Pada fakultas ini, tingkat kepuasan berada di kategori **baik**, namun dengan **persentase cukup yang relatif lebih tinggi** dibanding beberapa fakultas lain (sekitar 9–14% di sejumlah butir). Penilaian *kurang* dan *sangat kurang* muncul dalam proporsi kecil (sekitar 1–2%) pada beberapa item (misalnya P-01, P-02, P-03, P-11, P-14, P-15). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum layanan sudah diapresiasi sebagai baik, terdapat **sekelompok responden yang merasakan layanan masih "standar" atau belum sepenuhnya memuaskan**, sehingga perlu perhatian khusus.

12. Dosen DPK

Untuk kelompok dosen DPK, hasilnya **sangat istimewa**: 100% responden memberikan penilaian positif (71,43% *sangat baik* dan 28,57% *baik*) pada semua butir, tanpa satu pun jawaban *cukup*, *kurang*, atau *sangat kurang*. Ini menunjukkan bahwa layanan kepegawaian yang diterima dosen DPK dinilai sangat memuaskan dan konsisten di seluruh aspek yang diukur.

B. Saran dan Rekomendasi

Berikut adalah rekomendasi perbaikan sarana dan prasarana berdasarkan hasil survei pada masing-masing unit, fakultas, dan tingkat universitas di UIN Alauddin Makassar.

1. Saran Umum Tingkat Universitas

a. Mempertahankan dan mereplikasi praktik baik

- 1) Unit dengan kinerja sangat tinggi (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Tarbiyah dan Keguruan, Syariah dan Hukum, serta layanan pada dosen DPK) dapat dijadikan *role model* dan sumber praktik baik.
- 2) Perlu forum berbagi praktik (workshop, FGD) antar unit untuk mendiseminasikan pola layanan, SOP, dan budaya kerja yang terbukti efektif dalam menjaga kepuasan tinggi.

b. Penguatan standar layanan dan SOP integratif

- 1) Menyusun dan/atau menyempurnakan standar layanan kepegawaian terpadu di tingkat universitas yang kemudian diadopsi konsisten di seluruh biro dan fakultas.

- 2) Memastikan SOP mudah diakses, dipahami, dan user-friendly bagi dosen dan tendik (misalnya melalui portal kepegawaian atau sistem informasi yang terintegrasi).

c. **Monitoring dan evaluasi berkelanjutan**

- 1) Menjadikan hasil survei ini sebagai baseline untuk pemantauan tahunan dan mengintegrasikannya ke dalam siklus PPEPP (Penetapan–Pelaksanaan–Evaluasi–Pengendalian–Peningkatan) SPMI.
- 2) Menambahkan komponen umpan balik kualitatif (komentar terbuka) pada siklus survei berikutnya untuk menangkap akar masalah di balik skor *cukup* dan *kurang*.

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: **873** 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,

[Handwritten Signature]
H. HAMDAN



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