



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
IAIN PAREPARE**

LAPORAN^T

SURVEI KEPUASAN INTERNAL



**Jl. Amal Bakti No. 8 Kec. Soreang
Kota Parepare**



www.iaainpare.ac.id

2024

Kata Pengantar

Puji syukur Tim Penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024 dapat tersusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2024 merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap akhir tahun oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja seluruh unsur civitas akademika. Melalui survei ini, diharapkan masing-masing pihak dapat menilai, memperbaiki, serta mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Proses pelaksanaan survei meliputi pengisian kuesioner, rekapitulasi data, pengolahan, interpretasi, hingga penyusunan laporan akhir.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang turut membantu dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2024, mulai dari pihak pimpinan institut, fakultas, lembaga, unit, dan organisasi mahasiswa lingkup IAIN Parepare.

Kami menuturkan permohonan maaf jika dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga kami kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan.



Parepare, 21 Oktober 2025

Ketua LPM,

Dr. Muhammad Qadaruiddin, M.Sos.I

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat	2
BAB II	3
HASIL SURVEI KEPUASAN	3
A. Hasil Survei Kepuasan Dosen	3
B. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	10
C. Hasil Survei Kepuaasan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
BAB III	23
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi	23
BAB IV PENUTUP	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan kegiatan akademik agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan suatu kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terencana dan terarah yang disertai indikator-indikator terukur sebagai alat untuk melihat efektivitas dari pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan.

Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses belajar mengajar yang baik akan menjadikan insan IAIN Parepare yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional.

Pencapaian tujuan Pendidikan Nasional, diperlukan dosen sebagai pelaku utama dalam kegiatan PBM dituntut untuk memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial, sehingga kegiatan PBM dapat dilakukan secara komprehensif. Proses pembelajaran tersebut harus diiringi dengan layanan professional dari tenaga kependidikan. Pada akhirnya layanan tersebut bermuara pada kebutuhan pemenuhan mahasiswa. Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan layanan dari ketiga unsur utama pada pelaksanaan akademik yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja ketiganya adalah dengan penyebaran kuesioner kepada masing-masing untuk menilai kinerja.

Dalam rangka mencapai tujuan Pendidikan Nasional, dosen sebagai pelaku utama dalam proses pembelajaran (PBM) dituntut memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial agar kegiatan PBM dapat terlaksana secara menyeluruh dan

bermakna. Proses pembelajaran tersebut juga perlu didukung oleh layanan profesional dari tenaga kependidikan yang berperan dalam memastikan kelancaran kegiatan akademik. Seluruh upaya tersebut pada akhirnya bermuara pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan. Untuk menjamin peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi untuk menilai kinerja dan efektivitas layanan.

B. Tujuan

1. Untuk mengetahui persentase kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
2. Untuk membuat rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa

C. Manfaat

1. Data akurat kepuasan layanan bagi dosen
2. Tersedia rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN

Hasil survei diperoleh dari rekap data kuesioner yang telah dibagikan kepada dosen, melalui *google form* dalam kurung waktu bulan Agustus sampai dengan Oktober 2025.

A. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen didasarkan pada empat aspek pengukuran yaitu:

1. Pimpinan: Dosen adalah profesi independen dalam mimbar akademik, namun dosen berada dalam struktur pengelolaan perguruan tinggi juga menerima layanan dari pimpinan perguruan tinggi. Penilaian ini berupa tata kelola pimpinan dalam pelibatan dosen dalam kegiatan akademik dan non akademik
2. Tugas Pokok : Tugas pokok seorang dosen meliputi beberapa hal yang mendasar dan penting dalam konteks pendidikan tinggi.
 - a. Mengajar: Tugas utama seorang dosen adalah mengajar dan memberikan pembelajaran kepada mahasiswa dalam bidang keahliannya. Ini meliputi menyusun materi pembelajaran, menyampaikan kuliah, dan mengelola sesi diskusi atau praktikum.
 - b. Mentor dan Pembimbing: Dosen juga bertindak sebagai mentor dan pembimbing bagi mahasiswa. Mereka memberikan dorongan, saran, dan bimbingan akademik untuk membantu mahasiswa mencapai potensi mereka secara maksimal.
 - c. Penelitian: Banyak institusi mengharapkan dosen untuk melakukan penelitian di bidang keahliannya. Ini termasuk menghasilkan karya ilmiah, seperti artikel jurnal, buku, atau penelitian terapan yang berkontribusi pada perkembangan pengetahuan di bidang mereka.
 - d. Pengabdian kepada Masyarakat: Dosen juga diminta untuk berkontribusi pada masyarakat melalui pengabdian kepada masyarakat. Ini bisa berupa memberikan pelatihan, konsultasi, atau berpartisipasi dalam proyek-proyek

yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

- e. Administrasi Akademik: Dosen juga terlibat dalam berbagai tugas
3. Hak: Hak bagi dosen merupakan hak-hak yang diberikan kepada dosen sebagai bagian dari profesi akademik mereka. Hak-hak ini meliputi aspek-aspek yang melindungi, mendukung, dan memastikan kesejahteraan serta keberlangsungan karier dosen.
 4. Fasilitas: Fasilitas bagi seorang dosen memiliki makna penting dalam mendukung kinerja dan kontribusi dalam institusi pendidikan tinggi. Fasilitas berperan penting dalam mendukung kinerja dan kontribusi seorang dosen dalam institusi pendidikan tinggi, serta membantu untuk mencapai tujuan-tujuan akademik dan pengembangan profesional mereka.
 - a. Sarana untuk Mengajar: Fasilitas pendidikan yang meliputi ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan perangkat pendukung lainnya memungkinkan seorang dosen untuk menyampaikan materi pembelajaran dengan baik kepada mahasiswa.
 - b. Akses ke Sumber Daya: Fasilitas seperti perpustakaan digital, jurnal online, basis data, dan perangkat lunak spesifik bidang ilmu memungkinkan dosen untuk mengakses sumber daya akademik terkini yang mendukung penelitian dan pengajaran mereka.
 - c. Ruang Penelitian: Dosen membutuhkan fasilitas penelitian yang memadai, termasuk laboratorium, ruang kerja, dan peralatan penelitian, untuk melakukan eksperimen, mengumpulkan data, dan menganalisis hasil penelitian mereka.
 - d. Dukungan Teknologi: Fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang memadai, seperti komputer, perangkat lunak khusus, dan akses internet

cepat, sangat penting bagi dosen dalam menyusun materi pembelajaran, melakukan penelitian, dan berkomunikasi dengan mahasiswa serta rekan sejawat.

- e. Ruang Diskusi dan Kolaborasi: Fasilitas yang mendukung diskusi dan kolaborasi, seperti ruang meeting atau ruang diskusi, memungkinkan dosen untuk berinteraksi dengan mahasiswa dan rekan dosen untuk berbagi ide, mengembangkan proyek bersama, dan memecahkan masalah akademik.
- f. Dukungan Administratif: Fasilitas administratif yang meliputi kantor, peralatan kantor, dan dukungan administratif lainnya membantu dosen dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif mereka, seperti menilai mahasiswa, menyusun laporan, dan mengurus administrasi lainnya.
- g. Fasilitas Kesejahteraan: Dosen juga membutuhkan fasilitas kesejahteraan, seperti area istirahat atau ruang khusus untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik mereka, yang penting untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasarkan range nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan memperhatikan empat aspek, yaitu aspek pimpinan, aspek tugas pokok, aspek hak dan aspek fasilitas. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh mahasiswa. Adapun kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Kategorisasi survei kepuasan dosen

Range	Kategori
34 s/d 60	Sangat tidak memuaskan
61 s/d 87	Tidak memuaskan
88 s/d 114	Memuaskan
115 s/d 136	Sangat memuaskan

Jumlah dosen yang mengikuti survei kepuasan adalah 207 responden dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 4 aspek adalah 23.878 dari 34 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **115.35** dibulatkan menjadi 115, berada pada rentang **Memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa dosen secara umum telah merasakan kepuasan. Dalam hal tugas pokok, fasilitas, pimpinan, dan hak menunjukkan tingkat kepuasan yang dialami dan dirasakan oleh responden dalam menjadi bagian dari sivitas akademik IAIN Parepare. Dosen terdiri dari dosen tetap PNS dan dosen tetap non PNS. Dosen tetap IAIN Parepare tersebar pada 33 program studi baik strata 1 (sarjana) maupun strata 2 (magister) 4.

Gambaran ini dapat digunakan secara positif oleh pimpinan perguruan tinggi dalam melihat kondisi pelayanan di IAIN Parepare. Selain itu, dijadikan sebagai rujukan secara bijak dalam merancang pelayanan yang lebih responsif, terbuka dan akuntabel Agar dapat disajikan pencapaian terhadap layanan dosen lebih mendetail, maka akan digambarkan hasil temuan pada masing-masing aspek.

1. Aspek Pimpinan

Aspek pimpinan dalam konteks pengukuran kepuasan dosen merujuk pada sejauh mana dosen merasa puas dengan kepemimpinan yang diberikan oleh pimpinan atau manajemen di IAIN Parepare.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar range nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan aspek pimpinan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2: Kategorisasi pengukuran aspek pimpinan

Range	Kategori
13 s/d 23	Sangat Tidak Memuaskan
24 s/d 34	Tidak Memuaskan
35 s/d 45	Memuaskan

46 s/d 52	Sangat Memuaskan
-----------	------------------

Dengan memahami dan mengukur kepuasan dosen terhadap kepemimpinan yang diberikan oleh pimpinan institusi, IAIN Parepare dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam kepemimpinan untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas dosen, serta mempertahankan dosen yang berkualitas. Hal ini penting untuk memastikan lingkungan kerja yang positif dan produktif di IAIN Parepare.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 207 orang yang mengisi instrumen dengan 13 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 9.166 atau nilai rerata adalah **44,49** dibulatkan menjadi 44. Nilai ini masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden merasa sangat puas dalam hal pelibatan pimpinan dalam kegiatan akademik dan non akademik dosen tetap IAIN Parepare. Pelibatan pimpinan diperlihatkan dengan keikutsertaan dalam kegiatan, memantau, dan memberi penghargaan.

2. Hak

Aspek hak dalam konteks pengukuran kepuasan dosen mengacu pada sejauh mana dosen merasa bahwa hak-hak mereka dihormati dan terpenuhi di lingkungan kerja.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3: Kategorisasi pengukuran aspek hak

Range	Kategori
7 s/d 13	Sangat Tidak Memuaskan
14 s/d 20	Tidak Memuaskan
21 s/d 27	Memuaskan
28	Sangat Memuaskan

Dengan memahami dan menghormati hak-hak dosen, IAIN Parepare dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, produktif, dan berkesinambungan. Ini akan membantu meningkatkan kepuasan dosen, mempertahankan talenta akademik yang berkualitas, dan memperkuat reputasi institusi dalam jangka panjang.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 207 orang yang mengisi instrumen dengan 7 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 4.898 atau nilai rerata adalah 23.66, dibulatkan menjadi 24. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

3. Tugas Pokok

Dalam konteks pengukuran kepuasan dosen, aspek tugas pokok mengacu pada sejauh mana dosen merasa puas dan terpenuhi dalam menjalankan tugas-tugas utama mereka di institusi pendidikan tinggi.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4: Kategorisasi pengukuran aspek tugas pokok

Range	Kategori
6 s/d 10	Sangat Tidak Memuaskan
11 s/d 15	Tidak Memuaskan
16 s/d 20	Memuaskan
21 s/d 24	Sangat Memuaskan

Dengan mengukur kepuasan dosen terhadap tugas pokok, IAIN Parepare dapat memahami sejauh mana dosen merasa terpenuhi dengan lingkungan kerja dan dukungan yang mereka terima, serta dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan dosen. Hal ini penting untuk mempertahankan dosen yang berkualitas, meningkatkan produktivitas akademik, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif di IAIN Parepare.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 207 orang yang mengisi instrumen dengan 6 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 4234 atau nilai rerata adalah 20.45 dibulatkan menjadi 20. Nilai ini masuk dalam kategori **Memuaskan**. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori sangat memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 1 poin.

4. Fasilitas

Dalam konteks pengukuran kepuasan dosen, aspek fasilitas merujuk pada sejauh mana dosen merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh IAIN Parepare untuk mendukung kegiatan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan administratif dosen.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5: Kategorisasi pengukuran aspek fasilitas

Range	Kategori
8 s/d 13	Sangat tidak memuaskan
14 s/d 19	Tidak memuaskan
20 s/d 25	Memuaskan
26 s/d 32	Sangat Memuaskan

Dengan memahami dan mengukur kepuasan dosen terhadap fasilitas yang disediakan oleh institusi, institusi pendidikan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas dosen, serta mempertahankan tenaga pengajar yang berkualitas.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 207 orang yang mengisi instrumen dengan 8 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 5.528 atau nilai rerata adalah 26.70 dibulatkan menjadi 27. Nilai ini

masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasa sangat puas dalam hal penyediaan fasilitas dalam mendukung pelaksanaan tridarma sebagai tugas pokok dari dosen tetap IAIN Parepare. Fasilitas pendukung proses pembelajaran di kelas menjadi indikator fasilitas yang dianggap menjadi prioritas dalam melaksanakan darma pendidikan.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pemenuhan kesejahteraan ekonomi dan karier sebagai jabatan fungsional. IAIN Parepare butuh tiga poin agar bisa menjadi kategori sangat memuaskan. Indikator yang menjadi perhatian dikuatkan adalah pengambilan keputusan atau kebijakan terkait dengan studi lanjut dosen dan pengalokasian anggaran secara adil.

B. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan yang dilakukan pada tenaga kependidikan dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 6: Kategorisasi kepuasan tenaga kependidikan

Range	Kategori
31 s/d 57	Sangat tidak memuaskan
58 s/d 84	Tidak memuaskan
85 s/d 111	Memuaskan
112 s/d 124	Sangat memuaskan

Jumlah tenaga kependidikan yang mengikuti survei kepuasan adalah 23 tenaga kependidikan dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 4 aspek adalah 212,14 dari 31 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **108,2** dibulatkan menjadi 108 berada pada rentang **Memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa tenaga kependidikan secara umum telah merasakan kepuasan. Dalam hal tugas pokok, suasana kerja, pengembangan SDM, dan kepedulian menunjukkan tingkat kepuasan yang dialami dan dirasakan oleh responden dalam menjalankan tugas sebagai tenaga kependidikan di IAIN Parepare. Tenaga Kependidikan terdiri dari dua kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). PNS terdiri dari jabatan fungsional yakni perencana, asriparis, analisis pengelolaan keuangan negara, analisis SDM dan aparatur, pranata komputer, lanoran, pengembang pendidikan. PPNPN terdiri dari pramu bakti, security, pengemudi, dan Cleaning Servis

Agar dapat disajikan pencapaian terhadap layanan terhadap tenaga kependidikan lebih mendetail, maka akan digambarkan hasil temuan pada masing-masing aspek.

1. Layanan Manajemen dan Tata Kelola

Survei kepuasan terhadap layanan manajemen dan tata kelola tenaga kependidikan dianalisis secara kuantitatif melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan manajemen dan tata kelola yang diterapkan di lingkungan institusi.

Penilaian dilakukan dengan menggunakan empat kategori kepuasan, yaitu Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Rentang nilai pada masing-masing kategori ditentukan berdasarkan hasil perhitungan antara skor tertinggi dan skor terendah yang kemudian dibagi sesuai jumlah kategori. Pembagian kategori ini berfungsi untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap efektivitas dan efisiensi layanan manajemen serta tata kelola yang ada. Adapun pembagian kategori kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen dan tata kelola disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7: Kategorisasi Kepuasan Layanan Manajemen dan Tata Kelola

Range	Kategori
17 s/d 30	Sangat Tidak Memuaskan

31 s/d 44	Tidak Memuaskan
45 s/d 58	Memuaskan
59 s/d 68	Sangat Memuaskan

Dengan memahami dan mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen dan tata kelola di IAIN Parepare, institusi dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan, kualitas pelayanan, serta kesejahteraan tenaga kependidikan. Upaya ini penting guna menciptakan sistem manajemen yang transparan, efisien, dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang positif dan produktif di IAIN Parepare.

Berdasarkan rekap tabulasi dari 23 orang yang mengisi instrumen dengan 17 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 1.648,2 atau nilai rerata adalah 61,04 Nilai ini masuk dalam kategori **Sangat Memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden masih merasa sangat puas pada layanan manajemen dan tata kelola. Hal ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi oleh pimpinan.

2. Layanan Manajemen dan Sumber Daya Manusia

Aspek Layanan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam konteks pengukuran kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada sejauh mana tenaga kependidikan merasa puas dengan kesempatan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan mereka di IAIN Parepare.

Aspek Layanan SDM bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut;

Tabel 16: Kategorisasi kepuasan aspek Layanan SDM

Range	Kategori
7 s/d 13	Sangat Tidak Memuaskan
14 s/d 20	Tidak Memuaskan
21 s/d 27	Memuaskan
28	Sangat Memuaskan

Dengan memberikan perhatian yang cukup pada pengembangan SDM tenaga kependidikan, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepuasan mereka, memotivasi mereka untuk memberikan kontribusi yang lebih besar, serta mempertahankan dan

mengembangkan talenta yang berharga. Hal ini akan berdampak positif pada kualitas layanan pendidikan dan reputasi institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan rekap tabulasi dari 18 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 7 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 518 atau nilai rerata adalah 23,55 dibulatkan menjadi 24. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal jenjang karier terutama dalam hal layanan sumber daya manusia. Hal ini bisa dijadikan sebagai peluang bagi pimpinan agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kapasitas kerja dan jenjang karier baik PNS maupun Non PNS secara adil dan bijaksana dengan memperhatikan aturan terkait.

3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Aspek layanan keuangan, sarana dan prasarana dalam konteks pengukuran kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada kualitas pengelolaan keuangan dan ketersediaan fasilitas pendukung kerja di institusi pendidikan yang memengaruhi kenyamanan, efisiensi, serta kesejahteraan staf administrasi, teknis, dan tenaga kependidikan lainnya.

Aspek suasana kerja bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut;

Tabel 9: Kategorisasi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Range	Kategori
7 s/d 13	Sangat Tidak Memuaskan
14 s/d 20	Tidak Memuaskan
21 s/d 27	Memuaskan
28	Sangat Memuaskan

Dengan memperhatikan dan mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana di IAIN Parepare, pimpinan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan sistem pengelolaan yang lebih efisien, transparan, dan mendukung kenyamanan kerja. Upaya ini dapat membantu meningkatkan kesejahteraan staf, mempertahankan tenaga kependidikan yang berkualitas, serta memperkuat reputasi institusi sebagai lingkungan

kerja yang profesional dan produktif.

Berdasarkan rekap tabulasi dari 18 orang yang mengisi instrumen dengan 7 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 510 atau nilai rerata adalah 23,18. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal dukungan layanan keuangan dan sarana dan prasarana. Hal ini bisa dijadikan sebagai peluang bagi pimpinan agar bisa mempertahankan dan meningkatkan interaksi yang lebih mendukung antar warga kampus.

C. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan yang dilakukan pada mahasiswa dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar range nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan memperhatikan enam aspek, diantaranya aspek *responsiveness*, aspek *emphaty*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, dan aspek *information*. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh mahasiswa. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 10: Kategorisasi survei kepuasan mahasiswa

Range	Kategori
70 s/d 122	Sangat Tidak Memuaskan
123 s/d 175	Tidak Memuaskan
176 s/d 228	Memuaskan
229 s/d 280	Sangat Memuaskan

Jumlah mahasiswa yang mengikuti survei kepuasan adalah 464 responden dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 6 aspek adalah 108.393 dari 70 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **233,60** dibulatkan menjadi 234, berada pada rentang **Sangat Memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa mahasiswa secara umum

telah merasakan kepuasan. Dalam hal *responsiveness*, *emphaty*, *reliability*, *tangibel assurance*, dan *information*. Menunjukkan tingkat kepuasan yang dialami dan dirasakan oleh responden dalam menjadi bagian dari sivitas akademik IAIN Parepare. Mahasiswa terbagi ke dalam 4 fakultas dan pasca sarjana. Pencapaian ini dapat digambarkan bahwa rentang 10 nilai ke bawah masuk ke dalam kategori tidak memuaskan dan rentang 14 ke atas baru akan masuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini dapat dipahami bahwa kerentangan berada pada kategori tidak memuaskan lebih besar dari pada peluang atau kesempatan naik berada pada kategori sangat memuaskan.

Gambaran ini dapat digunakan secara positif oleh pimpinan perguruan tinggi dalam melihat kondisi pelayanan di IAIN Parepare. Selain itu, dijadikan sebagai rujukan secara bijak dalam merancang pelayanan yang lebih responsif, terbuka, dan akuntabel.

Agar dapat disajikan pencapaian terhadap layanan mahasiswa lebih mendetail, maka akan digambarkan hasil temuan pada masing-masing aspek.

1. *Responsiveness*

Aspek *responsiveness* dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada kemampuan institusi pendidikan untuk merespons dan menanggapi kebutuhan, pertanyaan, masukan, atau keluhan mahasiswa dengan cepat dan efektif.

Survei kepuasan pada aspek *responsiveness* yang dilakukan pada mahasiswa digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 11: Kategorisasi pengukuran aspek *responsiveness*

Range	Kategori
12 s/d 20	Sangat Tidak Memuaskan
21 s/d 29	Tidak Memuaskan
30s/d 38	Memuaskan
39 s/d 48	Sangat Memuaskan

Dengan menunjukkan tingkat *responsiveness* yang optimal, IAIN Parepare mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa, memperkuat hubungan yang harmonis antara mahasiswa dan institusi, serta membangun citra positif kampus di mata sivitas akademika maupun masyarakat luas. Sikap tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa juga menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan daya saing pendidikan tinggi.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dari 12 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 19.206 atau nilai rerata adalah 41,39. Nilai ini masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasa puas penyediaan layanan komunikasi/konsultasi oleh dosen baik terkait dengan akademik maupun non akademik. Namun, hanya terdapat selisih 1 poin agar berada pada kategori sangat memuaskan.

Gambaran kepuasan ini masih perlu ditingkatkan. Nilai masih tersisa 1 poin agar bisa masuk pada kategori sangat memuaskan Hal ini bisa menjadi tantangan dan peluang bagi bagi pimpinan agar bisa meningkatkan bentuk layanan terutama non akademik oleh dosen dan tenaga kependidikan atau yang terkait bagi mahasiswa. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan bentuk layanan.

2. *Empaty*

Aspek *empathy* dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada kemampuan IAIN Parepare untuk memahami, menghargai, dan merespon perasaan, kebutuhan, dan pengalaman mahasiswa dengan empati.

Survei kepuasan pada aspek *empathy* yang dilakukan pada mahasiswa digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 12: Kategorisasi pengukuran aspek *empathy*

Range	Kategori
11 s/d 18	Sangat Tidak Memuaskan
19 s/d 27	Tidak Memuaskan
28 s/d 35	Memuaskan
36 s/d 44	Sangat Memuaskan

Dengan menunjukkan *empathy* yang kuat, IAIN Parepare dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa, memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi, dan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan reputasi institusi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 11 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 17.163 atau nilai rerata adalah 37,07. Nilai ini masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan sangat memuaskan dalam hal perhatian dosen dan tenaga kependidikan terkait dengan kemajuan studi mahasiswa.

Gambaran kepuasan ini masih bisa ditingkatkan. Nilai masih tersisa 7 poin agar bisa menggambarkan maksimal kepuasan mahasiswa pada aspek ini. Di sisi lain, pencapaian ini hanya kurang dari 1 poin pada kategori memuaskan. Hal ini bisa menjadi tantangan dan peluang bagi bagi pimpinan agar bisa meningkatkan bentuk layanan pemantauan kemajuan studi melalui sistem kontrol yang lebih menyenangkan dengan menghadirkan layanan dua arah sehingga bisa lebih terjalin komunikasi terbuka. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan bentuk layanan.

3. *Reability*

Aspek *reliability* dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada keandalan atau konsistensi layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare Survei kepuasan pada aspek *reliability* yang dilakukan pada mahasiswa dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 13: Kategorisasi pengukuran aspek *reliability*

Range	Kategori
11 s/d 18	Sangat Tidak Memuaskan
19 s/d 27	Tidak Memuaskan
28 s/d 35	Memuaskan
36 s/d 44	Sangat Memuaskan

Dengan memastikan keandalan dan konsistensi dalam semua aspek layanan yang diberikan kepada mahasiswa, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Hal ini juga membantu institusi dalam mempertahankan dan meningkatkan reputasi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 11 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 16.720 atau nilai rerata adalah 35.96. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal layanan dari unsur dosen dan tenaga kependidikan kampus terkait dengan kompetensi keilmuan dan komunikasi.

Namun demikian, nilai ini mendekati kategori sangat memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 1 poin. Hal ini bisa menjadi tantangan bagi bagi pimpinan

agar bisa meningkatkan kemampuan proses belajar mengajar oleh dosen dan penyediaan layanan administrasi oleh tenaga kependidikan agar kedepannya masuk pada kategori dangat memuaskan. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

4. *Tangible*

Aspek *tangible* merujuk pada hal-hal yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur secara konkret dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini, aspek *tangible* digunakan sebagai indikator atau ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan atau fasilitas yang diberikan oleh IAIN Parepare.

Survei kepuasan yang dilakukan pada mahasiswa dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 14: Kategorisasi pengukuran aspek *tangible*

Range	Kategori
17 s/d 29	Sangat Tidak Memuaskan
30 s/d 42	Tidak Memuaskan
43 s/d 55	Memuaskan
56 s/d 68	Sangat Memuaskan

Aspek-aspek *tangible* ini penting dalam pengukuran kepuasan mahasiswa karena memberikan gambaran konkret tentang pengalaman mahasiswa di institusi pendidikan. Evaluasi terhadap aspek *tangible* ini memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas pengalaman belajar.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 17 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 26.192 atau nilai rerata adalah 52,44. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah

merasakan kepuasan dalam hal fasilitas kampus yang disiapkan baik kebutuhan akademik, ibadah, parkir, dan olahraga.

Namun demikian, nilai ini mendekati kategori sangat memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 4 poin. Hal ini bisa menjadi tantangan bagi bagi pimpinan agar bisa meningkatkan penyediaan kebutuhan mahasiswa baik akademik maupun non akademik. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

5. Assurance

Aspek *assurance* dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare terhadap mahasiswa. Survei kepuasan pada aspek *assurance* yang dilakukan pada mahasiswa digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 15: Kategorisasi pengukuran aspek *assurance*

Range	Kategori
12 s/d 20	Sangat Tidak Memuaskan
21 s/d 29	Tidak Memuaskan
30s/d 38	Memuaskan
39 s/d 48	Sangat Memuaskan

Dengan menunjukkan *assurance* yang baik, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap layanan kampus, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat reputasi institusi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 12 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 18.460 atau nilai rerata adalah 39,78 dibulatkan menjadi 40. Nilai ini

masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasa sangat puas dalam hal kesiapan terhadap kendala yang dialami oleh mahasiswa. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 1 poin. Hal ini bisa menjadi tantangan bagi bagi pimpinan agar bisa meningkatkan fungsi dosen penasihat akademik dan menegakkan kode etik lebih ketat. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

6. *Information*

Aspek *information* dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada kemampuan IAIN Parepare untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan relevan kepada mahasiswa tentang berbagai aspek kehidupan akademik dan kampus. Survei kepuasan pada aspek *information* yang dilakukan pada mahasiswa dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasar *range* nilai yang dikembangkan.

Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang dibuat yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 14: Kategorisasi pengukuran aspek *information*

Range	Kategori
7 s/d 12	Sangat Tidak Memuaskan
13 s/d 18	Tidak Memuaskan
17 s/d 24	Memuaskan
25 s/d 28	Sangat Memuaskan

Dengan menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan relevan kepada mahasiswa, IAIN Parepare dapat membantu mahasiswa merasa lebih terinformasi, didukung, dan terlibat dalam kehidupan kampus. Ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa serta memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 464 orang yang mengisi instrumen dengan 7 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 10.644 atau nilai rerata adalah 22,93 dibulatkan menjadi 23. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pemberian informasi akademik dan non akademik dari pengelola institusi kepada mahasiswa. Gambaran kepuasan ini masih bisa ditingkatkan. Nilai masih tersisa 1 poin agar bisa menggambarkan maksimal kepuasan mahasiswa pada aspek ini. Di sisi lain, pencapaian ini hanya kurang dari 1 poin pada kategori memuaskan. Hal ini bisa menjadi tantangan dan peluang bagi bagi pimpinan agar bisa meningkatkan bentuk variasi informasi yang lebih mengayakan. Penggunaan media sosial akan lebih mudah menjangkau mahasiswa. Setiap informasi butuh disampaikan kepada mahasiswa agar merasa menjadi bagian dari IAIN Parepare. Optimalisasi penyebaran informasi oleh pengelola butuh secara aktif melibatkan unsur kemahasiswaan agar bisa lebih masif.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini memaparkan terkait kesimpulan dari hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan yang dilakukan berisikan tentang temuan dan permasalahan pelaksanaan serta rekomendasi berupa saran atau usul perbaikan atau tindak lanjut dalam mengatasi bagian-bagian yang masih terlihat perlu peningkatan. Adapun kesimpulan dan rekomendasi dari laporan survei kepuasan ini adalah sebagai berikut,

A. Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan dosen berada pada rerata 115,35 dengan rentang skala yang memuaskan di mana menandakan bahwa dosen telah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterima sebagai sivitas akademik.
2. Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan berada pada rerata 212,16 termasuk ke dalam kategori memuaskan, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare.
3. Hasil survei kepuasan mahasiswa berada pada rerata 108,23 untuk ke semua aspek penilaian dengan kategori memuaskan di mana menandakan bahwa mahasiswa telah memperoleh pelayanan dengan baik.

B. Rekomendasi

4. Survei Kepuasan Dosen
 - a. Penyediaan ruang dosen secara kuantitas dan fasilitas.
 - b. Ruang kesehatan yang memiliki perlengkapan memadai sesuai dengan standar kesehatan
 - c. Perlu membangun fasilitas olahraga yang dapat digunakan oleh umum
5. Survei Kepuasan Mahasiswa
 - a. Penyediaan bimbingan konseling secara online yang dapat diakses oleh orang tua.

- b. Perkuat mitra kerja sama dalam peningkatkan kouta beasiswa
- 6. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan
 - a. Penyediaan ruang kerja yang nyaman
 - b. Penyediaan kelengkapan kerja dalam menunjang tugas tenaga kependidikan
 - c. Perolehan gaji sesuai aturan yang berlaku

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan IAIN Parepare tahun 2025. Semoga dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan dapat membantu baik pihak yang bersangkutan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan serta pimpinan lingkup IAIN Parepare dalam mengembangkan kinerja masing-masing sehingga dapat meningkatkan mutu layanan IAIN Parepare di tahun berikutnya.

Atas kerja sama yang baik seluruh pihak terkait, kami sampaikan terima kasih.



Parepare, 20 Oktober 2025

Ketua LPM,

Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.