



LAPORAN SURVEI KEPUASAN INTERNAL TAHUN 2023

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

 **www.iainpare.ac.id**

2024

Kata Pengantar

Puji dan syukur tim penyusun haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2023 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 merupakan laporan rutin setiap akhir tahun yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu agar semua pihak dapat mengetahui kinerja masing-masing dan mengevaluasi diri sehingga dapat mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data, pengolahan data, interpretasi data dan penyusunan laporan.

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 2023, mulai dari pihak pimpinan institut, fakultas, lembaga, unit, dan organisasi mahasiswa lingkup IAIN Parepare. Hasil rekapitulasi dapat diakses pada tautan berikut <https://bit.ly/3uE2IJz>

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, 12 Januari 2024

Ketua LPM,

Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN	3
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	27
BAB IV PENUTUP	29

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.

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, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
2. Tersedia rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN

Hasil survei diperoleh dari rekap data quisioner yang telah dibagikan kepada dosen, tenagapendidik, dan mahasiswa melalui *google form* dalam kurung waktu bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023.

A. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen didasarkan pada empat aspek pengukuran yaitu

1. 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

administratif, termasuk penilaian mahasiswa, penyusunan kurikulum, partisipasi dalam komite fakultas, dan administrasi akademik lainnya.

- f. Mengikuti Pengembangan Profesional: Dosen harus terus mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang keahliannya melalui literatur ilmiah, konferensi, dan pelatihan profesional untuk menjaga kualitas dan keterampilan mereka.
 - g. Menyusun dan Menilai Ujian: Dosen bertanggung jawab dalam menyusun soal ujian, menilai kinerja mahasiswa, dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran mereka.
2. 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.
3. 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
 4. 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.

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. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan memperhatikan enam aspek, diantaranya aspek tugas pokok, aspek fasilitas, aspek pimpinan, dan aspek hak. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu

dijawab oleh mahasiswa. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Kategorisasi survei kepuasan dosen

Range	Kategori
36 s/d 63	Sangat Tidak Memuaskan
64 s/d 91	Tidak Memuaskan
92 s/d 119	Memuaskan
120 s/d 144	Sangat Memuaskan

Jumlah dosen yang mengikuti survei kepuasan adalah 183 responden dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 4 aspek adalah 18.735 dari 36 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **102.37** dibulatkan menjadi 102, 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.

Pencapaian ini dapat digambarkan bahwa rentang 11 nilai ke bawah masuk ke dalam kategori tidak memuaskan dan rentang 18 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 IAN 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. 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 2: Kategorisasi pengukuran aspek tugas pokok

Range	Kategori
10 s/d 17.5	Sangat Tidak Memuaskan
18 s/d 25.5	Tidak Memuaskan
26 s/d 33.5	Memuaskan
26 s/d 40	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 183 orang yang mengisi instrumen dengan 10 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 4620 atau nilai rerata adalah 25.25. Nilai ini masuk dalam kategori **tidak**

memuaskan.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden belum merasakan kepuasan dalam hal pelaksanaan tridarma sebagai tugas pokok dari dosen tetap IAIN Parepare. Indikator tentang pembagian dan penentuan mata kuliah yang belum berdasar kemampuan dosen, pembagian pengujian seminar dan ujian skripsi, perhatian terhadap pendanaan Pengabdian kepada Masyarakat menjadi hal mendasar yang butuh diperhatikan oleh pemangku terkait.

Namun demikian, nilai ini mendekati kategori memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 1 poin. Hal ini bisa menjadi peluang bagi pimpinan agar bisa merevisi ulang kebijakan tentang akademik. Penegasan tentang peraturan akademik dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat menjadi perhatian. Usaha meningkatkan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan dosen sebagai pengguna utama.

2. 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 3: Kategorisasi pengukuran aspek fasilitas

Range	Kategori
11 s/d 19.25	Sangat Tidak Memuaskan

20 s/d 28.25	Tidak Memuaskan
29 s/d 37.25	Memuaskan
38 s/d 44	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 183 orang yang mengisi instrumen dengan 11 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 5406 atau nilai rerata adalah 29.54. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan 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.

Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki selisih kurang dari 1 poin. Hal ini bisa menjadi tantangan bagi pimpinan agar bisa menguatkan lagi fasilitas darma pendidikan lainnya misal laboratorium sebagai tempat praktik. Selain itu, usaha membuka ruang fasilitas untuk pengembangan dua darma lainnya yakni penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga masih butuh ditingkatkan. IAIN Parepare butuh 8 poin agar bisa pada pencapaian kategori sangat memuaskan.

3. 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 dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4: Kategorisasi pengukuran aspek pimpinan

Range	Kategori
3 s/d 5.25	Sangat Tidak Memuaskan
6 s/d 8.25	Tidak Memuaskan
9 s/d 11.25	Memuaskan
12	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 183 orang yang mengisi instrumen dengan 3 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 1.823 atau nilai rerata adalah 9.91. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan 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.

IAIN Parepare butuh dua poin agar bisa menjadi kategori sangat memuaskan. Indikator yang menjadi perhatian dikuatkan adalah pemantauan pimpinan terhadap proses pelaksanaan kegiatan yang lebih intensif.

4. 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 5: Kategorisasi pengukuran aspek hak

Range	Kategori
12 s/d 21	Sangat Tidak Memuaskan
22 s/d 31	Tidak Memuaskan
32 s/d 40	Memuaskan
41 s/d 48	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 183 orang yang mengisi instrumen dengan 12 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 6.886 atau nilai rerata adalah 37.62. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

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 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 *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *emphaty*, dan aspek *information*. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh mahasiswa. Adapun pembagian kategori kepuasan dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 6: Kategorisasi survei kepuasan mahasiswa

Range	Kategori
33 s/d 57.75	Sangat Tidak Memuaskan
58 s/d 82.75	Tidak Memuaskan
83 s/d 107.75	Memuaskan
108 s/d 132	Sangat Memuaskan

Jumlah mahasiswa yang mengikuti survei kepuasan adalah 1.228 responden dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 6 aspek adalah 115.043 dari 33 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **93.68** dibulatkan menjadi 94, berada pada rentang **Memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa mahasiswa secara umum telah merasakan kepuasan. Dalam hal *tangible*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance, empathy 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 IAN 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. *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 7: Kategorisasi pengukuran aspek *tangible*

Range	Kategori
11 s/d 19.25	Sangat Tidak Memuaskan
20 s/d 28.25	Tidak Memuaskan
29 s/d 37.25	Memuaskan
38 s/d 44	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 1228 orang yang mengisi instrumen dengan 11 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 35.021 atau nilai rerata adalah 28.51. 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 olah raga.

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 penyediaan kebutuhan mahasiswa baik akademik maupun non akademik. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

2. *Reliability*

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 8 Kategorisasi pengukuran aspek *reliability*

Range	Kategori
9 s/d 15.75	Sangat Tidak Memuaskan
16 s/d 22.75	Tidak Memuaskan
23 s/d 29.75	Memuaskan
30 s/d 36	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 1.228 orang yang mengisi instrumen dengan 9 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 28.753 atau nilai rerata adalah 23.41. 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 tidak 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. Usaha mempertahankan kepuasan menjadi penting dirancang yang lebih melibatkan mahasiswa sebagai

pengguna utama dalam proses perencanaan.

3. 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 9 Kategorisasi pengukuran aspek *responsiveness*

Range	Kategori
4 s/d 6.33	Sangat Tidak Memuaskan
6.55 s/d 8.88	Tidak Memuaskan
9 s/d 11.33	Memuaskan
11.55 s/d 16	Sangat Memuaskan

Dengan menunjukkan *responsiveness* yang baik, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, membangun hubungan yang kuat dengan mereka, dan meningkatkan reputasi kampus di mata mahasiswa dan masyarakat luas. Hal ini juga dapat membantu institusi untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing dalam pasar pendidikan tinggi.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data ditemukan bahwa dari 1.228 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 15.057 atau nilai rerata adalah 12.26. Nilai ini masuk dalam kategori **sangat memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan sangat memuaskan dalam hal penyediaan layanan komunikasi/konsultasi oleh dosen baik terkait dengan akademik maupun non akademik.

Gambaran kepuasan ini masih bisa ditingkatkan. Nilai masih tersisa 4 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 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.

4. 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 10 Kategorisasi pengukuran aspek *assurance*

Range	Kategori
3 s/d 5.25	Sangat Tidak Memuaskan
6 s/d 8.25	Tidak Memuaskan
9 s/d 11.25	Memuaskan
12	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 1.228 orang yang mengisi instrumen dengan 3 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 11.759 atau nilai rerata adalah 9.57. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan 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.

5. 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 11 Kategorisasi pengukuran aspek *empathy*

Range	Kategori
-------	----------

4 s/d 6.33	Sangat Tidak Memuaskan
6.55 s/d 8.88	Tidak Memuaskan
9 s/d 11.33	Memuaskan
11.55 s/d 16	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 1.228 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 15.857 atau nilai rerata adalah 12.91. 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 4 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.

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 12 Kategorisasi pengukuran aspek *information*

Range	Kategori
2 s/d 3.5	Sangat Tidak Memuaskan
4 s/d 5.5	Tidak Memuaskan
6 s/d 7.5	Memuaskan
8	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 1.228 orang yang mengisi instrumen dengan 2 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 8.56 atau nilai rerata adalah 7. 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.

C. 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 13: Kategorisasi kepuasan tenaga kependidikan

Range	Kategori
19-33	Sangat Tidak Memuaskan
34-48	Tidak Memuaskan
49-62	Memuaskan
63-76	Sangat Memuaskan

Jumlah tenaga kependidikan yang mengikuti survei kepuasan adalah 66 tenaga kependidikan dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 4 aspek adalah 3.494 dari 19 pernyataan yang memiliki rentang skorterendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **49.53** dibulatkan menjadi 50, 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 yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). PNS terdiri dari jabatan fungsional yakni perencana, arsiparis, Analisis pengelolaan keuangan negara, analisis SDM dan aparatur, pranata komputer, laboran, pengembang pendidikan. PPNPN terdiri dari pramu bakti, security, pengemudi, dan Cleaning Servis. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki hanya selisih kurang dari 1 poin. Hal ini menjadi tantangan bagi pimpinan agar bisa meningkatkan pengelolaan tenaga kependidikan sebagai bagian dari warga kampus IAIN Parepare.

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

1. Tugas Pokok

Aspek tugas pokok dalam konteks pengukuran kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada sejauh mana tenaga kependidikan merasa puas dengan pelaksanaan tugas utama di IAIN Parepare.

Aspek tugas pokok bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut;

Tabel 14: Kategorisasi kepuasan aspek tugas pokok

Range	Kategori
7 s/d 12	Sangat Tidak Memuaskan
13 s/d 17	Tidak Memuaskan
18 s/d 23	Memuaskan
24 s/d 28	Sangat Memuaskan

Dengan memahami dan mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelaksanaan tugas pokok mereka, IAIN Parepare dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas tenaga kependidikan, serta mempertahankan staf yang berkualitas dan terampil. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di IAIN

Parepare.

Berdasarkan rekap tabulasi dari 66 orang yang mengisi instrumen dengan 7 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 1.134 atau nilai rerata adalah 17.18. Nilai ini masuk dalam kategori **tidak memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden masih merasa ketidakpuasan dalam hal tata kelola dan tata pamong terutama dalam hal pembagian dan instruksi kerja. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori puas. Secara angka tidak sampai 1 poin. Hal ini menjadi tantangan bagi pimpinan agar bisa memperbaiki lebih mudah.

2. Aspek Suasana Kerja

Aspek suasana kerja dalam konteks pengukuran kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada kondisi lingkungan kerja di institusi pendidikan yang memengaruhi kepuasan dan kesejahteraan staf administrasi, teknis, dan lainnya.

Aspek suasana kerja bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut;

Tabel 15: Kategorisasi kepuasan aspek suasana kerja

Range	Kategori
4 s/d 7	Sangat Tidak Memuaskan
8 s/d 10	Tidak Memuaskan
11 s/d 13	Memuaskan
14 s/d 16	Sangat Memuaskan

Dengan memperhatikan dan mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja di IAIN Parepare, pimpinan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, produktif, dan berkesinambungan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kesejahteraan staf, mempertahankan talenta, dan memperkuat reputasi institusi sebagai tempat kerja

yang diinginkan.

Berdasarkan rekap tabulasi dari 66 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 770 atau nilai rerata adalah 12. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal dukungan kerja terutama dalam hal usaha saling membantu antar tenaga kependidikan. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki selisih 2 poin. Hal ini bisa dijadikan sebagai peluang bagi pimpinan agar bisa mempertahankan dan meningkatkan interaksi yang lebih mendukung antar warga kampus.

3. Aspek Pengembangan SDM

Aspek pengembangan 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 pengembangan SDM bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut;

Tabel 16: Kategorisasi kepuasan aspek pengembangan SDM

Range	Kategori
4-7	Sangat Tidak Memuaskan
8-10	Tidak Memuaskan
11-13	Memuaskan
14-16	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 66 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 800 atau nilai rerata adalah 12. 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 pengembangan kemampuan kerja. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki selisih 2 poin. 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.

4. Aspek Kepedulian

Aspek kepedulian dalam konteks pengukuran kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada seberapa besar tenaga kependidikan merasa didukung, dihargai, dan diperhatikan oleh pimpinan institusi.

Aspek pokok bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut

Tabel 17: Kategorisasi kepuasan aspek kepedulian

Range	Kategori
4-7	Sangat Tidak Memuaskan
8-10	Tidak Memuaskan
11-13	Memuaskan
14-16	Sangat Memuaskan

Berdasarkan rekap tabulasi dari 66 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 790 atau nilai rerata adalah 12. Nilai ini masuk dalam kategori **memuaskan**.

Berdasarkan data tabel di atas dapat digambarkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan hidup terutama dalam hal penganggaran dan penggajian. Namun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan. Secara angka memiliki selisih 2 poin. Hal ini bisa dijadikan sebagai peluang agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kependidikan.

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 102 dengan rentang skala yang memuaskan di mana menandakan bahwa dosen telah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterima sebagai sivitas akademik.
2. Hasil survei kepuasan mahasiswa berada pada rerata 93,68 untuk ke semua aspek penilaian dengan kategori memuaskan di mana menandakan bahwa mahasiswa telah memperoleh pelayanan dengan baik.
3. Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan berada pada rerata 49,53, termasuk ke dalam kategori memuaskan, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare.

B. Rekomendasi

1. Survei Kepuasan Dosen
 - a. Penyediaan ruang dosen secara kuantitas dan fasilitas.
 - b. Jaringan internet yang lancar dan dapat diakses di setiap area IAIN Parepare
 - c. Ruang kesehatan yang memiliki perlengkapan memadai sesuai dengan standarkesehatan
 - d. Perlu membangun fasilitas olahraga yang dapat digunakan oleh umum
2. Survei Kepuasan Mahasiswa
 - a. Gazebo sebagai tempat diskusi mahasiswa
 - b. Laboran yang sesuai dengan latar belakang pendidikan

- c. Penyediaan bimbingan konseling secara online yang dapat diakses oleh orang tua.
3. 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 2023. 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, 12 Januari 2024

Ketua LPM,



Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.