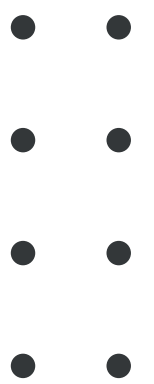


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
IAIN PAREPARE



**LAPORAN**



**SURVEI KEPUASAN  
INTERNAL  
TAHUN 2022**

**2023**



## Kata Pengantar

Tim penyusun mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan petunjuk-Nya yang memungkinkan penyelesaian laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2022 dengan sukses.

Survei tersebut merupakan bagian dari kegiatan rutin yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu setiap akhir tahun untuk mengevaluasi kinerja dan mengembangkan kompetensi. Prosesnya meliputi pengisian kuesioner, rekap data, pengolahan, interpretasi data, hingga penyusunan laporan.

Kami juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, termasuk pimpinan institut, fakultas, lembaga, unit, dan organisasi mahasiswa. Hasil rekapitulasi tersedia melalui tautan berikut: <https://bit.ly/3uE2IJz>.

Kami mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam laporan ini dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaannya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif bagi kinerja dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan.

Parepare, 12 Januari 2023

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 .....	26
BAB IV PENUTUP .....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pendidikan adalah upaya yang disengaja dan direncanakan untuk menciptakan lingkungan belajar yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi diri mereka, termasuk aspek spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang berguna bagi diri mereka sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara (sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan pelaksanaan Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terencana dan terarah, serta penggunaan indikator-indikator terukur sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas program yang telah dilaksanakan.

Pendidikan tinggi, yang memiliki tanggung jawab untuk mencerdaskan bangsa, akan menghasilkan individu yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional. Dalam mencapai tujuan tersebut, dosen sebagai pelaku utama dalam PBM harus memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial agar proses pembelajaran dapat berjalan secara efektif. Penting juga bagi tenaga kependidikan untuk memberikan layanan profesional yang mendukung kebutuhan mahasiswa. Evaluasi kinerja dari ketiga pihak - dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa - diperlukan untuk memastikan peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan. Salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada mereka untuk menilai kinerja mereka masing-masing.

### **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 2022.

#### **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, di antaranya 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

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 194 responden dengan total dari seluruh jawaban terdiri dari 4 aspek adalah 19.510 dari 36 pernyataan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 4, maka diperoleh rerata **100.56** dibulatkan menjadi 103, berada pada rentang **Memuaskan**.

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel di atas, terlihat bahwa secara keseluruhan, dosen telah mengalami kepuasan. Dalam hal pelaksanaan tugas pokok, fasilitas, kepemimpinan, dan hak-hak, terlihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden sebagai bagian dari komunitas akademik IAIN Parepare. Dosen terdiri dari dua jenis, yaitu dosen tetap yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan dosen tetap non-PNS. Dosen tetap di IAIN Parepare tersebar di 33 program studi, termasuk program sarjana dan program magister.

Pencapaian ini dapat dijelaskan dengan fakta bahwa skor di bawah 12 masuk ke dalam kategori tidak memuaskan, sementara skor di atas 17 masuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Dari sini terlihat bahwa rentang skor yang masuk ke dalam kategori tidak memuaskan lebih luas dibandingkan dengan rentang skor yang masuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Ini menunjukkan bahwa ada lebih banyak kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang tidak memuaskan daripada hasil yang sangat memuaskan.

Informasi ini dapat menjadi aset berharga bagi pimpinan perguruan tinggi untuk mengevaluasi layanan di IAIN Parepare dengan cara yang positif. Selain itu, informasi ini dapat digunakan sebagai landasan yang bijaksana untuk merancang layanan yang lebih responsif, terbuka, dan akuntabel di masa depan.

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 terhadap dosen dapat dijelaskan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah disusun. Analisis kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2:** Kategorisasi pengukuran aspek tugas pokok

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 memperoleh pemahaman tentang sejauh mana dosen merasa puas dengan lingkungan kerja dan dukungan yang mereka terima. Selain itu, hal ini memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan dosen. Langkah ini menjadi krusial dalam upaya mempertahankan dosen berkualitas, meningkatkan produktivitas akademik, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif di IAIN Parepare.

Berdasarkan hasil tabulasi data, ditemukan bahwa dari 194 responden yang mengisi instrumen dengan 10 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor yang diperoleh adalah 4867, dengan nilai rerata sebesar 25.09. Dari nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasilnya masuk dalam kategori **tidak memuaskan**.

Berdasarkan data tabel tersebut, tergambar bahwa responden belum merasakan kepuasan dalam pelaksanaan tridarma sebagai tugas pokok dari dosen tetap IAIN Parepare. Indikator-indikator seperti pembagian dan penentuan mata kuliah yang

tidak didasarkan pada kemampuan dosen, pembagian penguji seminar dan ujian skripsi, serta perhatian terhadap pendanaan Pengabdian kepada Masyarakat, menjadi hal-hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh pihak terkait.

Namun demikian, nilai tersebut mendekati kategori memuaskan, dengan selisih kurang dari 1 poin. Hal ini menunjukkan adanya peluang bagi pimpinan untuk merevisi kebijakan terkait aspek akademik. Perlu ada penekanan lebih pada peraturan akademik dan implementasi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Diperlukan usaha yang lebih aktif dalam meningkatkan kepuasan, yang melibatkan dosen sebagai pengguna utama.

## 2. Fasilitas

Dalam konteks pengukuran kepuasan dosen, aspek fasilitas mengacu pada seberapa puasny dosen dengan fasilitas yang disediakan oleh IAIN Parepare untuk mendukung berbagai kegiatan, seperti pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kebutuhan administratif dosen.

Survei kepuasan yang dilakukan terhadap dosen dapat dijelaskan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah disusun. Analisis kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3:** Kategorisasi pengukuran aspek fasilitas

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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, dari 183 responden yang mengisi instrumen dengan 11 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor yang diperoleh adalah 5.525, atau nilai rerata sebesar 28.57, yang dibulatkan menjadi 29. Nilai ini masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal penyediaan fasilitas untuk 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 tersebut mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih kurang dari 1 poin. Hal ini menandakan adanya tantangan bagi pimpinan untuk memperkuat fasilitas darma pendidikan lainnya, seperti laboratorium sebagai tempat praktik. Selain itu, upaya untuk memberikan ruang fasilitas yang lebih luas untuk pengembangan dua darma lainnya, yakni penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, juga masih perlu ditingkatkan. IAIN Parepare membutuhkan peningkatan sebanyak 9 poin agar mencapai kategori sangat memuaskan.

### 3. Pimpinan

Aspek pimpinan dalam konteks pengukuran kepuasan dosen mengacu pada seberapa puasnya dosen dengan kepemimpinan yang diberikan oleh pimpinan atau manajemen di IAIN Parepare.

Survei kepuasan yang dilakukan pada dosen dapat digambarkan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4:** Kategorisasi pengukuran aspek pimpinan

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 responden yang mengisi instrumen dengan 3 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor adalah 1.885, dengan nilai rerata sebesar 9.71. Nilai ini masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pelibatan pimpinan dalam kegiatan akademik dan non-akademik dosen tetap IAIN Parepare. Pelibatan pimpinan tercermin dalam keikutsertaan dalam kegiatan, pemantauan, dan pemberian penghargaan.

Untuk mencapai kategori sangat memuaskan, IAIN Parepare membutuhkan peningkatan dua poin. Indikator yang menjadi perhatian adalah meningkatkan intensitas pemantauan pimpinan terhadap proses pelaksanaan kegiatan.

#### 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 berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak

memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5:** Kategorisasi pengukuran aspek hak

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 berkelanjutan. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan dosen, menjaga talenta akademik yang berkualitas, dan memperkuat reputasi institusi dalam jangka panjang.

Berdasarkan temuan hasil tabulasi data, ditemukan bahwa dari 183 responden yang mengisi instrumen dengan 12 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor adalah 7.233, dengan nilai rerata sebesar 37.28. Nilai ini masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pemenuhan kesejahteraan ekonomi dan karier sebagai jabatan fungsional. Untuk mencapai kategori sangat memuaskan, IAIN Parepare membutuhkan peningkatan sebanyak tiga poin. Indikator yang menjadi perhatian adalah meningkatkan 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 diilustrasikan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Survei kepuasan mahasiswa memperhatikan enam aspek, yakni aspek tangible, reliability,

responsiveness, assurance, empathy, dan information. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh mahasiswa. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6:** Kategorisasi survei kepuasan mahasiswa

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 berpartisipasi dalam survei kepuasan adalah sebanyak 1.155 responden, dengan total jawaban dari keenam aspek sebanyak 108.167, dari 33 pernyataan yang memiliki rentang skor antara 1 hingga 4. Dengan demikian, rerata nilai yang diperoleh adalah 93.65, yang dibulatkan menjadi 94, berada dalam kategori Memuaskan.

Berdasarkan data tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum, mahasiswa telah merasakan kepuasan dalam berbagai aspek seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan information sebagai bagian dari komunitas akademik IAIN Parepare. Mahasiswa terbagi ke dalam 4 fakultas dan program pasca sarjana.

Pencapaian ini menggambarkan bahwa rentang 10 nilai ke bawah masuk ke dalam kategori tidak memuaskan, sedangkan rentang 14 nilai ke atas akan masuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Ini menunjukkan bahwa kerentanan berada pada kategori tidak memuaskan lebih besar daripada peluang untuk mencapai kategori sangat memuaskan.

Gambaran ini dapat menjadi aspek positif bagi pimpinan perguruan tinggi dalam mengevaluasi kondisi pelayanan di IAN Parepare. Selain itu, informasi ini juga dapat digunakan sebagai panduan 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 mengacu pada elemen-elemen yang bisa diamati, dirasakan, atau diukur secara nyata dalam penilaian kepuasan mahasiswa. Dalam konteks ini, aspek tangible berfungsi sebagai penanda atau standar untuk menilai seberapa puas mahasiswa terhadap layanan atau fasilitas yang disediakan oleh IAIN Parepare.

Survei kepuasan yang dilakukan terhadap mahasiswa dapat dijelaskan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan. Analisis kuantitatif berdasarkan empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori

**Tabel 7:** Kategorisasi pengukuran aspek *tangible*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 memiliki peran penting dalam penilaian kepuasan mahasiswa karena memberikan gambaran yang jelas tentang pengalaman mereka di institusi pendidikan. Evaluasi terhadap aspek-aspek tangible ini memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa serta kualitas pengalaman belajar mereka.

Berdasarkan analisis data tabulasi, ditemukan bahwa dari total 1155 responden yang mengisi instrumen survei dengan 11 pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor adalah 32.9999, dengan nilai rerata sebesar 28.57. Nilai tersebut masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel yang disajikan, dapat dilihat bahwa responden mengalami kepuasan



terhadap fasilitas kampus yang disediakan terutama dalam pengurusan KRS dan informasi berbasis website. Namun juga dapat digambarkan dari temuan adalah pimpinan harus memperhatikan fasilitas laboratorium yang mesti tersedia dengan baik dan akses bagi semua dengan mudah.

Meskipun demikian, nilai tersebut mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih kurang dari 1 poin. Hal ini menantang bagi pimpinan untuk meningkatkan penyediaan kebutuhan mahasiswa, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik. Upaya mempertahankan tingkat kepuasan ini penting dirancang dengan lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

## 2. *Reliability*

Dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa, aspek *reliability* merujuk pada keandalan atau konsistensi layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare.

Survei kepuasan terhadap aspek *reliability* yang dilakukan pada mahasiswa dapat diilustrasikan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan. Evaluasi kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang telah disusun, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 8** Kategorisasi pengukuran aspek *reliability*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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. Ini juga akan membantu institusi dalam mempertahankan dan meningkatkan reputasi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

Berdasarkan analisis data tabulasi, ditemukan bahwa dari total 1.228 responden yang mengisi instrumen survei dengan 9 pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor adalah 26.93, dengan nilai rerata sebesar 23.32. Nilai tersebut masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel yang disajikan, dapat dilihat bahwa responden mengalami kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh unsur dosen dan tenaga kependidikan kampus, terutama terkait dengan pemanfaatan media pembelajaran oleh dosen dan kepekaan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan.

Meskipun demikian, nilai tersebut mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih kurang dari 1 poin. Hal ini menantang bagi pimpinan untuk meningkatkan kemampuan proses belajar mengajar oleh dosen dan penyediaan layanan administrasi oleh tenaga kependidikan. Pimpinan perlu memperhatikan kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu. Upaya mempertahankan tingkat kepuasan ini penting dirancang dengan lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

### 3. Responsiveness

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

Survei kepuasan terhadap aspek responsiveness yang dilakukan pada mahasiswa dijelaskan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan. Evaluasi kuantitatif dilakukan dengan membagi nilai ke dalam empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dipaparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 9** Kategorisasi pengukuran aspek *responsiveness*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 1.155 orang yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban ditemukan skor total adalah 14.146 atau nilai rerata adalah 12.24. 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 penasihat akademik baik terkait dengan akademik maupun non akademik. Namun catatan penting dari temuan ini adalah unsur pimpinan harus lebih mampu berkomunikasi dengan 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 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

Dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa, aspek assurance merujuk pada

kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare kepada mereka.

Survei kepuasan terhadap aspek assurance yang dilakukan pada mahasiswa diilustrasikan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang telah ditetapkan, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pembagian kategori kepuasan terinci dalam tabel berikut:

**Tabel 10** Kategorisasi pengukuran aspek *assurance*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 jaminan yang baik, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap layanan kampus, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat reputasi institusi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

Berdasarkan hasil tabulasi data, dari 1.155 responden yang mengisi instrumen dengan 3 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, ditemukan skor total sebesar 11.074 atau nilai rerata sebesar 9.58. Nilai ini termasuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar kode etik. Namun, di sisi lain, layanan dari tenaga kependidikan perlu ditingkatkan.

Meskipun begitu, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih angka kurang dari 1 poin. Hal ini menantang bagi pimpinan untuk meningkatkan fungsi dosen sebagai penasihat akademik dan memberlakukan kode etik dengan lebih ketat. Upaya untuk mempertahankan kepuasan harus dirancang dengan lebih melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama dalam proses perencanaan.

## 5. Empaty

Dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa, aspek empathy merujuk pada kemampuan IAIN Parepare untuk memahami, menghargai, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan pengalaman mahasiswa dengan empati.

Survei kepuasan terhadap aspek empathy yang dilakukan pada mahasiswa diilustrasikan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah dikembangkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang telah ditetapkan, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pembagian kategori kepuasan terinci dalam tabel berikut:

**Tabel 11** Kategorisasi pengukuran aspek *empathy*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 empati yang kuat, IAIN Parepare dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa, memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi, serta menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa. Ini juga dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan reputasi institusi di mata mahasiswa dan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil tabulasi data, dari 1.155 responden yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, ditemukan skor total 14.922 atau nilai rerata 12.91, yang masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Hasil dari data tabel menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan terkait kesulitan studi yang dialami.

Meskipun kepuasan ini tinggi, masih ada ruang untuk peningkatan. Dibutuhkan 4

poin lagi agar kepuasan mahasiswa pada aspek ini dapat mencapai puncak. Namun, perlu dicatat bahwa pencapaian ini hanya kurang dari 1 poin dari kategori memuaskan. Ini merupakan tantangan dan peluang bagi pimpinan untuk meningkatkan bentuk layanan dengan memperkenalkan sistem pemantauan kemajuan studi yang lebih interaktif, memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih terbuka. Usaha untuk mempertahankan kepuasan perlu melibatkan mahasiswa sebagai pihak utama dalam proses perencanaan layanan.

## 6. Information

Aspek informasi dalam konteks pengukuran kepuasan mahasiswa merujuk pada kemampuan IAIN Parepare untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan relevan kepada mahasiswa mengenai berbagai aspek kehidupan akademik dan kampus.

Survei kepuasan yang dilakukan terhadap aspek informasi pada mahasiswa dapat diilustrasikan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan. Analisis kuantitatif didasarkan pada empat kategori yang telah dibuat, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12** Kategorisasi pengukuran aspek *information*

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 memberikan informasi yang jelas, akurat, dan relevan kepada mahasiswa, IAIN Parepare dapat meningkatkan rasa terinformasi, dukungan, dan keterlibatan mahasiswa dalam kehidupan kampus. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi.

Berdasarkan hasil tabulasi data, dari 1.155 responden yang mengisi instrumen dengan 2 pernyataan dan 4 pilihan jawaban, ditemukan skor total 8.090 atau nilai rerata 7,

yang masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel, terlihat bahwa responden telah merasa puas dengan pemberian informasi akademik dan non-akademik oleh pengelola institusi kepada mahasiswa.

Meskipun kepuasan sudah cukup, masih ada ruang untuk peningkatan. Diperlukan peningkatan sebanyak 1 poin agar mencapai kepuasan maksimal dalam aspek ini. Di samping itu, hanya kurang dari 1 poin untuk mencapai kategori sangat memuaskan. Ini bisa menjadi tantangan dan peluang bagi pimpinan untuk meningkatkan variasi informasi dengan memanfaatkan media sosial yang dapat lebih mudah diakses oleh mahasiswa. Setiap informasi penting harus disampaikan kepada mahasiswa agar mereka merasa terlibat dalam kehidupan kampus. Pengelola institusi perlu secara aktif melibatkan mahasiswa dalam penyebaran informasi agar dapat mencapai dampak yang lebih besar.

### C. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan yang dilakukan pada tenaga kependidikan dapat dijelaskan melalui penentuan kategori berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan. Evaluasi kuantitatif didasarkan pada empat kategori, yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Rincian pembagian kategori kepuasan disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 13:** Kategorisasi kepuasan tenaga kependidikan

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
19-33	Sangat Tidak Memuaskan
34-48	Tidak Memuaskan
49-62	Memuaskan
63-76	Sangat Memuaskan

Jumlah responden dari survei kepuasan tenaga kependidikan adalah sebanyak 59 orang, dengan total skor keseluruhan dari empat aspek mencapai 2.934 dari 19 pernyataan, yang memiliki rentang skor antara 1 dan 4. Dengan nilai rerata sebesar 49.72, yang dibulatkan menjadi 50, menempatkan hasil ini pada kategori Memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa secara umum, tenaga kependidikan di IAIN Parepare telah merasakan kepuasan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Baik dalam hal tugas pokok, suasana kerja, pengembangan SDM, maupun kepedulian, tingkat kepuasan yang dialami oleh responden tergambar dengan baik. Tenaga kependidikan terbagi menjadi dua kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). PNS mencakup berbagai jabatan fungsional seperti perencana, arsiparis, analis pengelolaan keuangan negara, analis SDM dan aparatur, pranata komputer, laboran, dan pengembang pendidikan. Sedangkan PPNPN terdiri dari pramu bakti, security, pengemudi, dan Cleaning Servis.

Meskipun demikian, nilai yang diperoleh mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih yang sangat kecil. Hal ini menjadi tantangan bagi pimpinan untuk meningkatkan manajemen tenaga kependidikan sebagai bagian integral dari komunitas kampus IAIN Parepare.

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci tentang pencapaian layanan terhadap tenaga kependidikan, akan dijabarkan hasil temuan pada masing-masing aspek secara lebih detail.

### 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

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 mengevaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap



pelaksanaan tugas pokok mereka, IAIN Parepare dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas mereka, serta untuk mempertahankan staf yang berkualitas dan terampil. Ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di IAIN Parepare.

Berdasarkan hasil tabulasi dari 59 responden yang mengisi instrumen dengan 7 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor yang diperoleh adalah 1.030, dengan nilai rerata 17.45. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan berada dalam kategori tidak memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden masih merasa ketidakpuasan terhadap kondisi ruang kerja yang kurang nyaman. Namun, demikian, nilai tersebut mendekati kategori puas, dengan selisih yang kurang dari 1 poin. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pimpinan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan dengan 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

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 mengevaluasi 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 berkelanjutan. Ini akan membantu meningkatkan kesejahteraan staf, mempertahankan bakat, dan memperkuat reputasi institusi sebagai tempat kerja yang diinginkan.

Berdasarkan rekapitulasi tabulasi dari 59 responden yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor yang diperoleh adalah 621, dengan nilai rerata 10.52, yang dibulatkan menjadi 11. Nilai ini masuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden telah merasakan kepuasan terutama dalam hal dukungan kerja, khususnya dalam upaya saling membantu antar tenaga kependidikan secara emosional. Meskipun demikian, nilai ini mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih hanya 1 poin. Hal ini dapat dijadikan sebagai peluang bagi pimpinan untuk mempertahankan dan meningkatkan interaksi yang lebih mendukung antara semua 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

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
4-7	Sangat Tidak Memuaskan
8-10	Tidak Memuaskan
11-13	Memuaskan
14-16	Sangat Memuaskan

Dengan memberikan perhatian yang memadai pada pengembangan sumber daya manusia (SDM) tenaga kependidikan, IAIN Parepare dapat meningkatkan kepuasan mereka, mendorong mereka untuk memberikan kontribusi yang lebih besar, serta

mempertahankan dan mengembangkan bakat-bakat berharga. Ini akan berdampak positif pada kualitas layanan pendidikan dan reputasi institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan ringkasan tabulasi dari 59 responden yang mengisi instrumen dengan 4 item pernyataan dan 4 pilihan jawaban, total skor yang diperoleh adalah 612, dengan nilai rata-rata 10. Nilai ini masuk dalam kategori tidak memuaskan.

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa responden tidak merasakan kepuasan dalam hal pengembangan melalui mutasi atau rotasi antar unit. Meskipun demikian, nilai ini mendekati kategori memuaskan, dengan selisih hanya 1 poin. Hal ini dapat dijadikan sebagai kesempatan bagi pimpinan untuk meningkatkan kapasitas kerja melalui sistem rotasi atau perpindahan, serta peningkatan jenjang karier baik bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non PNS secara adil dan bijaksana, dengan memperhatikan peraturan yang berlaku.

#### 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 kepedulian bisa digambarkan melalui kategori sebagai berikut

**Tabel 17:** Kategorisasi kepuasan aspek kepedulian

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
4-7	Sangat Tidak Memuaskan
8-10	Tidak Memuaskan
11-13	Memuaskan
14-16	Sangat Memuaskan

Berdasarkan rangkuman tabulasi dari 59 partisipan yang mengisi instrumen dengan 4 pernyataan dan 4 opsi jawaban, total skor yang terakumulasi adalah 671, dengan nilai rata-rata sebesar 11.37. Nilai ini termasuk dalam kategori memuaskan.

Dari data tabel tersebut, dapat dilihat bahwa responden merasakan kepuasan terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan hidup, terutama terkait penganggaran dan penggajian. Meskipun begitu, nilai tersebut mendekati kategori tidak memuaskan, dengan selisih hanya 1 poin. Ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pimpinan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kependidikan.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil survei kepuasan yang melibatkan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Ini mencakup temuan utama dari survei serta masalah yang diidentifikasi selama pelaksanaannya. Selain itu, bab ini juga menyajikan rekomendasi untuk mengatasi area yang masih memerlukan perbaikan. Berikut adalah kesimpulan dan rekomendasi yang diambil dari laporan survei kepuasan ini:

#### **A. Kesimpulan**

1. Hasil survei kepuasan dosen berada pada rerata 100 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 93,63 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 49,72, termasuk ke dalam kategori memuaskan, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh IAIN Parepare.

#### **B. Rekomendasi**

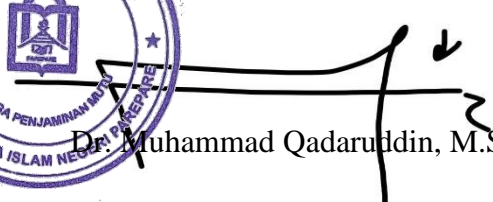
1. Survei Kepuasan Dosen
  - a. Penyediaan fasilitas tri darma yang lebih memadai
  - b. Pendanaan PkM yang merata
  - c. Perlu membangun fasilitas olahraga yang dapat digunakan oleh umum
2. Survei Kepuasan Mahasiswa
  - a. Laboratorium yang memadai
  - b. Pelayanan tenaga kependidikan yang lebih ramah
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

Demikianlah laporan hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan IAIN Parepare tahun 2022. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi semua pihak terkait, termasuk dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan pimpinan di IAIN Parepare. Dengan memperhatikan temuan dan rekomendasi dalam laporan ini, diharapkan dapat terjadi peningkatan kinerja dan mutu layanan di IAIN Parepare pada tahun-tahun mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik dari semua pihak yang terlibat dalam survei ini.

Parepare, 12 Januari 2023  
Ketua LPM,  
  
D. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.

