



LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN FISIP UNHAS

MAHASISWA, DOSEN, & TENDIK

SEMESTER AWAL 2025/2026

FISIP UNIVERSITAS HASANUDDIN
DESEMBER 2025

KATA PENGANTAR

Kegiatan survei kepuasan pelanggan merupakan suatu kegiatan yang rutin dilakukan setiap Semester oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Pelanggan internal adalah dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan, sedangkan pelanggan eksternal adalah alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerjasama. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, utamanya kepada semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Semoga masukan yang telah diberikan dalam survei ini dapat kami tindaklanjuti dengan baik sehingga akan tercipta kualitas pelayanan yang berkesinambungan, dan pada akhirnya menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan bagi pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dalam mengambil kebijakan khususnya terkait aspek-aspek yang dianggap masih perlu ditingkatkan.

Makassar, Desember 2025

Ketua GPMPR FISIP



Dr. Safriadi, S.IP., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
A. PENDAHULUAN	4
B. TUJUAN PELAKSANAAN SURVEI	4
C. RUANG LINGKUP DAN SASARAN SURVEI	5
D. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	5
E. PENGUMPULAN DATA.....	5
F. HASIL PENELITIAN	6
1. Kepuasan Pelanggan Mahasiswa	6
2. Kepuasan Pelanggan Dosen	13
3. Kepuasan Pelanggan Tendik	19
G. ANALISI DATA	26
1. Kepuasan Pelanggan Mahasiswa	27
2. Kepuasan Pelanggan Dosen	29
3. Kepuasan Pelanggan Tendik	31
H. KESIMPULAN.....	35
LAMPIRAN	37

A. PENDAHULUAN

Lembaga perguruan tinggi merupakan penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang disediakan harus dikaji secara rutin karena menyangkut pertumbuhan dan perkembangan lembaga layanan itu sendiri. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perhatian dan orientasi pada kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. vHal ini tercermin dengan semakin banyaknya komitmen terhadap kepuasan pelanggan, baik yang disampaikan melalui pariwisata atau humas ataupun melalui media promosi (termasuk media digital dan media-media sosial lainnya). Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin adalah unit kerja yang dibentuk berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Hasanudin Nomor : 13/UN4.1/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas dan Sekolah Universitas Hasanuddin. Gugus penjaminan mutu mempunyai tugas merencanakan, menerapkan, mengendalikan dan mengembangkan sistem penjaminan mutu akademik fakultas dan program studi yang sejalan dengan sistem penjaminan mutu internal Unhas, dan bertanggungjawab atas peningkatan mutu secara berencana dan berkelanjutan. Dalam menjalankan tugas tersebut, maka salah satu fungsi GPM adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan akademik dan non-akademik untuk memastikan bahwa standar-standar mutu yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Cara evaluasi yang dilakukan antara lain adalah dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

GPM Fisip Unhas telah menjadwalkan mengadakan survei kepuasan pelanggan sekali dalam setahun pada akhir kegiatan akademik, yakni bulan Februari hingga Juli. Laporan ini adalah merupakan hasil survei Desember tahun 2025. Laporan survei selanjutnya disampaikan kepada pemangku kepentingan melalui website FISIP, dan juga disampaikan kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin selaku pimpinan tertinggi untuk mendapatkan perhatian dan tindak lanjut perbaikan.

B. TUJUAN PELAKSANAAN SURVEI

Survei kepuasan pelanggan ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan internal (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) pada periode layanan Semester Awal Tahun Akademik 2025/2026 (Juli – Desember 2025) terhadap layanan

yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

C. RUANG LINGKUP DAN SASARAN SURVEI

Ruang lingkup dan sasaran survei ini adalah sebagai berikut:

- 1) Survei kepuasan layanan akademik dengan sasaran mahasiswa;
- 2) Survei kepuasan manajemen dengan sasaran dosen dan tenaga kependidikan;
- 3) Survei kepuasan pengguna dengan sasaran adalah para pengguna Fisip Unhas.

D. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei ini dilakukan pada kegiatan akademik semester awal yaitu bulan Juli hingga Desember 2025.

E. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan kuesioner online dengan mengirimkan link google form kepada masing-masing responden. Selain itu juga, kuesioner sudah disediakan di website Fisip Unhas.

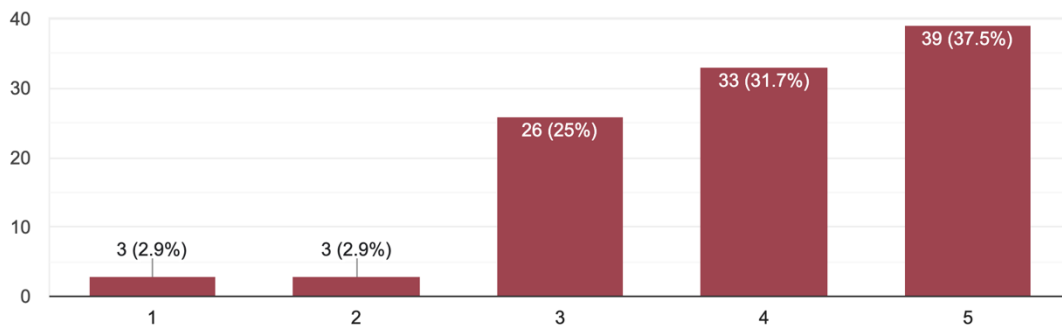
F. HASIL PENELITIAN

1. Kepuasan Pelanggan Mahasiswa

- **Aspek Pelayanan Administrasi Akademik**

Pelayanan administrasi akademik (KRS, KHS, surat menyurat ujian, kegiatan) diberikan secara tepat waktu dan akurat.

104 responses



Pada aspek pelayanan administrasi akademik yang mencakup pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), surat-menyurat ujian, hingga pengelolaan kegiatan akademik lainnya, mahasiswa diminta untuk menilai ketepatan waktu dan keakuratan layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di lingkungan FISIP Unhas.

Dari total 104 responden yang berpartisipasi dalam survei ini, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang cukup positif terhadap kinerja layanan administrasi akademik. Sebanyak 39 responden (37,5%) memberikan skor tertinggi yaitu 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Sementara itu, 33 responden (31,7%) memberikan skor 4, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan yang diterima.

Adapun 26 responden (25%) memberikan skor 3, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah mahasiswa yang menilai layanan sudah cukup memadai, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Di sisi lain, terdapat 3 responden (2,9%) yang memberikan skor 2, serta 3 responden (2,9%) lainnya yang memberikan skor 1, menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa layanan administrasi akademik masih belum memenuhi harapan mereka.

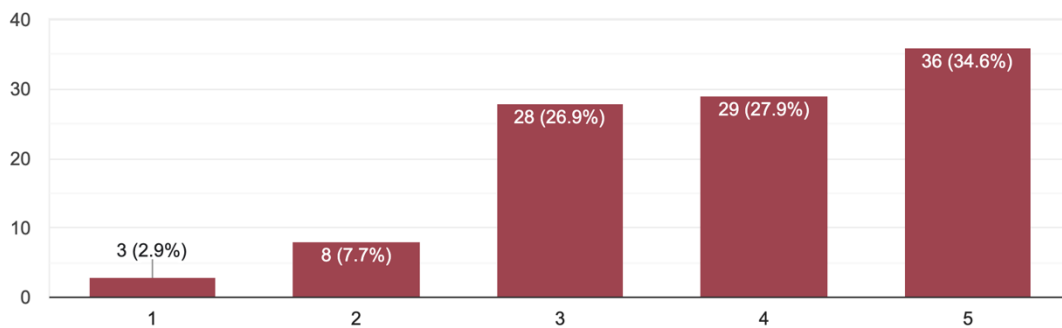
Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh untuk aspek ini adalah 3,98 dari skala maksimum 5. Nilai rata-rata ini memperlihatkan bahwa secara umum mahasiswa cukup

puas terhadap layanan administrasi akademik yang mereka terima, baik dari sisi ketepatan waktu maupun keakuratannya. Namun demikian, temuan ini juga memberikan sinyal bagi pengelola fakultas bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan, khususnya dalam hal mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketelitian administrasi, serta memperkuat komunikasi antara tenaga kependidikan dengan mahasiswa agar pelayanan semakin responsif terhadap kebutuhan akademik mahasiswa.

- ***Aspek Ketersediaan dan Akses Informasi Akademik***

Informasi akademik (jadwal kuliah, ujian, beasiswa, dll.) mudah diakses dan selalu diperbarui.

104 responses



Survei juga mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan akses dan pembaruan informasi akademik yang mencakup jadwal perkuliahan, ujian, beasiswa, serta informasi akademik lainnya. Informasi ini merupakan komponen penting dalam kelancaran proses belajar mahasiswa, sehingga tingkat keterpenuhan aksesibilitas dan akurasi informasi menjadi salah satu indikator kinerja layanan tenaga kependidikan.

Dari total 104 responden, hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 36 responden (34,6%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), sementara 29 responden (27,9%) memberikan skor 4 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Sebanyak 28 responden (26,9%) memberikan skor 3, yang mengindikasikan persepsi cukup terhadap kemudahan akses informasi akademik. Di sisi lain, masih terdapat 8 responden (7,7%) yang memberikan skor 2, dan 3 responden (2,9%) yang memberikan skor 1, menandakan adanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan informasi akademik masih belum memadai.

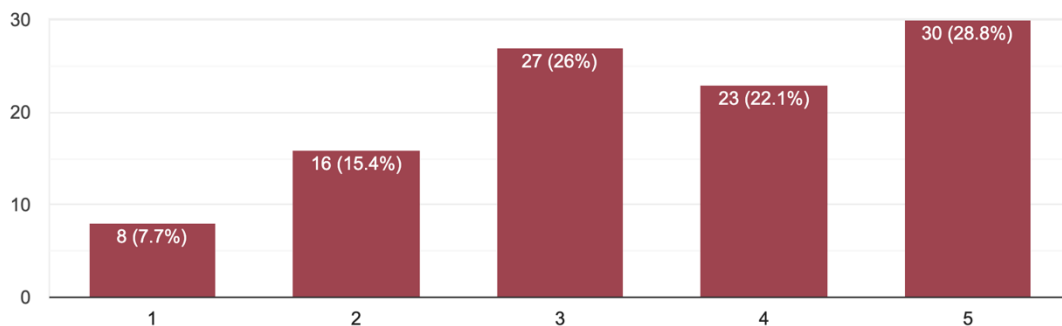
Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh pada aspek ini adalah 3,84. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas dengan ketersediaan

dan kemudahan akses informasi akademik, meskipun terdapat indikasi bahwa sistem informasi akademik masih memerlukan penguatan, khususnya dalam hal kecepatan pembaruan data, kejelasan informasi yang disampaikan, serta keseragaman penyebaran informasi di berbagai kanal komunikasi yang dimiliki fakultas.

- **Aspek Fasilitas Perkuliahan yang Mendukung Kenyamanan Belajar**

Fasilitas perkuliahan (kelas, proyektor, AC, jaringan internet, dll.) mendukung kenyamanan belajar.

104 responses



Fasilitas perkuliahan menjadi salah satu komponen penting yang berkontribusi terhadap kenyamanan dan kelancaran proses pembelajaran mahasiswa. Pada aspek ini, survei mengukur sejauh mana mahasiswa menilai kecukupan dan kelayakan fasilitas perkuliahan yang tersedia, seperti ruang kelas, proyektor, pendingin ruangan (AC), jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya.

Dari 104 responden, tercatat 30 responden (28,8%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5) terhadap fasilitas perkuliahan yang disediakan, sementara 23 responden (22,1%) memberikan penilaian puas (skor 4). Sebanyak 27 responden (26%) menilai cukup (skor 3), menunjukkan adanya kelompok mahasiswa yang merasa fasilitas pembelajaran masih perlu peningkatan. Sementara itu, terdapat 16 responden (15,4%) yang memberikan skor 2 dan 8 responden (7,7%) yang memberikan skor 1, menunjukkan adanya sebagian mahasiswa yang mengalami ketidakpuasan terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas pembelajaran.

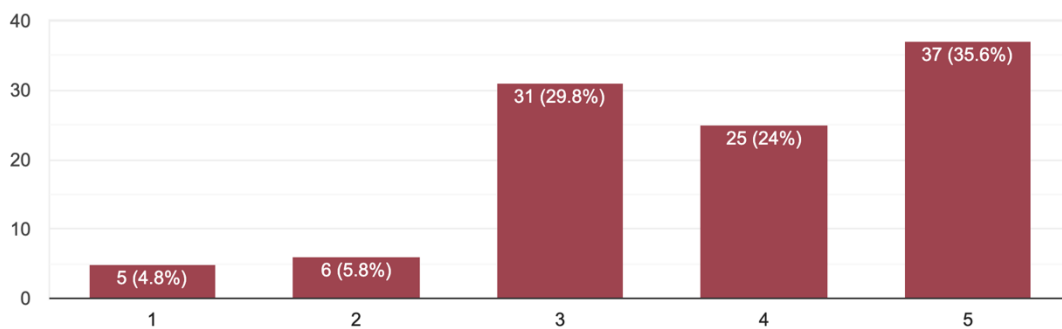
Secara keseluruhan, aspek fasilitas perkuliahan memperoleh nilai rata-rata 3,49, lebih rendah dibandingkan dengan aspek-aspek layanan lainnya. Hasil ini mencerminkan bahwa walaupun sebagian besar mahasiswa sudah merasa cukup nyaman dengan fasilitas yang ada, namun tetap terdapat kebutuhan untuk melakukan pembenahan dan peningkatan, khususnya terkait kualitas dan ketersediaan sarana pendukung

perkuliahan seperti kestabilan jaringan internet, kelayakan ruang kelas, perawatan peralatan multimedia, serta kenyamanan fisik ruangan.

- **Aspek Layanan Teknologi Informasi untuk Mendukung Kegiatan Perkuliahan dan Administrasi**

Layanan teknologi informasi (NEOSIA, SIKOLA, Wi-Fi) memudahkan kegiatan perkuliahan dan administrasi.

104 responses



Teknologi informasi menjadi salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan layanan akademik dan administrasi di lingkungan FISIP Unhas. Berbagai sistem seperti NEOSIA, SIKOLA, serta jaringan Wi-Fi memainkan peran penting dalam memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan administrasi maupun kegiatan perkuliahan secara efektif.

Hasil survei dari 104 responden menunjukkan bahwa 37 responden (35,6%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5) terhadap layanan teknologi informasi yang disediakan, sementara 25 responden (24%) memberikan penilaian puas (skor 4). Sebanyak 31 responden (29,8%) memberikan penilaian cukup (skor 3), menandakan adanya sebagian mahasiswa yang menilai layanan sudah berjalan namun masih terdapat beberapa kendala teknis yang mereka hadapi. Selain itu, terdapat 6 responden (5,8%) yang memberikan skor 2 dan 5 responden (4,8%) yang memberikan skor 1, menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi.

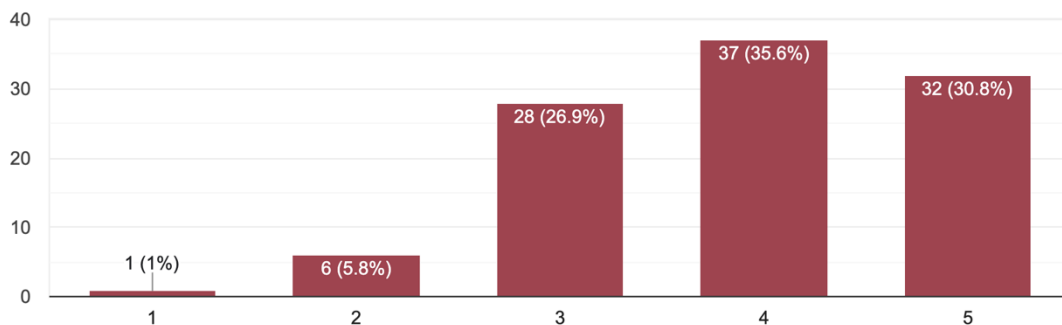
Secara keseluruhan, aspek ini memperoleh nilai rata-rata 3,80. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa cukup puas dengan keberadaan dan pemanfaatan layanan teknologi informasi yang tersedia, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa potensi perbaikan yang dapat menjadi perhatian antara lain: kestabilan sistem, peningkatan kecepatan akses, kemudahan navigasi, serta

penguatan kapasitas Wi-Fi di area kampus untuk mengakomodasi kebutuhan mahasiswa yang terus meningkat dalam pembelajaran berbasis teknologi.

- **Aspek Layanan Pembelajaran oleh Dosen**

Dosen memberikan layanan pembelajaran secara profesional, terbuka terhadap diskusi, dan tepat waktu.

104 responses



Kualitas layanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen merupakan faktor utama dalam proses pendidikan di lingkungan FISIP Unhas. Pada aspek ini, survei mengukur persepsi mahasiswa terkait profesionalisme dosen dalam mengajar, keterbukaan terhadap diskusi, serta ketepatan waktu dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran.

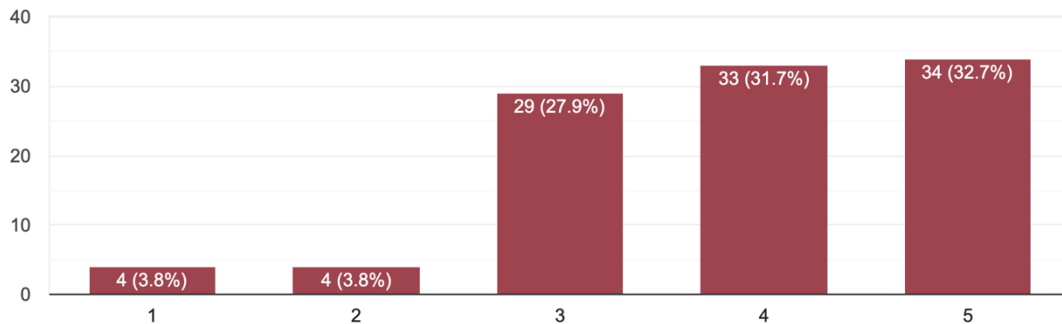
Dari total 104 responden, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang positif. Sebanyak 32 responden (30,8%) memberikan skor sangat puas (5) dan 37 responden (35,6%) memberikan skor puas (4). Sebanyak 28 responden (26,9%) memberikan skor cukup (3), menandakan bahwa terdapat sebagian mahasiswa yang menilai layanan pembelajaran sudah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa ruang perbaikan, baik dari sisi interaksi, ketepatan waktu, maupun pengelolaan kelas. Di sisi lain, terdapat 6 responden (5,8%) memberikan skor kurang (2) dan 1 responden (1%) memberikan skor sangat kurang (1), yang menjadi perhatian untuk penyempurnaan kualitas pembelajaran secara lebih menyeluruh.

Secara keseluruhan, aspek ini memperoleh nilai rata-rata 3,89. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai dosen telah menjalankan tugas pembelajaran dengan profesional, terbuka terhadap diskusi, dan menjaga ketepatan waktu. Meski demikian, penguatan secara konsisten terhadap interaksi pembelajaran, pengelolaan kelas, serta fleksibilitas dalam menerima umpan balik mahasiswa tetap menjadi ruang pengembangan yang dapat mendorong peningkatan mutu layanan pembelajaran.

- **Aspek Layanan Kemahasiswaan**

Layanan kemahasiswaan (bimbingan akademik, organisasi, konseling, beasiswa) mudah diakses dan bermanfaat.

104 responses



Layanan kemahasiswaan menjadi komponen penting dalam mendukung pengembangan akademik maupun non-akademik mahasiswa. Aspek ini mencakup bimbingan akademik, kegiatan organisasi, layanan konseling, hingga pengelolaan program beasiswa. Ketersediaan layanan yang mudah diakses dan bermanfaat menjadi perhatian utama dalam survei ini.

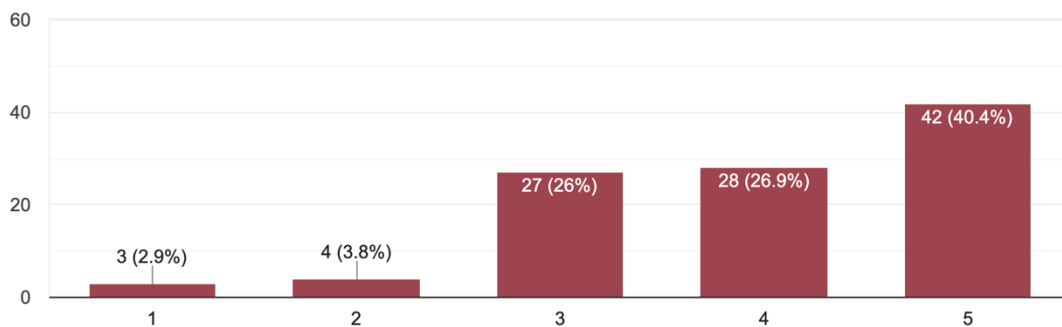
Dari total 104 responden, hasil survei menunjukkan bahwa 34 responden (32,7%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), sementara 33 responden (31,7%) memberikan penilaian puas (skor 4). Sebanyak 29 responden (27,9%) memberikan skor cukup (3), yang mengindikasikan sebagian mahasiswa menilai layanan kemahasiswaan berjalan cukup baik namun masih ada ruang penguatan. Di sisi lain, masing-masing 4 responden (3,8%) memberikan skor kurang (2) dan 4 responden (3,8%) memberikan skor sangat kurang (1), yang menunjukkan sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala akses atau efektivitas layanan.

Secara keseluruhan, aspek layanan kemahasiswaan memperoleh nilai rata-rata 3,86. Angka ini memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan kemahasiswaan yang tersedia. Meski demikian, penguatan terhadap aksesibilitas layanan, percepatan proses bimbingan, konsistensi pendampingan akademik, penguatan kapasitas konseling, serta transparansi informasi terkait beasiswa menjadi beberapa poin yang dapat terus ditingkatkan untuk mendukung pengembangan kemahasiswaan secara lebih optimal.

- **Aspek Lingkungan Belajar yang Inklusif, Nyaman, dan Mendukung Pengembangan Diri Mahasiswa**

FISIP Unhas menciptakan lingkungan belajar yang inklusif, nyaman, dan mendukung pengembangan diri mahasiswa.

104 responses



Penciptaan lingkungan belajar yang inklusif, nyaman, serta mendorong pengembangan diri mahasiswa merupakan salah satu tujuan strategis pengelolaan akademik dan kemahasiswaan di FISIP Unhas. Aspek ini mencerminkan bagaimana mahasiswa memaknai suasana akademik dan sosial yang mereka alami selama menempuh studi.

Berdasarkan hasil survei terhadap 104 responden, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif. Sebanyak 42 responden (40,4%) memberikan skor sangat puas (5), sementara 28 responden (26,9%) memberikan skor puas (4). Sebanyak 27 responden (26%) memberikan skor cukup (3), mengindikasikan adanya sebagian mahasiswa yang menilai sudah terdapat suasana pembelajaran yang nyaman, namun masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Di sisi lain, terdapat 4 responden (3,8%) yang memberikan skor kurang (2) dan 3 responden (2,9%) yang memberikan skor sangat kurang (1).

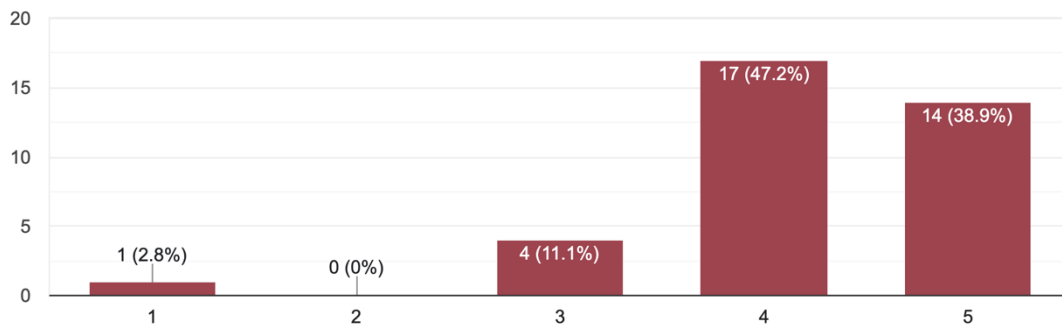
Secara keseluruhan, aspek ini memperoleh nilai rata-rata 3,98. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa FISIP Unhas merasakan lingkungan belajar yang inklusif, nyaman, serta memberikan ruang bagi pengembangan diri mereka baik secara akademik maupun non-akademik. Meskipun demikian, upaya penguatan terhadap pengembangan kultur inklusif, peningkatan dukungan pengembangan karir, serta penguatan support system psikososial tetap menjadi bagian penting untuk meningkatkan kualitas lingkungan pembelajaran di masa yang akan datang.

2. Kepuasan Pelanggan Dosen

- **Pelayanan Administrasi Akademik**

Pelayanan administrasi akademik diberikan secara tepat waktu dan akurat

36 responses



Dari total 36 responden dosen yang mengikuti survei, mayoritas dosen memberikan penilaian yang positif. Sebanyak 14 responden (38,9%) memberikan skor 5 (sangat puas) dan 17 responden (47,2%) memberikan skor 4 (puas). Sementara itu, terdapat 4 responden (11,1%) yang memberikan skor 3 (cukup puas). Hanya sebagian kecil dosen yang memberikan skor rendah, yaitu 1 responden (2,8%) yang memberikan skor 1 (sangat tidak puas), sedangkan tidak ada responden yang memberikan skor 2.

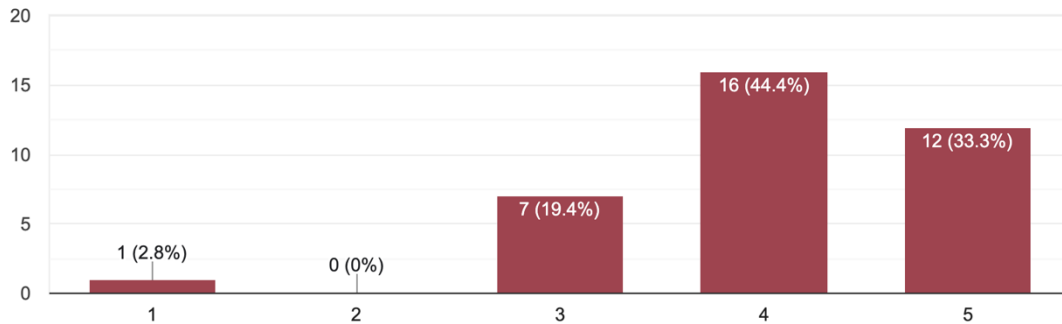
Rata-rata tingkat kepuasan yang diperoleh dari seluruh responden dosen adalah 4,19 dari skala maksimum 5. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, dosen menilai pelayanan administrasi akademik di FISIP Unhas sudah berjalan dengan baik, tepat waktu, dan akurat dalam menunjang kegiatan akademik mereka.

Meskipun tingkat kepuasan dosen tergolong tinggi, tetap terdapat sebagian kecil responden yang masih mengharapkan adanya penyempurnaan, khususnya dalam aspek konsistensi kecepatan layanan, ketepatan pemrosesan administrasi, serta koordinasi teknis dalam pengelolaan dokumen-dokumen akademik dosen.

- **Informasi Akademik dan Administrasi**

Informasi akademik dan administratif yang saya butuhkan mudah diakses dan selalu diperbarui.

36 responses



Dari 36 responden dosen, mayoritas menilai bahwa informasi akademik dan administratif di FISIP Unhas telah tersedia dan relatif mudah diakses. Sebanyak 12 responden (33,3%) memberikan skor 5 (sangat puas) dan 16 responden (44,4%) memberikan skor 4 (puas). Sebanyak 7 responden (19,4%) memberikan skor 3 (cukup puas), sementara 1 responden (2,8%) memberikan skor 1 (sangat tidak puas), dan tidak ada responden yang memberikan skor 2.

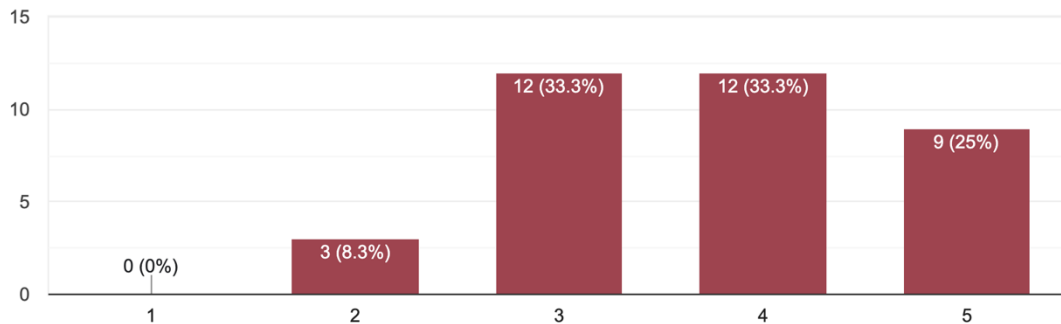
Rata-rata nilai kepuasan dosen pada aspek ini adalah 4,06, menunjukkan bahwa secara umum dosen merasa cukup terbantu dengan tersedianya informasi akademik yang dapat diakses secara mandiri maupun melalui dukungan sistem informasi yang tersedia. Namun demikian, adanya 19,4% responden yang masih memberikan nilai cukup (skor 3), serta adanya satu responden yang memberikan skor sangat tidak puas, menunjukkan bahwa penguatan dalam aspek keterbukaan informasi, kecepatan pembaruan data, serta optimalisasi platform informasi akademik tetap menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan.

Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun ketersediaan informasi akademik sudah berjalan baik, upaya perbaikan yang bersifat *continuous improvement* tetap diperlukan untuk memastikan seluruh informasi akademik dan administratif tersedia secara lebih cepat, akurat, real-time, serta mudah dijangkau oleh seluruh dosen kapan saja.

- **Fasilitas Perkuliahan**

Fasilitas perkuliahan (ruang kelas, proyektor, papan tulis, AC, dll.) dalam kondisi baik dan siap digunakan.

36 responses



Hasil survei yang melibatkan 36 orang dosen menunjukkan bahwa mayoritas dosen memberikan penilaian yang cukup positif terhadap ketersediaan fasilitas perkuliahan. Sekitar 25% dosen menyatakan sangat puas terhadap kondisi fasilitas yang tersedia, sementara 33,3% lainnya merasa puas. Hal ini memperlihatkan bahwa lebih dari separuh dosen menganggap bahwa fasilitas pembelajaran sudah cukup memadai dalam mendukung aktivitas pengajaran sehari-hari.

Namun demikian, cukup signifikan pula proporsi dosen yang memberikan penilaian pada kategori cukup, yaitu sebanyak 33,3% responden, serta 8,3% lainnya menyatakan kurang puas. Ini menunjukkan adanya sekelompok dosen yang masih menghadapi keterbatasan atau ketidaknyamanan dalam pemanfaatan fasilitas yang ada. Keluhan atau kendala yang secara umum muncul antara lain berkaitan dengan ketidakstabilan proyektor yang terkadang mengalami gangguan teknis, ketersediaan dan kapasitas pendingin ruangan (AC) yang belum merata di seluruh ruang kuliah, keterbatasan jaringan internet yang belum sepenuhnya stabil di semua area, serta kondisi fisik ruang kelas yang memerlukan perawatan atau pembaruan fasilitas penunjang.

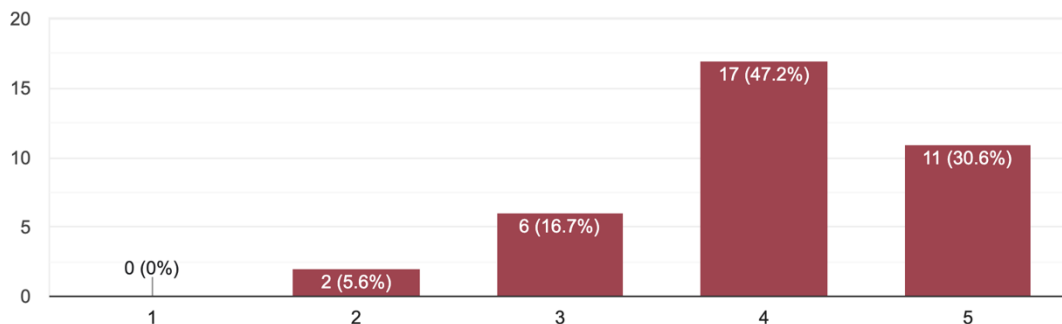
Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan dosen atas aspek fasilitas perkuliahan berada pada angka 3,75 (dari skala 5), yang mencerminkan bahwa kondisi fasilitas secara umum berada pada kategori cukup baik. Walaupun sebagian besar dosen telah merasa terbantu dengan fasilitas yang tersedia, survei ini juga mengungkapkan adanya kebutuhan peningkatan kualitas layanan fasilitas secara berkelanjutan.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa penguatan terhadap perawatan berkala fasilitas pembelajaran menjadi penting untuk memastikan seluruh sarana pembelajaran tetap dalam kondisi optimal. Selain itu, pembaruan perangkat multimedia, peningkatan kenyamanan ruang kelas, serta penguatan kapasitas jaringan internet kampus menjadi beberapa aspek strategis yang perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu layanan akademik secara menyeluruh di lingkungan FISIP Unhas.

- **Layanan Teknologi Informasi**

Layanan teknologi informasi (SIKOLA, APPS, email institusi, Wi-Fi kampus) mendukung pelaksanaan tugas saya dengan lancar.

36 responses



Hasil survei yang melibatkan 36 dosen memperlihatkan bahwa mayoritas dosen memberikan apresiasi yang cukup tinggi terhadap kinerja layanan teknologi informasi yang tersedia. Sebanyak 11 responden (30,6%) menyatakan sangat puas (skor 5) dan 17 responden (47,2%) memberikan penilaian puas (skor 4) terhadap dukungan sistem TI yang tersedia. Dengan demikian, lebih dari tiga perempat dosen (77,8%) menilai bahwa teknologi informasi di FISIP Unhas secara umum telah berjalan dengan baik dan memudahkan aktivitas kerja mereka.

Meski begitu, masih terdapat 6 responden (16,7%) yang memberikan penilaian cukup (skor 3) dan 2 responden (5,6%) yang menyatakan kurang puas (skor 2). Hal ini mengindikasikan adanya sebagian dosen yang masih mengalami kendala dalam penggunaan atau stabilitas layanan teknologi informasi. Beberapa isu yang kerap dihadapi antara lain adalah stabilitas jaringan Wi-Fi kampus yang belum merata di semua area, keterlambatan update sistem, serta gangguan teknis saat mengakses aplikasi berbasis daring terutama pada jam-jam sibuk.

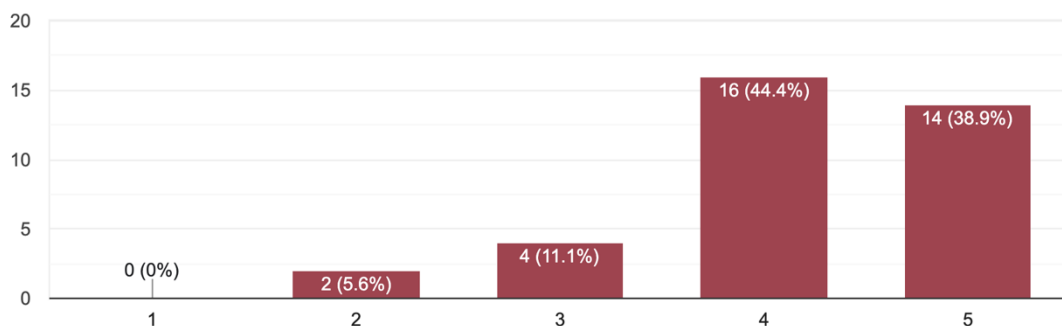
Rata-rata skor kepuasan dosen atas aspek teknologi informasi tercatat sebesar 4,03, yang mencerminkan bahwa secara umum sistem TI di lingkungan FISIP Unhas sudah berjalan dengan baik dan mampu menunjang pelaksanaan tugas dosen secara efektif. Namun demikian, hasil ini juga menjadi sinyal penting bagi pengelola untuk terus meningkatkan performa layanan TI, khususnya dalam hal penguatan infrastruktur jaringan, peningkatan kecepatan akses aplikasi, serta penyediaan layanan bantuan teknis (technical support) yang responsif bagi dosen.

Dengan semakin meningkatnya ketergantungan aktivitas akademik dan administratif pada sistem digital, penguatan layanan teknologi informasi bukan lagi sekadar kebutuhan tambahan, melainkan telah menjadi bagian esensial dalam menciptakan efisiensi kerja dan kenyamanan akademik di lingkungan FISIP Unhas.

- **Layanan Kordinasi dengan Pimpinan**

Koordinasi dengan pihak pimpinan akademik (prodi, departemen, fakultas) berjalan secara responsif dan profesional.

36 responses



Dalam survei yang dilakukan terhadap 36 orang dosen di lingkungan FISIP Unhas, secara umum para dosen memberikan penilaian yang cukup positif terhadap kualitas koordinasi yang selama ini berjalan antara mereka dengan unsur pimpinan akademik. Sebanyak 14 responden (38,9%) menyatakan sangat puas (skor 5), dan 16 responden (44,4%) menyatakan puas (skor 4). Hal ini memperlihatkan bahwa sebagian besar dosen merasa bahwa koordinasi yang berlangsung cukup baik, komunikatif, dan didukung dengan respon yang profesional dari pimpinan akademik di berbagai tingkatan.

Meski demikian, masih terdapat 4 responden (11,1%) yang memberikan penilaian cukup (skor 3), dan 2 responden (5,6%) yang menilai kurang puas (skor 2). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dosen masih menghadapi beberapa kendala

koordinasi, yang dapat berupa keterlambatan dalam pengambilan keputusan, perbedaan persepsi kebijakan, atau proses birokrasi yang dirasa kurang cepat pada situasi tertentu.

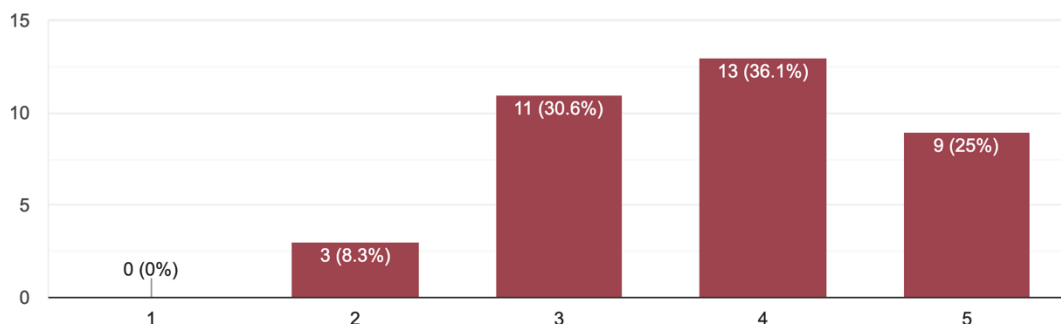
Secara keseluruhan, rerata kepuasan dosen pada aspek koordinasi akademik ini mencapai skor 4,17. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum sistem koordinasi akademik internal FISIP Unhas telah berjalan dengan baik, tetapi tetap memerlukan penguatan terutama dalam aspek kecepatan pelayanan administratif, konsistensi kebijakan antar unit kerja, serta optimalisasi forum komunikasi terbuka secara periodik antara dosen dan unsur pimpinan akademik.

Dengan terus menguatkan koordinasi yang profesional, akuntabel, dan responsif, pengelolaan akademik FISIP Unhas diharapkan dapat semakin adaptif terhadap dinamika kebutuhan dosen dan pengembangan mutu akademik secara menyeluruh.

- **Layanan sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana penunjang pengabdian kepada masyarakat disediakan sesuai kebutuhan saya sebagai dosen.

36 responses



Hasil survei terhadap 36 orang dosen FISIP Unhas menunjukkan bahwa persepsi dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pengabdian masyarakat berada pada kategori cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sebanyak 9 responden (25%) menyatakan sangat puas (skor 5) dan 13 responden (36,1%) menyatakan puas (skor 4). Ini berarti lebih dari separuh dosen merasakan bahwa sarana pengabdian yang disediakan fakultas sudah memadai dalam mendukung pelaksanaan program-program pengabdian.

Meski demikian, masih terdapat 11 responden (30,6%) yang memberikan penilaian cukup (skor 3), serta 3 responden (8,3%) yang merasa kurang puas (skor 2). Kelompok ini merepresentasikan sebagian dosen yang mengalami beberapa kendala atau keterbatasan dalam proses perencanaan hingga implementasi kegiatan pengabdian. Kendala yang kerap dihadapi dosen antara lain menyangkut prosedur pengajuan kegiatan pengabdian yang masih membutuhkan penyederhanaan birokrasi, keterbatasan dukungan operasional untuk pelaksanaan lapangan, serta kebutuhan penguatan dukungan logistik berbasis wilayah pengabdian yang variatif.

Rata-rata skor kepuasan dosen atas aspek pengabdian kepada masyarakat berada pada angka 3,78. Angka ini mencerminkan adanya ruang penguatan dalam penyediaan dukungan pengabdian masyarakat secara lebih fleksibel, adaptif, dan sesuai kebutuhan program berbasis pengabdian di berbagai lini masyarakat.

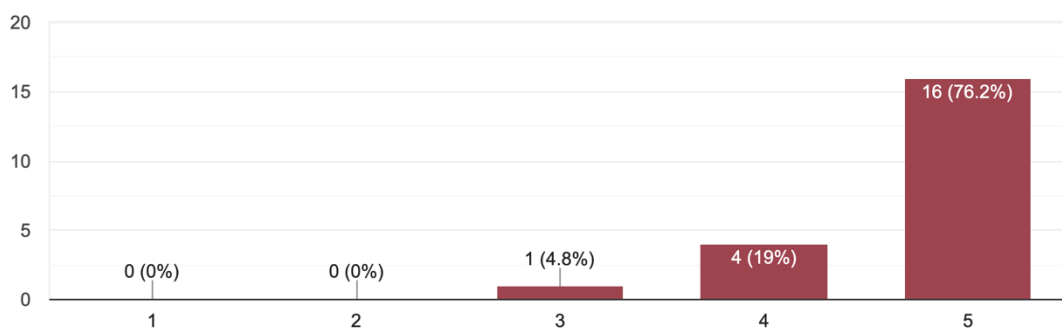
Dalam konteks penguatan peran fakultas, penyediaan sarana penunjang pengabdian yang memadai menjadi salah satu prioritas strategis ke depan, mengingat pengabdian tidak hanya berfungsi memenuhi kewajiban Tridharma, melainkan juga sebagai etalase kontribusi sosial FISIP Unhas dalam pemberdayaan masyarakat secara langsung.

3. Kepuasan Pelanggan Tendik

- Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Proses Administrasi Kepegawaian

Proses administrasi kepegawaian (seperti cuti, kenaikan pangkat, tunjangan) dilaksanakan secara tepat waktu dan transparan

21 responses



Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 21 responden tenaga kependidikan, secara umum mereka menyampaikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja administrasi kepegawaian di lingkungan fakultas. Sebanyak 16 responden (76,2%)

memberikan penilaian sangat puas (skor 5), diikuti oleh 4 responden (19%) yang memberikan penilaian puas (skor 4). Hanya 1 responden (4,8%) yang memberikan penilaian cukup (skor 3), dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang atau sangat kurang (skor 1 atau 2).

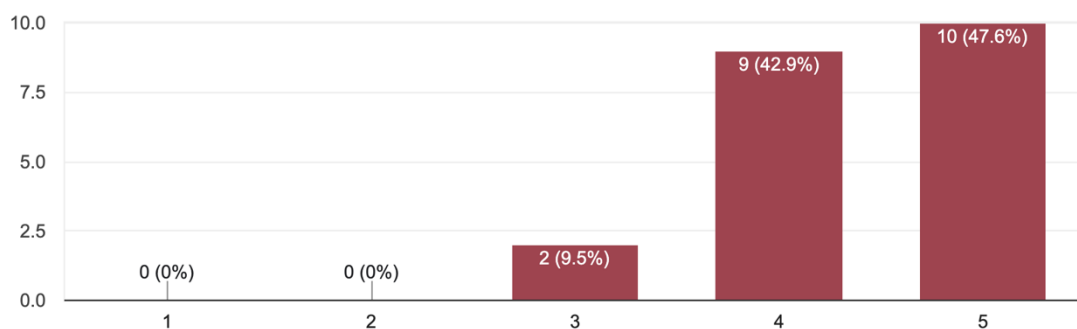
Rata-rata skor kepuasan untuk aspek ini mencapai 4,71, yang mendekati skor maksimal. Capaian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan administrasi kepegawaian di FISIP Unhas telah berjalan secara profesional, tertib, serta responsif dalam mengakomodasi kebutuhan tenaga kependidikan. Proses pengurusan hak dan kewajiban kepegawaian dinilai cukup transparan, memiliki kejelasan prosedur, serta diselesaikan dengan tepat waktu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian administratif bagi para tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, hasil ini merefleksikan keunggulan sistem layanan kepegawaian di FISIP Unhas dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat secara administratif. Capaian yang baik ini diharapkan dapat terus dipertahankan, sekaligus dijadikan pondasi dalam membangun budaya kerja profesional dan mendorong peningkatan motivasi serta kinerja tenaga kependidikan dalam mendukung pelayanan akademik fakultas secara berkelanjutan.

- Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Sistem Kerja dan Alur Birokrasi

Sistem kerja dan alur birokrasi di lingkungan kerja saya berjalan dengan efisien dan tidak berbelit-belit.

21 responses



Survei yang melibatkan 21 responden tenaga kependidikan menunjukkan bahwa mayoritas tendik menilai sistem kerja dan birokrasi di lingkungan FISIP Unhas sudah berjalan secara cukup efisien. Sebanyak 10 responden (47,6%) menyatakan sangat puas (skor 5), sementara 9 responden (42,9%) memberikan penilaian puas (skor 4). Dengan

demikian, lebih dari 90% tenaga kependidikan merasakan bahwa mekanisme birokrasi di lingkungan kerja mereka sudah berjalan secara relatif lancar, responsif, dan tidak memberatkan.

Namun demikian, masih terdapat 2 responden (9,5%) yang memberikan penilaian cukup puas (skor 3), yang menandakan adanya sebagian kecil tendik yang masih menemui beberapa kendala administratif, seperti ketidakpastian prosedur dalam situasi tertentu, proses koordinasi lintas unit yang belum sepenuhnya cepat, atau kebutuhan penyederhanaan alur pengambilan keputusan di beberapa lini kerja.

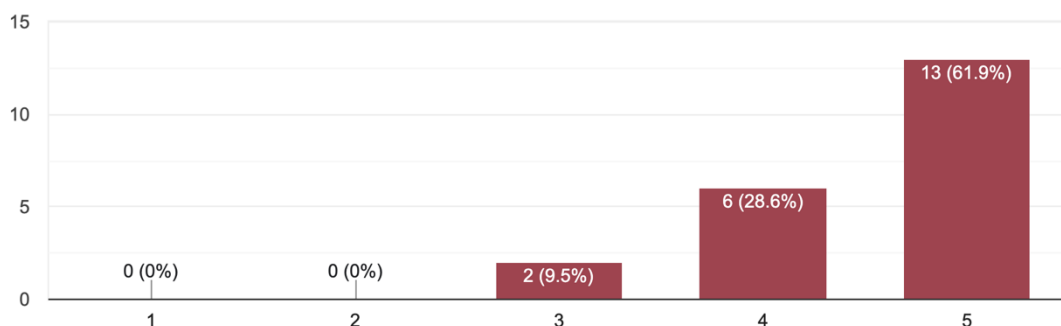
Rata-rata skor kepuasan pada aspek sistem kerja dan birokrasi ini mencapai 4,38, menunjukkan bahwa secara umum sistem manajerial dan alur layanan administrasi di lingkungan FISIP Unhas telah dikelola dengan baik dan cukup efisien, meskipun ruang penyempurnaan tetap terbuka.

Hasil ini menjadi gambaran positif bahwa pengelolaan internal fakultas secara umum sudah menerapkan prinsip good governance administratif dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Ke depan, penguatan pada aspek digitalisasi administrasi, penyederhanaan SOP, serta penguatan koordinasi antar bagian dapat semakin memperlancar sistem birokrasi internal dan mempercepat proses pelayanan administratif bagi seluruh sivitas akademika.

- **Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Fasilitas Kerja Penunjang Kinerja**

Fasilitas kerja yang tersedia (meja kerja, komputer, printer, dll.) dalam kondisi baik dan menunjang kinerja saya.

21 responses



Fasilitas kerja yang memadai merupakan faktor penting yang secara langsung mempengaruhi produktivitas, kenyamanan, dan efektivitas kerja tenaga kependidikan

(tendik) dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dan layanan akademik di lingkungan fakultas. Ketersediaan sarana seperti meja kerja yang ergonomis, perangkat komputer, printer, serta kelengkapan penunjang lainnya menjadi kebutuhan dasar bagi tendik untuk mendukung kinerja optimal.

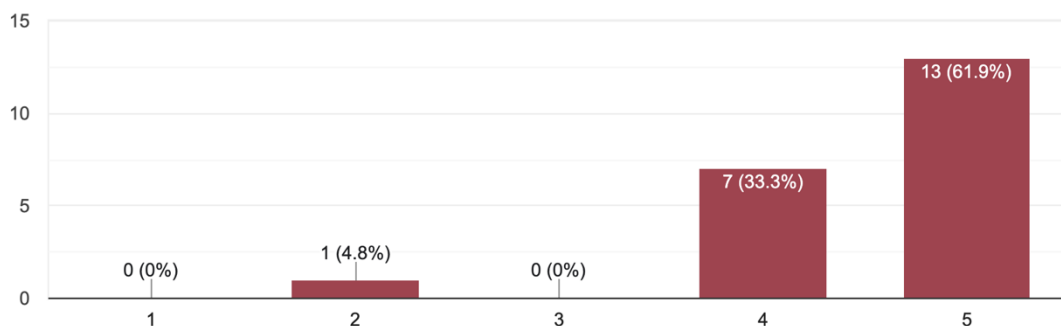
Dalam survei yang melibatkan 21 orang tenaga kependidikan, hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kondisi fasilitas kerja yang tersedia. Sebanyak 13 responden (61,9%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), sementara 6 responden (28,6%) menyatakan puas (skor 4). Dengan demikian, mayoritas besar tenaga kependidikan (hampir 91%) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang mereka gunakan sudah memadai dan sangat menunjang dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Meski demikian, terdapat 2 responden (9,5%) yang memberikan penilaian cukup (skor 3). Ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum fasilitas sudah baik, masih ada sebagian kecil tenaga kependidikan yang mungkin menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan jumlah perangkat, pembaruan spesifikasi komputer, atau perlunya perbaikan alat penunjang tertentu secara periodik.

Secara keseluruhan, rerata kepuasan pada aspek fasilitas kerja mencapai 4,52. Angka ini merupakan salah satu skor rata-rata tertinggi dalam survei kepuasan tenaga kependidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan penyediaan fasilitas kerja di FISIP Unhas secara umum telah memenuhi standar kenyamanan kerja yang diharapkan.

- **Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Pemanfaatan teknologi informasi (aplikasi sistem informasi, absensi online, dll.) membantu kelancaran pekerjaan saya.

21 responses



Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi tulang punggung dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administrasi tenaga kependidikan

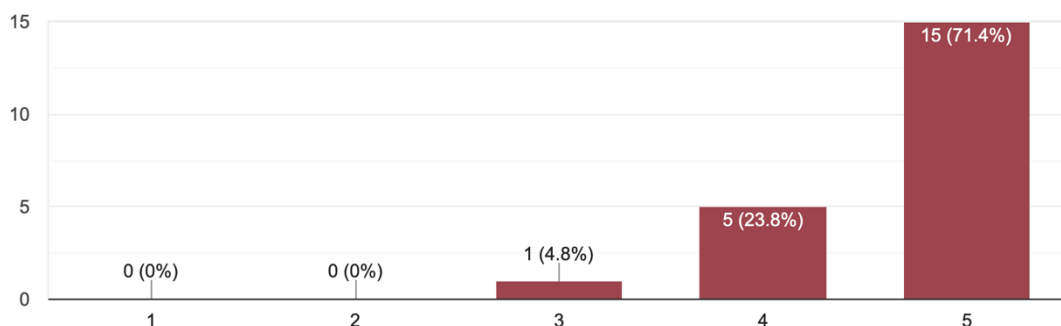
(tendik) di perguruan tinggi. Sistem aplikasi informasi, absensi online, pengelolaan database, serta integrasi sistem administrasi berbasis teknologi sangat berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja tenaga kependidikan.

Survei yang melibatkan 21 orang tenaga kependidikan FISIP Unhas menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik atas pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan. Sebanyak 13 responden (61,9%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), sementara 7 responden (33,3%) menyatakan puas (skor 4). Dengan demikian, mayoritas besar tendik (95,2%) menilai bahwa sistem teknologi informasi yang tersedia sudah sangat membantu kelancaran mereka dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Hanya terdapat 1 responden (4,8%) yang memberikan penilaian kurang puas (skor 2), sementara tidak ada yang memberikan skor 1 atau 3. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh tenaga kependidikan merasakan manfaat nyata dari penerapan aplikasi sistem informasi, mulai dari kecepatan pengolahan data, kemudahan absensi online, hingga kemudahan akses terhadap informasi administrasi internal secara daring.

Secara keseluruhan, aspek ini mencatat skor rata-rata 4,52, yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi di FISIP Unhas sudah berjalan pada tingkat yang sangat baik dan efektif. Capaian ini mencerminkan keberhasilan fakultas dalam melakukan transformasi digital pada aspek layanan administrasi internal, serta membangun sistem informasi yang user-friendly, efisien, dan stabil.

- **Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Kepemimpinan**

Pimpinan atau atasan saya bersikap terbuka, komunikatif, dan tanggap terhadap masukan pegawai.
21 responses



Kualitas kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap iklim kerja organisasi, termasuk di lingkungan tenaga kependidikan (tendik). Kepemimpinan yang terbuka, komunikatif, serta tanggap terhadap masukan pegawai akan menciptakan suasana kerja

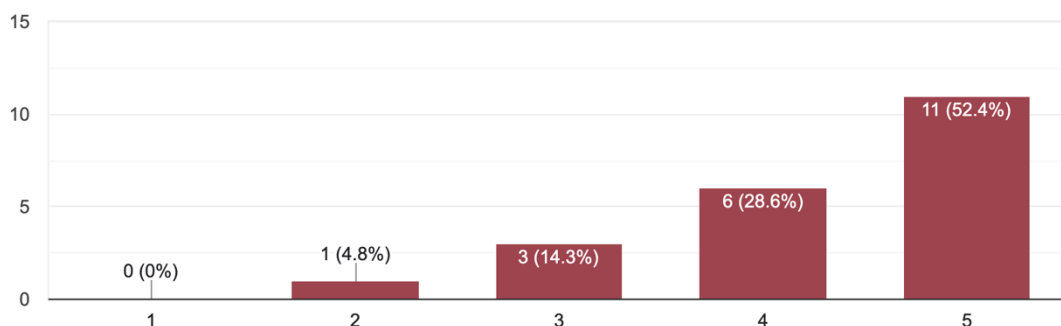
yang harmonis, mendorong partisipasi aktif, serta meningkatkan motivasi kinerja aparatur administrasi.

Survei yang dilakukan kepada 21 responden tenaga kependidikan menunjukkan bahwa mayoritas besar tendik menilai gaya kepemimpinan di FISIP Unhas sangat baik. Sebanyak 15 responden (71,4%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), sementara 5 responden (23,8%) memberikan skor puas (skor 4). Dengan demikian, hampir seluruh responden (95,2%) merasakan adanya keterbukaan komunikasi antara pimpinan dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas-tugas kelembagaan. Hanya terdapat 1 responden (4,8%) yang memberikan penilaian cukup puas (skor 3), dan tidak ada responden yang memberikan skor kurang atau sangat kurang. Ini menunjukkan bahwa secara umum kepemimpinan di lingkungan kerja tendik telah berjalan cukup efektif, responsif dalam menanggapi masukan, dan mampu membangun interaksi yang positif antara pimpinan dan pegawai.

Rata-rata nilai kepuasan pada aspek ini mencapai 4,67, menjadikannya salah satu skor tertinggi dari seluruh aspek survei tenaga kependidikan. Hal ini memperlihatkan bahwa pola kepemimpinan yang diterapkan telah memberi ruang bagi pegawai untuk berpendapat, berdiskusi, serta menyampaikan aspirasi dengan suasana yang komunikatif.

- **Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Kegiatan Pelatihan dan Pengembangan Pegawai**

Kegiatan pelatihan dan pengembangan pegawai dilakukan secara berkala dan sesuai kebutuhan.
21 responses



Pengembangan kapasitas tenaga kependidikan melalui program pelatihan dan peningkatan kompetensi menjadi bagian penting dalam strategi penguatan sumber daya manusia di lingkungan FISIP Unhas. Kegiatan pelatihan yang dilakukan secara

berkala dan sesuai dengan kebutuhan pegawai akan memperkuat profesionalisme, memperbarui keterampilan administratif, serta meningkatkan kinerja pelayanan akademik fakultas secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil survei terhadap 21 responden tenaga kependidikan, sebagian besar pegawai memberikan apresiasi yang positif terhadap upaya pengembangan kapasitas yang telah dilaksanakan oleh fakultas. Sebanyak 11 responden (52,4%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), dan 6 responden (28,6%) memberikan skor puas (skor 4). Artinya, sebanyak 81% tenaga kependidikan merasa bahwa kegiatan pelatihan yang dilakukan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mereka.

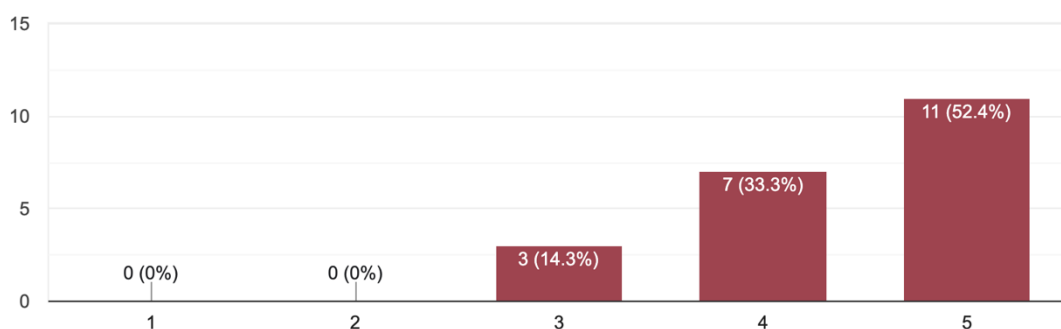
Namun demikian, terdapat sebagian kecil pegawai yang memberikan penilaian cukup (skor 3) sebanyak 3 responden (14,3%), serta 1 responden (4,8%) yang memberikan penilaian kurang puas (skor 2). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pelaksanaan pelatihan sudah berjalan dengan baik, masih terdapat sebagian pegawai yang mengharapkan peningkatan dari sisi frekuensi, relevansi materi pelatihan, dan cakupan tema pelatihan yang lebih variatif sesuai perkembangan kebutuhan kerja mereka.

Rata-rata skor kepuasan pada aspek pelatihan dan pengembangan pegawai tercatat sebesar 4,29, yang menunjukkan bahwa aspek ini sudah berjalan pada tingkat yang memadai, namun masih terdapat peluang penguatan di masa mendatang.

- **Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Lingkungan Kerja Kolaboratif dan Produktif**

Lingkungan kerja saya mendukung kolaborasi dan produktivitas antar pegawai.

21 responses



Lingkungan kerja yang kondusif, kolaboratif, dan produktif merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja organisasi yang solid dan berkelanjutan. Bagi tenaga kependidikan (tendik), suasana kerja yang terbuka untuk berinteraksi, saling mendukung, serta memfasilitasi kolaborasi antar pegawai akan berdampak positif terhadap efisiensi pekerjaan serta terciptanya iklim kerja yang sehat dan harmonis.

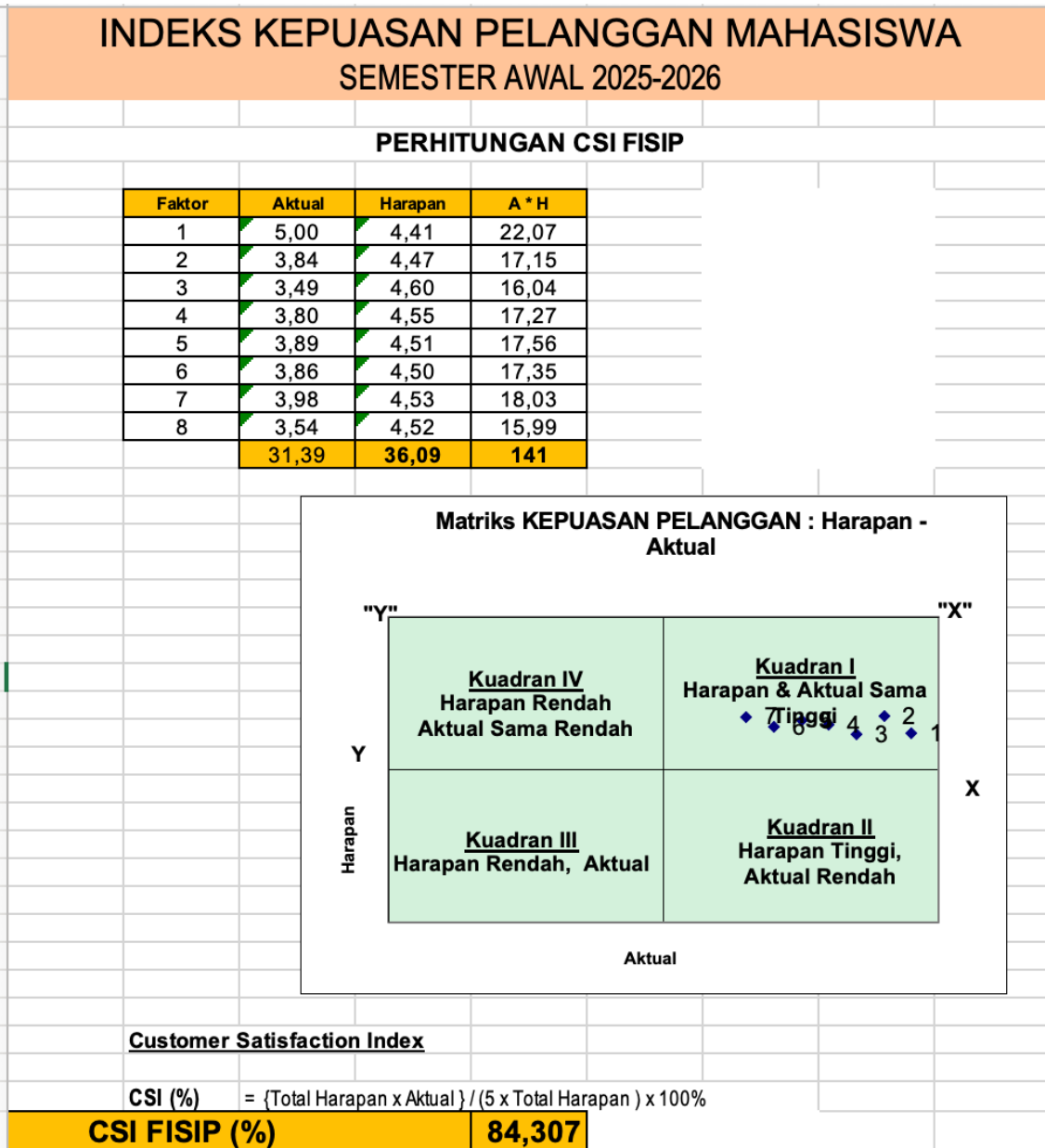
Survei yang dilakukan terhadap 21 orang tenaga kependidikan FISIP Unhas menunjukkan bahwa mayoritas besar pegawai menilai lingkungan kerja mereka sudah sangat mendukung kolaborasi dan produktivitas. Sebanyak 11 responden (52,4%) memberikan penilaian sangat puas (skor 5), disusul 7 responden (33,3%) memberikan skor puas (skor 4). Dengan demikian, hampir 86% responden menyatakan bahwa lingkungan kerja mereka sangat menunjang kerja sama antar pegawai dalam menjalankan tugas-tugas harian. Namun demikian, masih terdapat 3 responden (14,3%) yang memberikan skor cukup (skor 3). Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pegawai merasa nyaman dengan kondisi kerja yang ada, masih ada sebagian kecil pegawai yang mungkin menghadapi tantangan dalam dinamika kolaborasi, seperti pembagian beban kerja, komunikasi antar bagian, atau sinergi antar tim yang dapat terus dioptimalkan.

Rata-rata nilai kepuasan pada aspek lingkungan kerja ini mencapai 4,38, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan FISIP Unhas telah berhasil menciptakan kultur kerja yang sehat, saling mendukung, dan produktif bagi seluruh tenaga kependidikan.

Temuan ini menjadi indikasi positif bahwa penguatan budaya kerja kolektif sudah berjalan dengan baik. Ke depan, pengembangan suasana kerja yang lebih inklusif, peningkatan koordinasi lintas unit, serta penguatan budaya *teamwork* yang efektif dapat menjadi prioritas untuk memperkuat kualitas layanan administrasi akademik yang semakin profesional.

G. ANALISI DATA

1. Kepuasan Pelanggan Mahasiswa



Berdasarkan hasil penghitungan, diperoleh:

- Total Aktual = 31,39
- Total Harapan = 36,09
- Total Skor A*H = 141
- Nilai CSI = 84,31%

Interpretasi CSI:

- Nilai CSI sebesar **84,31%** termasuk dalam kategori **PUAS**.
- Secara umum, nilai CSI di atas 80% menandakan bahwa layanan FISIP Unhas sudah memenuhi sebagian besar ekspektasi mahasiswa, meskipun belum sepenuhnya ideal.
- Masih terdapat ruang perbaikan, terutama untuk mendekatkan gap antara harapan dan aktual mahasiswa.

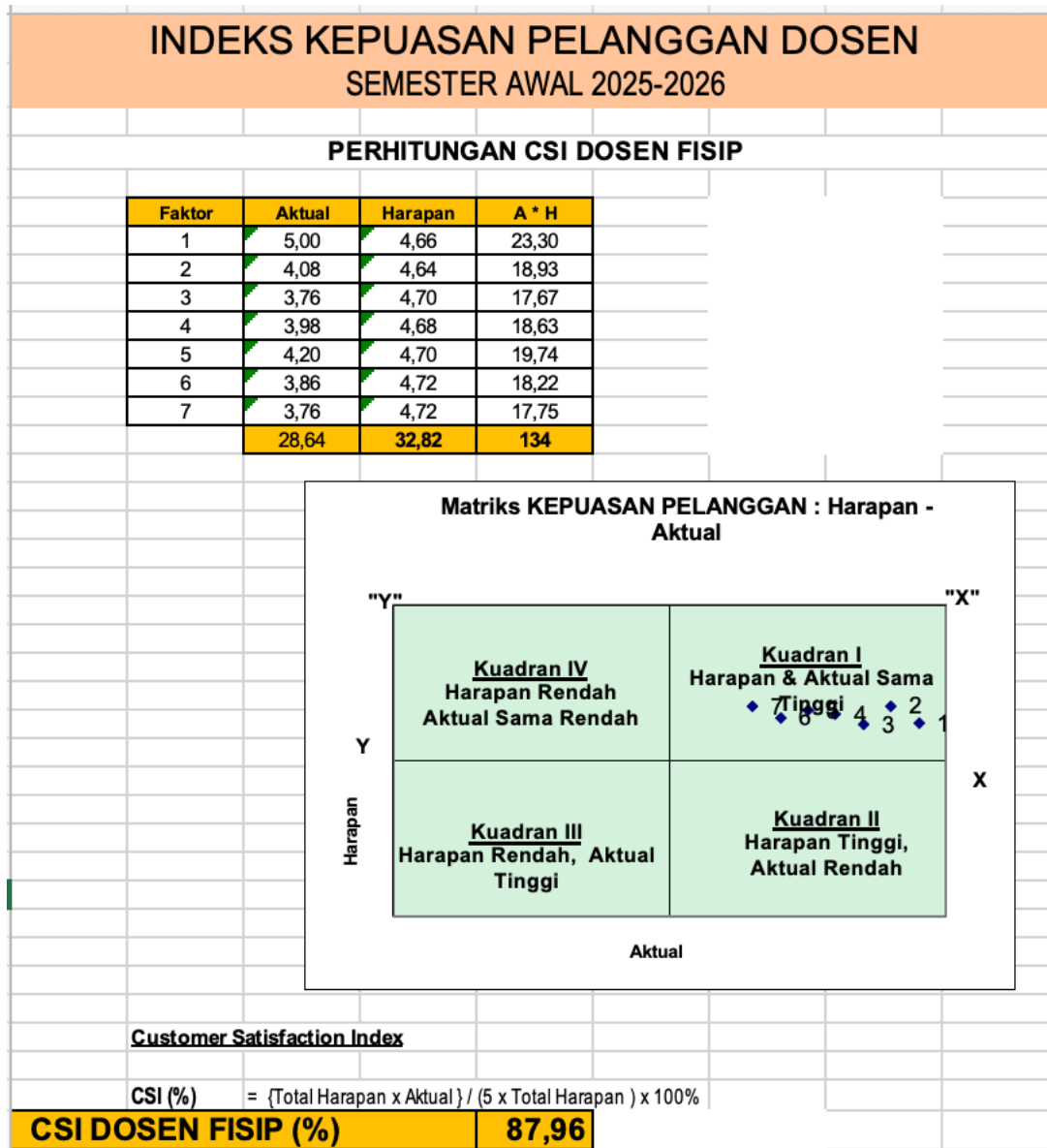
Jika kita perhatikan secara detail, maka dapat kita lihat gap terbesar dan terkecil:

No	Aspek	GAP (Harapan - Aktual)
3	Fasilitas Perkuliahan	1,11
8	Dukungan Pengembangan Diri (asumsi)	0,98
4	Layanan TI	0,75
2	Akses Informasi Akademik	0,63
6	Layanan Kemahasiswaan	0,64
5	Layanan Pembelajaran Dosen	0,62
7	Lingkungan Belajar Inklusif	0,55
1	Administrasi Akademik	0,55

Temuan Kunci:

- Fasilitas Perkuliahan merupakan aspek dengan gap tertinggi. Artinya, mahasiswa sangat berharap pada peningkatan sarana dan prasarana perkuliahan.
- Aspek-aspek layanan pembelajaran dan administrasi sudah relatif lebih baik, dengan gap yang relatif kecil.
- Layanan TI, informasi akademik, dan kemahasiswaan juga masih memerlukan penguatan meskipun gap-nya tidak sebesar fasilitas.

2. Kepuasan Pelanggan Dosen



Survei kepuasan dosen FISIP Unhas dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan akademik, administrasi, fasilitas, serta dukungan kelembagaan yang diterima oleh dosen dalam menjalankan tugas-tugas tridarma. Instrumen survei mencakup 7 dimensi utama pelayanan, yaitu:

No	Faktor Layanan	Aktual	Harapan
1	Administrasi Akademik	5,00	4,66
2	Akses Informasi Akademik	4,08	4,64
3	Fasilitas Perkuliahan	3,76	4,70

No	Faktor Layanan	Aktual	Harapan
4	Teknologi Informasi	3,98	4,68
5	Koordinasi Akademik	4,20	4,70
6	Sarana Pengabdian Masyarakat	3,86	4,72
7	(Kemungkinan Penunjang Lainnya)	3,76	4,72

Dari tabel di atas, tampak bahwa secara umum nilai aktual yang dirasakan dosen selalu lebih rendah dibandingkan dengan harapan ideal mereka. Inilah yang menjadi dasar dilakukannya penghitungan CSI sebagai ukuran komprehensif tingkat kepuasan dosen.

Berdasarkan penghitungan:

- Total Aktual = 28,64
- Total Harapan = 32,82
- Total Skor $A \times H = 134$
- Hasil CSI = 87,96%

Interpretasi CSI

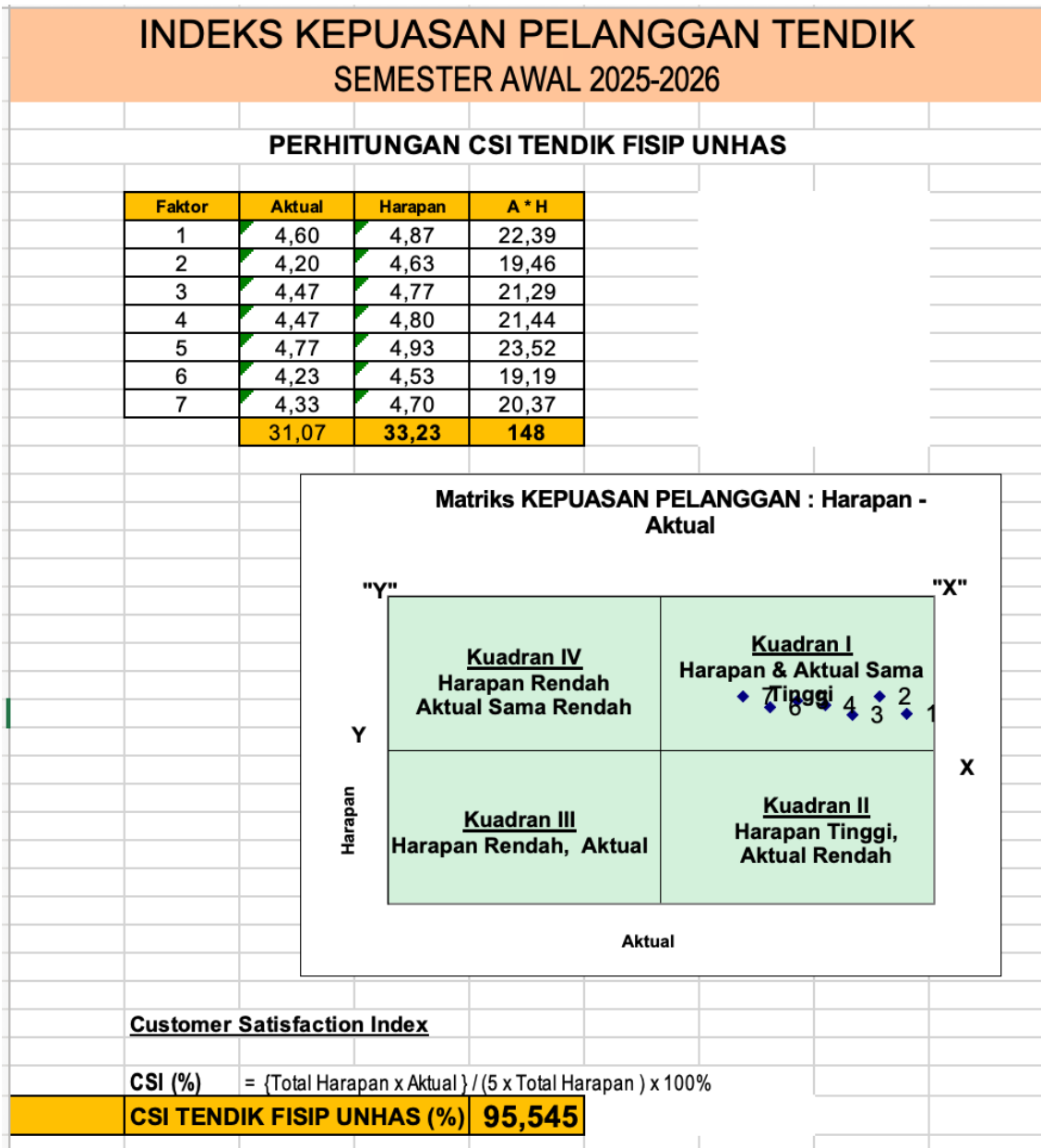
- Nilai CSI sebesar 87,96% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen FISIP Unhas berada dalam kategori sangat puas.
- Nilai ini relatif tinggi dan menandakan bahwa layanan yang diberikan fakultas telah memenuhi sebagian besar ekspektasi dosen.
- Namun, tetap terdapat celah penyempurnaan pada beberapa aspek layanan tertentu yang mencatat gap lebih besar.

Dengan memperhatikan selisih nilai harapan dan aktual dari tiap faktor, kita dapat memetakan gap terbesar dan terkecil sebagai berikut:

Faktor	GAP (Harapan - Aktual)
3 (Fasilitas Perkuliahan)	0,94
7 (Penunjang Lainnya)	0,96
6 (Sarana Pengabdian Masyarakat)	0,86
4 (Teknologi Informasi)	0,70
2 (Informasi Akademik)	0,56
5 (Koordinasi Akademik)	0,50
1 (Administrasi Akademik)	-0,34 (over-satisfied)*

- Faktor Administrasi Akademik justru menunjukkan nilai aktual lebih tinggi dari nilai harapan (nilai gap negatif), yang menandakan bahwa dosen sangat puas bahkan melebihi ekspektasi awal mereka.
- Gap terbesar justru muncul pada aspek fasilitas perkuliahan, pengabdian masyarakat, serta penunjang lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek non-administratif menjadi prioritas penguatan berikutnya.

3. Kepuasan Pelanggan Tendik



Survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) FISIP Unhas Semester Awal 2025-2026 dilaksanakan untuk menilai persepsi tendik terhadap kualitas layanan, manajemen birokrasi, pengelolaan SDM, fasilitas kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi yang mereka rasakan dalam mendukung tugas-tugas administrasi dan pelayanan akademik sehari-hari.

Instrumen survei mencakup 7 aspek utama layanan sebagai berikut:

No	Aspek yang Dinilai	Aktual	Harapan
1	Administrasi Kepegawaian	4,60	4,87
2	Sistem Birokrasi dan Alur Kerja	4,20	4,63
3	Fasilitas Kerja (meja, komputer, printer, dll.)	4,47	4,77
4	Teknologi Informasi	4,47	4,80
5	Kepemimpinan (Responsif dan Komunikatif)	4,77	4,93
6	Pelatihan dan Pengembangan SDM	4,23	4,53
7	Lingkungan Kerja Kolaboratif	4,33	4,70

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh:

- Total Aktual = 31,07
- Total Harapan = 33,23
- Total A * H = 148
- Nilai CSI = 95,55%

Interpretasi CSI:

- Nilai CSI sebesar 95,55% termasuk dalam kategori “sangat puas” atau *excellent satisfaction level*.
- Angka ini menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan FISIP Unhas merasa sangat puas terhadap layanan yang mereka terima, baik dari sisi pengelolaan administratif, ketersediaan fasilitas, maupun iklim kerja secara umum.

Dari hasil perhitungan gap antara harapan dan aktual dapat diperoleh gambaran area kekuatan dan area prioritas penguatan layanan:

Aspek	Gap (Harapan - Aktual)
Administrasi Kepegawaian	0,27
Sistem Birokrasi	0,43
Fasilitas Kerja	0,30
Teknologi Informasi	0,33
Kepemimpinan	0,16 (gap terkecil)
Pelatihan dan Pengembangan SDM	0,30

Aspek	Gap (Harapan - Aktual)
Lingkungan Kerja Kolaboratif	0,37

Temuan Penting:

- Aspek Kepemimpinan mencatat gap terkecil (0,16), yang mengindikasikan bahwa para tendik merasa sangat puas dengan keterbukaan, komunikasi, dan kepekaan pimpinan terhadap masukan pegawai.
- Aspek Sistem Birokrasi mencatat gap terbesar (0,43), yang menunjukkan bahwa meskipun relatif sudah baik, masih terdapat ruang penguatan dalam penyederhanaan alur kerja, percepatan proses administratif, dan penguatan koordinasi lintas unit kerja.

H. KESIMPULAN

Survei kepuasan pengguna layanan FISIP Unhas Semester Awal 2025-2026 telah berhasil memotret secara komprehensif persepsi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap berbagai aspek layanan akademik, administrasi, serta pengelolaan kelembagaan yang diselenggarakan oleh fakultas. Berikut kesimpulan berdasarkan masing-masing kelompok pengguna layanan:

A. Kesimpulan Survei Kepuasan Mahasiswa

- Secara umum, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi akademik, akses informasi, layanan pembelajaran, teknologi informasi, layanan kemahasiswaan, serta lingkungan belajar.
- Indeks Kepuasan Mahasiswa yang diukur melalui Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai 84,31% yang berada pada kategori "Puas".
- Dimensi administrasi akademik dan lingkungan belajar inklusif menjadi kekuatan utama layanan fakultas menurut mahasiswa.
- Namun, beberapa aspek yang masih menjadi perhatian mahasiswa antara lain:
 - Kualitas fasilitas perkuliahan (ruang kelas, AC, peralatan multimedia, internet).
 - Stabilitas sistem teknologi informasi akademik.
 - Ketersediaan layanan kemahasiswaan yang lebih cepat dan mudah diakses.
 - Penguatan pembelajaran yang lebih partisipatif dan penguatan soft skill.

Ruang Improvement Mahasiswa:

- Revitalisasi fasilitas fisik pembelajaran.
- Optimalisasi sistem TI dan Wi-Fi kampus.
- Penguatan komunikasi informasi akademik multi-channel.
- Penyempurnaan sistem kemahasiswaan berbasis digital.

B. Kesimpulan Survei Kepuasan Dosen

- Mayoritas dosen menyatakan kepuasan tinggi terhadap layanan administrasi akademik, koordinasi dengan pimpinan, fasilitas pembelajaran, sistem TI, serta pengelolaan pengabdian masyarakat.
- Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan CSI mencapai 87,96%, yang menunjukkan kategori "Sangat Puas".

- Aspek administrasi akademik bahkan menunjukkan nilai aktual lebih tinggi dari harapan (over-satisfied), menandakan kinerja administrasi akademik yang profesional dan responsif.
- Namun, terdapat beberapa ruang penguatan dalam:
 - Kualitas fasilitas pembelajaran (perbaikan sarana kelas, multimedia, pendingin ruangan).
 - Dukungan penguatan pengabdian masyarakat, baik dari sisi anggaran maupun pendukung lapangan.
 - Modernisasi sistem teknologi informasi berbasis kebutuhan dosen.

Ruang Improvement Dosen:

- Penguatan fasilitas fisik pembelajaran berbasis digital.
- Dukungan logistik pengabdian masyarakat berbasis wilayah.
- Pengembangan aplikasi TI yang lebih adaptif terhadap kebutuhan tridarma dosen.

C. Kesimpulan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik)

- Secara keseluruhan, tendik menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada seluruh aspek layanan internal fakultas.
- Indeks Kepuasan Tendik melalui CSI mencapai 95,55%, masuk kategori "Sangat Puas" (Excellent Satisfaction Level).
- Aspek kepemimpinan yang responsif, keterbukaan komunikasi, serta penyediaan fasilitas kerja menjadi kekuatan utama manajemen fakultas dalam membangun kenyamanan kerja tendik.
- Namun, tetap terdapat ruang penyempurnaan terkait:
 - Penyederhanaan sistem birokrasi administratif.
 - Penguatan program pelatihan pengembangan SDM secara periodik.
 - Optimalisasi pemanfaatan sistem teknologi informasi internal.
 - Peningkatan kolaborasi lintas unit kerja.

Ruang Improvement Tendik:

- Simplifikasi SOP birokrasi administrasi internal.
- Penyusunan roadmap pelatihan SDM administrasi.
- Penguatan sistem digitalisasi kepegawaian.
- Pengembangan sistem kerja berbasis teamwork & kolaborasi.