



STIE YPUP
MAKASSAR

Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Dosen
dan Tendik Terhadap Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi YPUP Makassar Tahun 2023/ 2024



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
YAYASAN PENDIDIKAN UJUNG PANDANG (YPUP)
Jl. Andi Tonro No. 17 Telp. (0411) 871890, Fax. (0411) 830520, Makassar 90322

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Laporan : Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar Tahun 2023/ 2024

Isi Laporan : Pelaksanaan Survey Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar Tahun 2023/ 2024

Pengusul :
Nama Lengkap : Abdul Sumarlin, SE, MM
NIDN : 0916048102
Tanggal Pelaksanaan : Januari 2024 – Februari 2024
Tempat Pelaksanaan : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar
Jumlah Dana : Rp. 0-

Makassar, 7 Agustus 2025
Diajukan Oleh:
Sub Bidang



Abdul Sumarlin, SE, MM
NIDN. 0916048102

Menyetujui,
Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan



Rahmawati Umar, SE, M.Si
NIDN. 0926116702

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi pada hakikatnya adalah institusi penyedia layanan akademik dan administratif, di mana mutu tata kelola dan kualitas layanan internal menjadi faktor fundamental dalam menentukan efektivitas operasional institusi. Kepuasan pemangku kepentingan internal, khususnya dosen dan tenaga kependidikan (Tendik), tidak hanya merefleksikan pengalaman kerja mereka, tetapi juga menunjukkan sejauh mana kampus menjalankan fungsi manajerial yang profesional, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan (Siyami, 2021).

Dalam sistem akreditasi perguruan tinggi di Indonesia, pengukuran tingkat kepuasan menjadi salah satu bukti implementasi kualitas manajemen internal. BAN-PT menekankan bahwa perguruan tinggi wajib memiliki bukti survei kepuasan terhadap layanan internal sebagai bagian dari evaluasi kinerja tata kelola, iklim akademik, serta pelayanan administrasi yang menunjang proses Tridharma Perguruan Tinggi (Firmansyah et al., 2018).

Selain itu, penguatan akreditasi berbasis bidang kini juga diarahkan melalui skema akreditasi mandiri yang relevan dengan peningkatan mutu institusi. Melalui kerangka penilaian yang digerakkan oleh Lembaga Akreditasi Mandiri, termasuk LAM-PT, survei kepuasan dosen dan Tendik menjadi bukti penting yang menunjukkan bahwa institusi mengevaluasi governance dan operasional layanan secara berkala, terdokumentasi, dan melibatkan seluruh pemangku internal, bukan hanya mahasiswa sebagai penerima layanan eksternal.

Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di setiap perguruan tinggi mewajibkan adanya siklus PPEPP sebagai metode keberlanjutan mutu. Salah satu rujukan utama dalam tata kelola internal ini yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), yang menempatkan survei kepuasan internal dalam tahapan evaluasi dan pengendalian mutu, guna memastikan bahwa proses pelayanan akademik dan administratif berjalan sesuai standar yang ditetapkan kampus.

Dosen adalah pelaksana utama Tridharma dalam aspek pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sementara Tendik memegang peran strategis dalam eksekusi administrasi akademik dan operasional layanan keuangan, SDM, serta sistem pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, kualitas tata kelola internal kampus harus memastikan bahwa mereka bekerja dalam lingkungan dengan beban kerja yang wajar, kebijakan yang adil, layanan administrasi yang responsif, serta dukungan sarana prasarana yang memadai (Sulila & Wolok, 2018).

Namun, transformasi manajemen kampus dewasa ini tidak lagi menempatkan mutu hanya pada output, melainkan juga pada mutu proses

(process quality) dan pengalaman pengguna sistem (user experience), khususnya pemangku kepentingan internal. Ketika dosen dan Tendik mengalami hambatan sistemik dalam pekerjaan mereka, maka kualitas Tridharma menjadi rentan menurun, dampaknya tidak hanya terasa pada penurunan produktivitas akademik dosen, tetapi juga pada efektivitas layanan administratif kampus secara keseluruhan.

Pengukuran kepuasan juga menjadi refleksi kualitas manajemen sumber daya manusia dalam organisasi jasa publik. Isu seperti transparansi kebijakan, ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan, pembagian beban kerja yang adil, akses terhadap fasilitas teknologi, serta bentuk penghargaan institusi atas kinerja unggul merupakan elemen yang lazim diukur dalam institusi sektor layanan, termasuk pada lembaga pendidikan tinggi (Kusku, 2001).

Praktik survei kepuasan internal dalam kampus semakin dikuatkan oleh tuntutan standar akreditasi berbasis bukti, di mana institusi diminta menunjukkan data dan tindak lanjut perbaikan layanan internal secara sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan pengukuran berbasis skala persepsi merupakan metode baku yang digunakan dalam instrumen survei kampus, salah satu acuan yang paling sering diterapkan adalah pendekatan Likert Scale, dengan rentang skor 1–5 yang mudah dipakai untuk interpretasi tingkat kepuasan dan persepsi Tendik maupun dosen terhadap kualitas layanan internal.

Survei kepuasan internal juga menjadi kanal aman dan terstruktur bagi dosen dan Tendik untuk menyampaikan feedback ilmiah maupun operasional kepada manajemen kampus. Dalam budaya organisasi modern, mekanisme umpan balik yang terdokumentasi dengan baik menunjukkan institusi yang sehat, terbuka, dan memiliki kemampuan pengambilan kebijakan berbasis data (evidence-based decision making) (Ward & Mowat, 2012).

Hasil survei ini tidak hanya menjadi bahan monitoring dan evaluasi (Monev), tetapi juga memperkuat pengendalian mutu akademik dan administratif kampus. Dengan tersedianya data tersebut, kampus dapat memetakan gap layanan, menyusun skala prioritas perbaikan, melakukan benchmarking dengan perguruan tinggi sejenis, serta memperbaiki kebijakan manajemen yang berdampak langsung pada kinerja dosen dan Tendik.

Dalam proses akreditasi institusi, laporan survei kepuasan dosen dan Tendik menjadi bukti bahwa tata kelola institusi tidak hanya berjalan pada level normatif, tetapi juga dievaluasi pada level implementatif. Akreditasi menilai profesionalisme governance, efektivitas struktur organisasi, mutu kebijakan SDM, iklim kerja, sarana pendukung akademik, hingga mekanisme tindak lanjut umpan balik pemangku internal secara terukur, bertanggung jawab, dan berbasis sistem penjaminan mutu internal.

Pembuatan laporan survei kepuasan ini menjadi instrumen strategis dalam mendukung budaya peningkatan mutu berkelanjutan, terutama di tingkat layanan internal kampus. Akreditasi dari LAM maupun BAN-PT menilai keberadaan survei

kepuasan sebagai evidence bahwa institusi memiliki mekanisme evaluasi mutu internal yang berjalan optimal, terdokumentasi, dan sistematis.

Selain itu, survei dilakukan untuk menilai kualitas proses layanan di unit-unit internal kampus, baik pada aspek kebijakan pimpinan, pembagian beban kerja, dukungan administrasi penelitian dan PKM, sistem kompensasi, layanan kepegawaian, hingga infrastruktur ICT penunjang pelaporan BKD dan input akademik.

Keberadaan laporan survei ini juga akan meningkatkan kesesuaian bukti pada borang akreditasi dan dokumen Laporan Evaluasi Diri (LED), terutama pada Bab Tata Pamong, SDM, Tridharma, Sarpras, dan Sistem IT Kampus. Laporan kepuasan ini menjadi bukti konkrit bahwa pengalaman dosen dan Tendik telah diukur, dianalisis, dan disusun langkah tindak lanjut perbaikan mutu secara periodik.

Maka dari itu, penyusunan laporan survei kepuasan dosen dan Tendik menjadi kebutuhan institusional bukan hanya untuk tujuan administratif akreditasi, tetapi juga untuk mendokumentasikan pengalaman kerja internal sivitas akademika dan non-akademika, guna memastikan bahwa mutu layanan internal kampus berjalan optimal, terukur, berorientasi data, dan berkelanjutan sebagai bukti profesionalisme tata kelola kampus dalam memenuhi standar LAM maupun BAN-PT

B. Metode Pengambilan Sampel & Kriteria Penilaian

Metode pengambilan sampel dalam survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (Tendik) dirancang untuk memenuhi prinsip keterwakilan populasi internal serta menghasilkan data yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai bukti mutu tata kelola layanan institusi. Populasi survei mencakup seluruh dosen tetap, dosen tidak tetap, serta tenaga kependidikan aktif di lingkungan kampus, yang menjadi pengguna langsung layanan akademik dan administratif. Teknik sampling yang digunakan adalah Total Sampling (Sensus Internal), di mana seluruh populasi Tendik dan dosen diberikan kesempatan yang sama untuk mengisi kuesioner. Pendekatan ini selaras dengan praktik survei kelembagaan pada perguruan tinggi untuk pembuktian akreditasi, di mana response rate menjadi indikator penting validitas data kelembagaan.

Kriteria penilaian survei menggunakan Skala Likert 1–5, sebagai metode baku pengukuran persepsi kepuasan yang mudah diinterpretasikan dalam laporan institusi. Skor 1 menunjukkan persepsi “Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju”, sedangkan skor 5 menunjukkan “Sangat Puas/Sangat Setuju”. Interpretasi tingkat kepuasan dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata (mean score) per dimensi, yang selanjutnya dikelompokkan dalam 3 kategori mutu layanan: Tidak Puas (1,00–2,59), Cukup Puas (2,60–3,59), dan Puas (3,60–5,00). Untuk memperkuat evidence akreditasi, capaian juga dilaporkan dalam bentuk persentase responden yang memberikan skor ≥ 4 (Puas dan Sangat Puas), yang

berperan sebagai indikator kualitas layanan internal kampus.

C. Waktu & Tempat Pelaksanaan

Survei pengisian kuesioner dilaksanakan setiap semester, bertepatan dengan periode Ujian Akhir Semester (UAS), di mana sivitas internal kampus dan mahasiswa telah merasakan dampak siklus perbaikan layanan institusi. Pemilihan momentum UAS dinilai strategis karena pada tahap ini evaluasi akademik telah berjalan penuh dan tendik maupun dosen telah menggunakan seluruh ekosistem layanan kampus, termasuk layanan keuangan, kepegawaian, sistem informasi akademik, dan fasilitas pembelajaran. Survei ini dilakukan secara daring (online survey) menggunakan Google Forms yang diisi oleh dosen dan Tendik melalui tautan resmi yang disebar oleh lembaga/unit penjaminan mutu kampus.

Untuk responden eksternal seperti mitra perguruan tinggi/industri/komunitas, survei dilakukan secara tentatif (tentative sampling period), menyesuaikan ketersediaan dan kesediaan waktu mitra kerja sama. Metode ini tetap mempertahankan prinsip pengambilan data otentik setelah mitra merasakan proses kolaborasi layanan kampus, khususnya dalam fasilitasi administrasi dan pelaksanaan kerja sama akademik maupun non-akademik. Penggunaan metode daring juga dilakukan kepada mitra dengan pendekatan undangan selektif (purposive invite) sesuai relasi kerja sama yang sedang berjalan.

D. Mekanisme Pelaksanaan

Pelaksanaan pengisian kuesioner dilakukan oleh dosen dan tenaga kependidikan tanpa perantara pihak ketiga, guna menjaga objektivitas, kredibilitas, dan keamanan umpan balik responden internal. Penyebaran dan pengisian kuesioner dikoordinasikan oleh unit penjaminan mutu internal kampus sebagai bagian dari siklus evaluasi mutu layanan (SPMI-PPEPP). Responden menerima tautan survei melalui kanal internal resmi, kemudian mengisi instrumen survei yang berisi pertanyaan persepsi terhadap layanan kepemimpinan, SDM, sarana prasarana, sistem IT, layanan keuangan, hingga budaya kerja kolaboratif. Data yang terkumpul selanjutnya diekspor dan dianalisis untuk keperluan Laporan Kepuasan Internal Kampus yang menjadi lampiran bukti pada borang maupun laporan evaluasi diri (LED/LKPS) untuk keperluan akreditasi di bawah BAN-PT.

Mekanisme survei dijalankan dengan prinsip anonimitas opsional, keterbukaan, dan umpan balik aman sesuai best practice survei kelembagaan pada pendidikan tinggi. Setelah data terkumpul, hasil dianalisis dalam bentuk mean score per dimensi + persentase puas (≥ 4), kemudian dirumuskan dalam rekomendasi perbaikan layanan yang dibahas dalam rapat manajemen (tinjauan hasil survei/Monev). Tindak lanjutnya terdokumentasi dalam notulen rapat,

rencana perbaikan semester selanjutnya, serta indikator capaian layanan pada periode berjalan.

E. Objek yang Diteliti

Objek yang diteliti dalam survei kepuasan layanan internal ini adalah pemangku kepentingan internal yang menjalankan fungsi utama operasional kampus, yaitu dosen dan tenaga kependidikan di STIE YPUP Makassar. Pemilihan objek ini didasarkan pada peran mereka sebagai pengguna langsung layanan tata kelola akademik, administrasi, sistem teknologi informasi, manajemen sumber daya manusia, serta dukungan fasilitasi pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi (Nugroho & Surendro, 2016). Melalui survei ini, institusi memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dan pengalaman dosen maupun Tendik terhadap efektivitas layanan internal kampus, sehingga hasilnya dapat dijadikan bukti evaluasi mutu kelembagaan yang kredibel dalam proses akreditasi.

F. Populasi dan Sampel Objek

Populasi yang menjadi sasaran survei kepuasan layanan internal ini adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan aktif di lingkungan perguruan tinggi, yaitu kampus STIE YPUP Makassar. Berdasarkan data institusi, jumlah populasi dosen yang menerima undangan pengisian kuesioner sebanyak **48** orang, sementara populasi tenaga kependidikan (Tendik) sebanyak **11** orang, sehingga total populasi internal dalam survei ini adalah **59** responden potensial. Survei menggunakan metode Total Sampling (sensus internal), di mana seluruh anggota populasi diberikan instrumen kuesioner yang sama tanpa seleksi, untuk menjamin keterlibatan menyeluruh dan kesempatan setara dalam memberikan penilaian atas mutu layanan kampus (Rahim & Jusoh, 2017).

Pelaksanaan survei dikelola secara kelembagaan oleh Lembaga penjaminan mutu internal, yaitu Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) STIE YPUP, yang bertanggung jawab dalam proses pengumpulan data, monitoring, dan evaluasi mutu layanan institusi setiap semester. Kebijakan dan proses survei ini menjadi bagian dari praktik evidence-based dalam penjaminan kualitas internal kampus, terutama dalam menilai aspek tata kelola, SDM, sarana prasarana, sistem informasi, dan dukungan operasional yang dialami langsung oleh dosen dan Tendik (FANGGITASIK & NEOLAKA, 2023).

Instrumen survei disebarkan kepada seluruh populasi dosen dan Tendik melalui kanal pengisian daring menggunakan platform resmi survei, yaitu Google Forms. Sampel akhir ditentukan berdasarkan jumlah responden aktual yang mengisi kuesioner pada tiap periode semester, yang kemudian dianalisis menggunakan skala persepsi kuantitatif berbasis Likert Scale sesuai standar pengukuran kepuasan pemangku kepentingan internal dalam sistem evaluasi mutu perguruan tinggi, dan selanjutnya dijadikan bukti akreditasi kelembagaan (Vnoukov et al., 2018).

Tabel 1. Daftar Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ypup Makassar

NO	NIDN	Nama Dosen	Jabatan Fungsional	Pendidikan	Prodi	Sertifikat Pendidik
1	0911125602	PROF.DR. AHMAD MUSSENG.,M.Si	Guru Besar	S1 : Ekonomi Perusahaan - Institut Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Ujung Pandang S2 : Agribisnis – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Ekonomi – Universitas Hasanuddin	Manajemen S2	09131980873
2	0929126001	DR. NURDAM BUHAERAH, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Manajemen – Universitas Muslim Indonesia	Manajemen S2	11109301914499
3	0921126701	DR. NURFAIDAH, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Ekonomi – Universitas Hasanuddin	Manajemen S2	11109301908615
4	0928026702	DR. ANDI SYARIFUDDIN, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Manajemen – Universitas Muslim Indonesia	Manajemen S2	12109301909654
5	0905126301	DR. TAUFIK THAHIR, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Agribisnis – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Manajemen – Universitas Muslim Indonesia	Manajemen S2	15109301904416
6	0905078802	DR. IKHSAN AMAR JUSMAN, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Negeri Makassar S2 : Ilmu Ekonomi – Universitas Muslim Indonesia S3 : Ilmu Ekonomi– Universitas Brawijaya	Manajemen S2	25109301902812

7	0905076601	BUNYAMIN, SE., M.Si	Lektor Kepala	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	11109301915627
8	0921127501	Helmy Syamsuri, SE.,M.Si	Lektor Kepala	S1 : Ekonomi Pembangunan – Universitas Hasanuddin S2 : Ekonomika Pembangunan – Universitas Gadjah Mada	Manajemen S1	12109301910712
9	0926116702	RAHMAWATI UMAR, SE., M.Si	Lektor Kepala	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	11109301917422
10	0930086201	ZAINAL ABIDIN, SH, SE., M.Si	Lektor Kepala	S1 : Hukum – Universitas Muslim Indonesia S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	11109301915101
11	0905076501	SRI HAMDYANI, SE., M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	11109301917766
12	0907096201	Manda HM, SE.,M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Agribisnis – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	12109301911419
13	0903097101	ASRI NUR MUIN, SE., M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	12109301909846
14	0905086201	ANDI HADIDU, SE., MM	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Pemasaran _ STIE-YPUP Makassar	Manajemen S1	12109301909638
15	0901056501	NURHANI, SE., M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	12109301911981
16	0930096701	SUKARDI, SE., MPd	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial – Universitas Negeri Makassar	Manajemen S1	11109301911261
17	0929058903	Dr. DYAN FAUZIAH SURYADI, SE., MM	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Hasanuddin S2 : Manajemen - Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	18109301909768

				S3 : Ilmu Ekonomi – Universitas Hasanuddin		
18	0904077702	HARRY YULIANTO, SE., M.Si	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Jember S2 : Manajemen – Universitas Gadjah Mada	Manajemen S1	19109301904865
19	0916048102	ABDUL SUMARLIN, SE.,MM	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen – Universitas Muslim Indonesia	Manajemen S1	19109301904851
20	0904018804	MUH. FUAD RANDY, SE., MM	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Hasanuddin S2 : Manajemen - Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	20109301901542
21	0911108802	Dr. MUH, INDRA FAUZI ILYAS, SE.,MM	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Hasanuddin S2 : Manajemen - Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Ekonomi – Universitas Hasanuddin	Manajemen S1	19109301904858
22	0909057501	ROHANI, SE.,MM	Lektor	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen -- STIE-YPUP Makassar	Manajemen S1	20109301905202
23	0923088303	MUHAMMAD IHSAN H.M. BASO, SE.,MM	Lektor	S1 : Manajemen – Universitas Negeri Makassar S2 : Manajemen MSDM – Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bungaya Makassar	Manajemen S1	21109301903502
24	0910098104	SYAHRUL MANSYUR, SE.,MM	Lektor	S1 : Manajemen : STIE Yayasan Pendidikan Pelita Buana Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Muslim Indonesia	Manajemen S1	
25	0931076101	ANDI BADRUSSAMAN, SE.,MM	Asisten Ahli	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen -- STIE-YPUP Makassar	Manajemen S1	
26	0930096502	MUHAMMAD IDRIS, SE.,MM	Asisten Ahli	S1 : Manajemen – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen -- STIE-YPUP Makassar	Manajemen S1	
27	0905078704	JUMARTI, S.E., M.M	Asisten Ahli	S1 : Manajemen : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia Makassar S2 : Manajemen Sumber Daya Manusia – STIE-YPUP Makassar	Manajemen S1	
28	0919059104	MUH. IRWIN, S.Pd., M.Pd	Asisten Ahli	S1 : Pendidikan Ekonomi – Universitas Negeri Makassar	Manajemen S1	

				S2 : Pendidikan Ekonomi – Universitas Negeri Makassar		
29	0017086502	Dr. NUR ALIMIN AZIS, SE., M.Si., Ak., CA	Lektor Kepala	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Akuntansi – Universitas Brawijaya Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	11109301914495
30	0928096101	DR. RUSDIYAH HASANUDDIN, SE., M.Si., Ak	Lektor Kepala	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Manajemen – Universitas Hasanuddin Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	1110930114671
31	0911116301	DR. IBRAHIM H AHMAD, SE., M.Si., Ak., CA	Lektor Kepala	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan – Universitas Hasanuddin S3 : Ilmu Manajemen – Universitas Hasanuddin Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	11109301914080
32	0912077601	Dr. SYARIFUDDIN, SE., M.Si. Ak	Lektor	S1 : Akuntansi – Universitas Hasanuddin S2 : Akuntansi - Universitas Hasanuddin S3 : Ekonomi Islam – Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	Akuntansi	1110931903093
33	0912076302	ROSTIATY YUNUS, SE., MM	Lektor	S1 : Akuntansi – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	15109301911110
34	0903056502	SULTAN ISKANDAR, SE.,MM	Lektor	S1 : Akuntansi – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	19109301917893
35	0913116401	ARSYAD PAWEROI, SE., MM	Lektor	S1 : Akuntansi – STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	13109301902507

				S2 : Manajemen Keuangan - Universitas Muslim Indonesia		
36	0929066901	MARIATI, SE., M.Si	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	12109301911460
37	0907096602	ERWIN HORAS, SE., MM. Akt	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	12109301910414
38	0923088701	ASTUTY HASTI, SE., M.Acc., Ak.	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Akuntansi - Universitas Gadjah Mada Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Gadjah Mada	Akuntansi	19109301902473
39	0921058502	ROSIDA MAEDINA AGUS, SE., MM., M.Ak., Ak	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar S2 : Akuntansi - Universitas Muslim Indonesia Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	19109301907538
40	0917018502	DARYANTI, SE., MM., Ak	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	23109301906647
41	0918026201	SILVESTER SAMAN, SE., MM	Lektor	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	
42	0930117307	TAMSIL, SE., MM	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi - STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	
43	0928049003	FITRI INDAH SARI M, SE., M.Acc., Ak.	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	

				S2 : Akuntansi – Universitas Gadjah Mada Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Gadjah Mada		
44	0907068102	WAHYUNI YUSRIA NINGSIH, SE., M.Si	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi – Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bungaya Makassar S2 : Akuntansi – Universitas Trisakti	Akuntansi	
45	0907129102	SYAHRUL IRWANDI, S.E., M.M	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi – STIE-YPUP Makassar S2 : Manajemen Keuangan - STIE-YPUP Makassar	Akuntansi	
46	0913019401	ASRIYANA, S.E., M.Ak., Ak.	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi – STIE-YPUP Makassar S2 : Akuntansi – Universitas Muslim Indonesia Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	
47	906039702	SRI WAHYUNI HS, S.E., M.Ak.	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi – Universitas Muslim Indonesia S2 : Akuntansi – Universitas Muslim Indonesia Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	
48	0913039801	GINA ANGGI RIANTHY, S.E., M.Ak., Ak.	Asisten Ahli	S1 : Akuntansi – Universitas Muslim Indonesia S2 : Akuntansi – Universitas Muslim Indonesia Pendidikan Profesi Akuntansi - Universitas Hasanuddin	Akuntansi	

Sumber: Statuta STIE YPUP Makassar

G. Landasan Teori

Menurut (Rizal et al., 2024) indikator kepuasan Dosen terhadap layanan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Penilaian kepuasan dosen terhadap STIE YPUP Makassar

No	INDIKATOR PENILAIAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP STIE YPUP MAKASSAR
1	Tata Pamong & Kepemimpinan → <i>Visi jelas, kepemimpinan adil, kebijakan terbuka, dan tata kelola mutu berjalan sesuai SPMI.</i>
2	Kompensasi & Kesejahteraan → <i>Gaji dan tunjangan sesuai beban kerja, tepat waktu, dan didukung fasilitas kesejahteraan serta insentif akademik.</i>
3	Beban Kerja & Penugasan → <i>Pembagian beban mengajar dan administratif wajar, proporsional, adil, serta menjaga work-life balance dosen.</i>
4	Pendidikan & Pembelajaran → <i>Proses pembelajaran didukung LMS/LMS, ruang kelas kondusif, pelatihan mutu, dan kebebasan metode ajar.</i>
5	Penelitian & Publikasi → <i>Tersedia fasilitasi hibah, pendanaan internal, pendampingan publikasi, dan insentif jurnal bereputasi.</i>
6	PKM (Pengabdian Masyarakat) → <i>Pendanaan dan dukungan administratif tersedia untuk mendorong program pengabdian dosen tiap tahun.</i>
7	Sarana & Prasarana → <i>Infrastruktur kerja nyaman, internet stabil, perangkat pembelajaran memadai, dan fasilitas umum kampus layak.</i>
8	Layanan Administratif & SDM → <i>Layanan SDM dan keuangan responsif, profesional, jelas prosedurnya, dan memudahkan klaim serta pelaporan BKD/BKD.</i>
9	Otonomi Akademik → <i>Dosen memiliki kebebasan pendapat ilmiah serta otonomi menentukan arah penelitian dan pengajaran.</i>
10	Recognition & Reward → <i>Institusi memberi apresiasi, reward berbasis IKU/IKU, publikasi capaian kinerja, dan insentif dosen unggul.</i>
11	Kepuasan Global & Retensi → <i>Dosen bangga, puas bekerja di kampus, merekomendasikan sebagai tempat berkarier, dan berkomitmen mengabdikan jangka panjang.</i>

Menurut (Andriana et al., 2025) indikator kepuasan tenaga pendidkan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Indikator Kepuasan tendik terhadap STIE YPUP Makassar

NO	Indikator Kepuasan Tenaga Pendidikan (TENDIK)
1	A. Tata Pamong & Kepemimpinan
	<i>Pimpinan unit di kampus menerapkan kebijakan yang transparan, adil, dan konsisten dalam mendukung kinerja Tendik.</i>
2	B. Manajemen SDM & Pengembangan Pegawai
	<i>Kampus menyediakan program pengembangan kompetensi dan pembinaan karier yang relevan bagi Tendik.</i>
3	C. Kompensasi & Kesejahteraan
	<i>Sistem gaji, tunjangan, dan fasilitas kesejahteraan bagi Tendik dibayarkan tepat waktu dan sesuai beban kerja.</i>
4	D. Beban Kerja & Penugasan
	<i>Pembagian tugas administratif/operasional dilakukan secara proporsional, jelas, dan adil antar Tendik.</i>
5	E. Pendidikan & Layanan Akademik
	<i>Tendik memperoleh dukungan sistem dan koordinasi yang baik untuk menunjang layanan akademik yang cepat dan akurat.</i>
6	F. Penelitian & PKM (dukungan bagi Tendik yang terlibat)
	<i>Kampus memberi akses dukungan administratif dan pendanaan bagi Tendik yang membantu kegiatan penelitian/PKM.</i>
7	G. Sarana & Prasarana
	<i>Fasilitas kerja (ruang kantor, perangkat ICT, dan internet) memadai dan mendukung produktivitas Tendik.</i>
8	H. Layanan Keuangan & Administrasi
	<i>Prosedur klaim/reimbursement dan layanan administrasi keuangan mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.</i>
9	I. Sistem Informasi & Teknologi
	<i>Sistem informasi kampus yang digunakan Tendik stabil, user-friendly, dan bebas kendala teknis.</i>
10	J. Recognition & Reward
	<i>Kontribusi dan inovasi kinerja Tendik mendapatkan apresiasi dan skema penghargaan berbasis capaian kinerja.</i>
11	K. Kepuasan Global & Retensi
	<i>Secara keseluruhan Tendik merasa bangga, puas bekerja, dan memiliki komitmen jangka panjang mengabdikan di kampus.</i>

H. Kriteria Penilaian

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (Tendik) terhadap layanan kampus disusun menggunakan pendekatan penilaian persepsional yang terukur untuk menggambarkan kualitas layanan internal secara valid, objektif, dan terdokumentasi (Pranatami et al., 2021). Kriteria penilaian instrumen didasarkan pada pengukuran ordinal berbasis skala 1–5, yang dikenal sebagai metode baku survei kepuasan pada organisasi layanan, di mana responden menilai sesuai tingkat persetujuan atau kepuasan mereka terhadap pernyataan indikator yang diberikan.

Pendekatan ini sesuai dengan praktik evaluasi mutu internal perguruan tinggi di bawah kerangka penilaian kualitas layanan pemangku internal yang direkomendasikan dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi di Indonesia.

Penilaian menggunakan skala Likert Scale, dengan kriteria skor: 1 = sangat tidak puas/sangat tidak setuju, 2 = tidak puas/tidak setuju, 3 = cukup puas/cukup setuju, 4 = puas/setuju, dan 5 = sangat puas/sangat setuju. Hasil penilaian kemudian dianalisis menggunakan rata-rata skor (mean per dimensi) dan persentase responden yang menjawab puas (skor ≥ 4) sebagai standar interpretasi mutu layanan internal. Analisis berbasis mean score dan proporsi kepuasan ini memperkuat kredibilitas bukti akreditasi karena mencerminkan pengalaman kolektif populasi internal terhadap mutu layanan, bukan hanya penilaian parsial atau selektif (Mukwakungu et al., 2018).

Selain itu, survei ini menjadi bukti implementasi siklus evaluasi mutu internal dalam proses akreditasi institusi perguruan tinggi, sebagaimana dipersyaratkan oleh lembaga akreditasi perguruan tinggi nasional, yaitu BAN-PT Instrumen APT dan diperkuat oleh standar evaluasi mutu internal pada lembaga akreditasi mandiri yaitu LAM Pendidikan Tinggi. Dengan demikian, kriteria penilaian ini tidak hanya mengukur persepsi kepuasan, tetapi juga membuktikan bahwa kampus menjalankan monitoring, evaluasi, dan peningkatan layanan secara sistematis dan berkelanjutan sebagai syarat kelayakan tata kelola akreditasi.

I. Hasil Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menghimbau dosen dan karyawan mengisi kuisisioner via google form. Hasil dari sampel dalam mengisi kuesioner diuraikan sebagai berikut.

Survei kepuasan internal yang dilakukan oleh unit mutu di STIE YPUP memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi Tata Pamong & Kepemimpinan, di mana 33 responden memberikan skor 5, 11 responden memberi skor 4, dan hanya 4 responden pada skor 3, tanpa skor negatif (2 dan 1). Distribusi ini menandakan bahwa visi institusi, keadilan pimpinan, serta tata kelola berbasis sistem mutu internal seperti SPMI telah dirasakan jelas dan adil oleh civitas akademika dan tenaga kependidikan. Ketiadaan skor rendah menunjukkan kuatnya legitimasi dan kepercayaan internal terhadap manajemen kampus.

Dimensi Kompensasi & Kesejahteraan juga mendapatkan dominasi skor positif dengan 25 responden pada skor 5 dan 14 responden pada skor 4, sementara 9 responden memberi skor 3. Tidak terdapat skor 2 dan 1, menunjukkan bahwa sistem pembayaran gaji dan tunjangan dinilai tepat waktu serta cukup relevan dengan beban kerja fungsional, yang diukur melalui indikator persepsi kesejahteraan tenaga akademik. Walaupun ada porsi skor 3, hal tersebut menjadi indikasi moderat bagi evaluasi lanjutan agar fasilitas kesejahteraan bisa semakin kompetitif dibanding perguruan tinggi sejenis, sesuai standar benchmarking internal.

Pada dimensi Beban Kerja & Penugasan, skor 4 menjadi yang paling dominan yaitu 32 responden, sedangkan skor 5 hanya 6 responden dan skor 3 sebanyak 10 responden, tanpa skor 2 dan 1. Pola ini menunjukkan bahwa distribusi tugas akademik dan administratif dinilai proporsional dan tidak menimbulkan keluhan berat, namun masih terdapat ruang penguatan pada aspek manajemen beban SKS dan administrasi agar lebih optimal dalam mendukung keseimbangan kerja personal. Ini merupakan temuan yang wajar dalam survei Total Sampling internal, sekaligus menjadi sinyal perbaikan mutu berkelanjutan (continuous improvement).

Dimensi Pendidikan & Pembelajaran memperoleh hasil paling kuat dengan 39 responden skor 5, 8 responden skor 4, dan 1 responden skor 3, juga tanpa skor negatif. Hasil ini menandakan bahwa fasilitas pembelajaran daring maupun luring yang direpresentasikan oleh platform pembelajaran digital, ruang kelas, serta kebijakan kebebasan metode ajar dinilai sangat memadai dalam mendukung proses academic delivery di kampus. Kondisi ini memperkuat bahwa layanan pembelajaran sudah memberi dampak pengalaman positif yang luas bagi pengguna internal.

Tabel 4. Hasil Survei kepuasan Dosen terhadap STIE YPUP

NO	INDIKATOR	Jumlah angka 5	Jumlah angka 4	Jumlah angka 3	Jumlah angka 2	Jumlah angka 1
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Tata Pamong & Kepemimpinan → Visi jelas, kepemimpinan adil, kebijakan terbuka, dan tata kelola mutu berjalan sesuai SPMI.	33	11	4	0	0
2	Kompensasi & Kesejahteraan → Gaji dan tunjangan sesuai beban kerja, tepat waktu, dan didukung fasilitas kesejahteraan serta insentif akademik.	25	14	9	0	0
3	Beban Kerja & Penugasan → Pembagian beban mengajar dan administratif wajar, proporsional, adil, serta menjaga work-life balance dosen.	6	32	10	0	0
4	Pendidikan & Pembelajaran → Proses pembelajaran didukung LMS/LMS, ruang kelas kondusif, pelatihan mutu, dan kebebasan metode ajar.	39	8	1	0	0
5	Penelitian & Publikasi → Tersedia fasilitasi hibah, pendanaan internal, pendampingan publikasi, dan insentif jurnal bereputasi.	5	38	5	0	0

6	PKM (Pengabdian Masyarakat) → Pendanaan dan dukungan administratif tersedia untuk mendorong program pengabdian dosen tiap tahun.	35	6	7	0	0
7	Sarana & Prasarana → Infrastruktur kerja nyaman, internet stabil, perangkat pembelajaran memadai, dan fasilitas umum kampus layak.	6	37	5	0	0
8	Layanan Administratif & SDM → Layanan SDM dan keuangan responsif, profesional, jelas prosedurnya, dan memudahkan klaim serta pelaporan BKD/BKD.	38	7	3	0	0
9	Otonomi Akademik → Dosen memiliki kebebasan pendapat ilmiah serta otonomi menentukan arah penelitian dan pengajaran.	4	40	4	0	0
10	Recognition & Reward → Institusi memberi apresiasi, reward berbasis IKU/IKU, publikasi capaian kinerja, dan insentif dosen unggul.	38	5	5	0	0

11	Kepuasan Global & Retensi → Dosen bangga, puas bekerja di kampus, merekomendasikan sebagai tempat berkarier, dan berkomitmen mengabdikan jangka panjang.	6	32	10	0	0
----	--	---	----	----	---	---

Sumber: Data diolah, 2023

Pada dimensi Penelitian, PKM, dan Recognition & Reward, persepsi Sangat Puas juga terekam kuat seperti 35 skor 5 pada PKM dan 38 skor 5 pada Recognition & Reward, sedangkan penelitian lebih dominan pada skor 4 sebanyak 38 responden. Ketiadaan skor 2 dan 1 pada semua dimensi menegaskan bahwa dukungan institusi terhadap Tridharma dirasakan nyata, baik berupa fasilitasi proposal riset, pendanaan PKM, maupun penghargaan berbasis capaian seperti IKU. Hasil survei ini layak menjadi bukti akreditasi karena merepresentasikan pengalaman kolektif secara menyeluruh tanpa bias sampel selektif.

Tabel 5. Persentase Hasil Survei kepuasan Dosen terhadap STIE YPUP

NO	INDIKATOR	Persentase					
		5 (Sangat Puas)	4 (Puas)	3 (Cukup puas)	2 (Kurang puas)	1 (Tidak puas)	Jumlah
1	Tata Pamong & Kepemimpinan → Visi jelas, kepemimpinan adil, kebijakan terbuka, dan tata kelola mutu berjalan sesuai SPMI.	68.8	22.9	8.3	0	0	100
2	Kompensasi & Kesejahteraan → Gaji dan tunjangan sesuai beban kerja, tepat waktu, dan didukung fasilitas kesejahteraan serta insentif akademik.	52.1	29.2	18.8	0	0	100

3	Beban Kerja & Penugasan → Pembagian beban mengajar dan administratif wajar, proporsional, adil, serta menjaga work-life balance dosen.	12.5	66.7	20.8	0	0	100
4	Pendidikan & Pembelajaran → Proses pembelajaran didukung LMS/LMS, ruang kelas kondusif, pelatihan mutu, dan kebebasan metode ajar.	81.3	16.7	2.1	0	0	100
5	Penelitian & Publikasi → Tersedia fasilitasi hibah, pendanaan internal, pendampingan publikasi, dan insentif jurnal bereputasi.	10.4	79.2	10.4	0	0	100
6	PKM (Pengabdian Masyarakat) → Pendanaan dan dukungan administratif tersedia untuk mendorong program pengabdian dosen tiap tahun.	72.9	12.5	14.6	0	0	100
7	Sarana & Prasarana → Infrastruktur kerja nyaman, internet stabil, perangkat pembelajaran memadai, dan fasilitas umum kampus layak.	12.5	77.1	10.4	0	0	100
8	Layanan Administratif & SDM → Layanan SDM dan keuangan responsif, profesional, jelas prosedurnya,	79.2	14.6	6.3	0	0	100

	dan memudahkan klaim serta pelaporan BKD/BKD.						
9	Otonomi Akademik → Dosen memiliki kebebasan pendapat ilmiah serta otonomi menentukan arah penelitian dan pengajaran.	8.3	83.3	8.3	0	0	100
10	Recognition & Reward → Institusi memberi apresiasi, reward berbasis IKU/IKU, publikasi capaian kinerja, dan insentif dosen unggul.	79.2	10.4	10.4	0	0	100
11	Kepuasan Global & Retensi → Dosen bangga, puas bekerja di kampus, merekomendasikan sebagai tempat berkarier, dan berkomitmen mengabdikan jangka panjang.	12.5	66.7	20.8	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2023

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan internal menunjukkan bahwa dimensi Tata Pamong & Kepemimpinan memperoleh 68,8% skor Sangat Puas dan 22,9% skor Puas, sedangkan hanya 8,3% pada kategori Cukup Puas, tanpa respon negatif. Komposisi ini memperlihatkan bahwa arah visi, proses pengambilan kebijakan, dan tata kelola mutu internal sesuai SPMI telah diterima dan dirasakan efektif oleh civitas internal. Hasil ini memenuhi prinsip kredibilitas bukti akreditasi karena menggambarkan kepercayaan yang dominan terhadap kepemimpinan institusi dan sistem governance kampus.

Pada dimensi Kompensasi & Kesejahteraan, skor 5 tercatat 52,1% dan skor 4 sebesar 29,2%, sementara 18,8% responden memberikan skor 3. Tidak ditemukannya skor 2 dan 1 menandakan tidak adanya keluhan mendasar terkait gaji, ketepatan pembayaran tunjangan, maupun skema insentif akademik di kampus. Meski demikian, porsi skor 3 menunjukkan adanya persepsi moderat yang dapat ditransformasikan menjadi

rekomendasi peningkatan skema kesejahteraan agar semakin kompetitif. Fenomena ini sejalan dengan karakteristik survei internal penjaminan mutu yang bertujuan pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Dimensi Beban Kerja & Penugasan memperlihatkan 66,7% dosen memberi skor 4 sebagai kategori dominan, sementara skor 5 hanya 12,5%, dan skor 3 sebesar 20,8%. Pola ini menggambarkan kenyataan pragmatis bahwa distribusi beban mengajar dan administratif telah dinilai adil, proporsional, dan tidak mengganggu secara ekstrem keseimbangan aktivitas akademik dosen. Absennya skor 2 dan 1 memperkuat bahwa beban kerja tidak menimbulkan dampak negatif serius. Temuan ini mencerminkan kondisi institusi yang stabil namun tetap memiliki ruang penguatan pada optimasi manajemen beban SKS dan job assignment.

Pada dimensi Pendidikan & Pembelajaran, 81,3% responden memberikan skor 5 dan 16,7% skor 4, sementara hanya 2,1% pada skor 3, tanpa respon negatif. Ini mengindikasikan bahwa ekosistem pembelajaran didukung kuat oleh fasilitas LMS, ruang kelas, serta program pelatihan peningkatan mutu pengajaran dosen. Selain itu, kebebasan dalam menentukan metode pembelajaran dinilai sebagai kebijakan yang relevan dan mendukung proses delivery akademik. Hasil ini sangat representatif sebagai bukti pengalaman positif pengguna internal terhadap sistem pembelajaran kampus, baik daring maupun luring.

Dimensi terkait Tridharma lainnya yaitu Penelitian, PKM, Sarana–Prasarana, Recognition & Reward, serta Otonomi Akademik menunjukkan homogenitas respon positif dengan ketiadaan skor negatif di semua butir, khususnya 72,9% skor 5 pada PKM, 79,2% skor 5 pada layanan administratif dan reward, serta dominasi 83,3% skor 4 pada otonomi akademik. Hal ini menegaskan bahwa dukungan pendanaan, fasilitasi administratif, infrastruktur IT, dan penghargaan berbasis IKU telah dirasakan oleh dosen dan tendik di lingkungan STIE YPUP Makassar. Secara keseluruhan, hasil survei mencerminkan tingkat kepuasan internal yang sangat layak, kredibel, dan relevan sebagai evidence utama dalam proses bukti akreditasi perguruan tinggi.

Tabel 6. Hasil pengisian kuesioner Survei kepuasan Tendik terhadap STIE YPUP

NO	Nama Tendik	Pimpinan unit di kampus menerapkan kebijakan yang transparan, adil, dan konsisten dalam mendukung kinerja Tendik.	Kampus menyediakan program pengembangan kompetensi dan pembinaan karier yang relevan bagi Tendik.	Sistem gaji, tunjangan, dan fasilitas kesejahteraan bagi Tendik dibayarkan tepat waktu dan sesuai beban kerja.	Pembagian tugas administratif/operasional dilakukan secara proporsional, jelas, dan adil antar Tendik.	Tendik memperoleh dukungan sistem dan koordinasi yang baik untuk menunjang layanan akademik yang cepat dan akurat.	Kampus memberi akses dukungan administratif dan pendanaan bagi Tendik yang membantu kegiatan penelitian/PKM.	Fasilitas kerja (ruang kantor, perangkat ICT, dan internet) memadai dan mendukung produktivitas Tendik.	Prosedur klaim/reimbursement dan layanan administrasi keuangan mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.	Sistem informasi kampus yang digunakan Tendik stabil, user-friendly, dan bebas kendala teknis.	Kontribusi dan inovasi kinerja Tendik mendapatkan apresiasi dan skema penghargaan berbasis capaian kinerja.	Secara keseluruhan Tendik merasa bangga, puas bekerja, dan memiliki komitmen jangka panjang mengabdikan di kampus.
1	Hendrina Mustafa,SE.,MM	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
2	A.Fatmawati N,SE	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4
3	Mappasomba,SE	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5
4	Basri Mustafa,SE.,MM	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5
5	Andi Amiruddin,SE.,MM	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4
6	Andi Nurcahya,SE	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3
7	Ainul Azisah,S.Kom	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3
8	Achmad Yuliana,SE	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4
9	Yuyun Dwi Utami,SE	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4
10	Marfaidah,S.IP.,MM	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4
11	Nurlaeli Jamaluddin,S.IP.,M.IP	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 6 tentang Hasil pengisian kuesioner survei kepuasan tendik terhadap STIE YPUP bahwa Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas Tendik di lingkungan STIE YPUP memberikan penilaian sangat tinggi pada aspek kepemimpinan unit dan pengembangan kompetensi, khususnya skor 5 yang dominan pada variabel transparansi kebijakan pimpinan unit serta ketersediaan program pembinaan karier. Sebagian besar responden seperti Hendrina Mustafa, SE., MM dan Andi Nurcahaya menilai bahwa kepemimpinan kampus telah adil dan konsisten. Variasi nilai 3 pada beberapa responden (mis. Mappasomba dan Fatmawati) menggambarkan adanya persepsi moderat yang normal dalam survei internal, namun bukan merupakan sinyal ketidakpuasan struktural.

Pada dimensi kompensasi dan beban kerja, terlihat bahwa skor 4 dan 5 masih mendominasi, menunjukkan bahwa sistem gaji dan tunjangan dinilai tepat waktu dan relevan dengan beban kerja operasional. Sebanyak 9 dari 11 responden memberikan skor ≥ 4 , yang berarti sebagian besar Tendik menilai sistem remunerasi sudah memenuhi ekspektasi minimum standar ekuitas internal. Nilai 3 pada 2 responden terkait dukungan administratif pendanaan Tridharma bagi Tendik menunjukkan aspek Tridharma di level Tendik masih bisa diperkuat, namun tidak dikategorikan sebagai kekurangan akut karena skor 1 dan 2 tidak ditemukan secara mayoritas.

Aspek dukungan sistem koordinasi dan fasilitas kerja memperoleh penilaian positif, khususnya skor 5 pada variabel dukungan koordinasi layanan akademik serta ketersediaan infrastruktur ICT. Responden seperti Ainul Azisah (S.Kom) dan Fatmawati memberikan skor tinggi pada butir koordinasi dan fasilitas internet, yang menandakan ekosistem operasional Tendik telah tertopang oleh sistem informasi internal yang baik. Ini menunjukkan bahwa kampus telah menyediakan fasilitas yang cukup untuk mempercepat layanan kepegawaian, akademik, dan operasional, sebagaimana dianjurkan dalam standar mutu layanan internal akreditasi perguruan tinggi oleh lembaga nasional.

Pada dimensi kemudahan layanan administrasi keuangan dan sistem informasi kampus, penilaian skor 4–5 mendominasi pada butir kemudahan klaim dan stabilitas sistem informasi. Hal ini menunjukkan sistem administrasi internal, termasuk proses reimbursement, pelaporan BKD, serta penggunaan platform survei daring seperti Google Forms telah berjalan stabil dan user-friendly. Nilai 3 yang tersebar pada beberapa responden menggambarkan bahwa 7 dari 11 responden masih melihat ada ruang peningkatan pada kecepatan dukungan finansial dan dokumentasi, namun tidak menimbulkan penilaian negatif karena skor 1 dan 2 nihil.

Secara keseluruhan, Tendik merasa bangga dan puas bekerja di kampus, tercermin dari skor 4 pada variabel kepuasan global dan retensi mengabdikan yang muncul pada 8 dari 11 responden. Tidak adanya skor Kurang Puas maupun Tidak Puas di hampir seluruh butir kuesioner memperkuat bahwa layanan manajemen internal kampus telah baik, konsisten, dan minim resistensi persepsi. Hasil ini dapat dijadikan bukti akreditasi yang kuat untuk proses penjaminan mutu oleh otoritas seperti BAN-PT dan LAM PT. Temuan skor ini merefleksikan kondisi mutu internal yang stabil, baik, dan layak diinterpretasikan sebagai tingkat kepuasan operasional dan manajerial yang tinggi, sekaligus menjadi dasar penyusunan rekomendasi peningkatan mutu layanan Tendik pada periode berikutnya untuk memenuhi prinsip continuous improvement.

Tabel 7. Jumlah hasil pengisian kuesioner Survei kepuasan Tendik terhadap STIE YPUP

NO	INDIKATOR	Jumlah angka 5	Jumlah angka 4	Jumlah angka 3	Jumlah angka 2	Jumlah angka 1
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Pimpinan unit di kampus menerapkan kebijakan yang transparan, adil, dan konsisten dalam mendukung kinerja Tendik.	6	3	2	0	0
2	Kampus menyediakan program pengembangan kompetensi dan pembinaan karier yang relevan bagi Tendik.	5	3	3	0	0
3	Sistem gaji, tunjangan, dan fasilitas kesejahteraan bagi Tendik dibayarkan tepat waktu dan sesuai beban kerja.	2	5	4	0	0
4	Pembagian tugas administratif/operasional dilakukan secara proporsional, jelas, dan adil antar Tendik.	4	2	5	0	0

5	Tendik memperoleh dukungan sistem dan koordinasi yang baik untuk menunjang layanan akademik yang cepat dan akurat.	4	4	2	0	0
6	Kampus memberi akses dukungan administratif dan pendanaan bagi Tendik yang membantu kegiatan penelitian/PKM.	4	2	5	0	0
7	Fasilitas kerja (ruang kantor, perangkat ICT, dan internet) memadai dan mendukung produktivitas Tendik.	2	4	5	0	0
8	Prosedur klaim/reimbursement dan layanan administrasi keuangan mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.	4	2	5	0	0
9	Sistem informasi kampus yang digunakan Tendik stabil, user-friendly, dan bebas kendala teknis.	3	5	3	0	0
10	Kontribusi dan inovasi kinerja Tendik mendapatkan apresiasi dan skema penghargaan berbasis capaian kinerja.	5	3	3	0	0

11	Secara keseluruhan Tendik merasa bangga, puas bekerja, dan memiliki komitmen jangka panjang mengabdikan di kampus.	2	7	2	0	0
----	--	---	---	---	---	---

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil survei pada dimensi pertama menunjukkan bahwa 6 dari 11 responden ($\pm 54,5\%$) memberikan skor 5 (Sangat Puas) terhadap kebijakan pimpinan unit yang transparan dan adil. Tambahan skor 4 sebanyak 3 responden dan skor 3 sebanyak 2 responden, tanpa skor 2 atau 1, mengindikasikan bahwa model kepemimpinan institusi di lingkungan internal telah berjalan positif dan minim resistensi, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menilai “cukup puas” sebagai bentuk kewajaran dalam survei persepsi internal. Standar survei SENUM di lembaga penjaminan mutu internal perguruan tinggi seperti yang direkomendasikan oleh ISO 21001:2018 menegaskan bahwa persepsi moderat (skor 3) adalah hal normal selama tidak ada dominasi skor negatif, sehingga hasil ini layak digunakan sebagai bukti stabilitas kebijakan tata kelola internal.

Pada dimensi pengembangan kompetensi dan penghargaan kinerja, skor 5 muncul sebanyak 5 responden pada butir 2 dan 10, masing-masing diikuti 3 responden skor 4 dan 3 responden skor 3 ($\pm 45,5\%$ untuk skor 5). Hal ini menunjukkan bahwa kampus telah menyiapkan skema pembinaan karier dan sistem reward berbasis capaian kinerja, sesuai prinsip pengendalian dan evaluasi mutu SDM dalam standar akreditasi perguruan tinggi oleh lembaga nasional seperti BAN-PT dan standar operasional mutu internal perguruan tinggi yang dinaungi oleh LAM PT. Walipun terdapat 3 responden skor 3, tidak ditemukannya skor 2 dan 1 memperkuat bahwa program internal ini relevan, berjalan, dan dirasakan, meskipun bisa diperkuat intensitasnya di periode berikut.

Pada dimensi kompensasi, pembagian tugas, dan dukungan fasilitas, butir 3 dan 4 memperlihatkan konsistensi skor 4 dan 3, di mana penilaian dominan skor 4 pada sistem kesejahteraan (5 responden) dan skor 3 pada pembagian tugas (5 responden) menandakan bahwa kampus telah menerapkan equity beban kerja dan ketepatan pembayaran tunjangan, namun masih dirasakan perlu optimalisasi peningkatan agar lebih unggul (skor 5 meningkat). Kondisi ini sejalan dengan model evaluasi internal SPMI, bahwa layanan yang sudah berjalan baik perlu tetap dimonitor secara siklikal untuk perbaikan berkelanjutan, sebagaimana tertuang dalam pedoman mutu lean-governance internal yang dianjurkan oleh regulasi penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia.

Dimensi 5 hingga 8 memperlihatkan absennya skor 2 dan 1, dengan skor 5 sebanyak 4 responden pada butir 5, 6, 7, 8, 10, 11 beririsan pada proses dukungan sistem koordinasi, pendanaan PKM, fasilitas ICT, dan reimbursement. Butir 5 dan 6 menunjukkan pola 4 responden skor 5 dan 2 responden skor 4, menandakan bahwa sistem koordinasi layanan akademik dan dukungan administratif PKM sudah operasional dan cukup memadai, khususnya melalui kanal survei daring yang dikembangkan pada platform Google Form atau sistem serupa. Dimensi 7 dan 8 memperlihatkan dominasi skor 3 (5 responden), menjadi temuan moderat bahwa fasilitas fisik dan prosedur keuangan memadai tapi masih dapat ditingkatkan ke level Sangat Puas, terutama pada aspek kecepatan akses dan dokumentasi digitalisasi dukungan pendanaan.

Pada dimensi Otonomi Sistem IT dan Kepuasan Global, butir 9 mendapatkan 5 responden skor 4 ($45,5\%$) dan 3 responden skor 5 ($\pm 27,3\%$). Ini menandakan sistem informasi internal kampus dinilai stabil, user-friendly, dan minim gangguan teknis, sehingga layak menjadi bukti mutu IT internal dalam bukti akreditasi LAM/BAN-PT. Butir 11 memperoleh 7 responden skor 4 ($\pm 63,6\%$), yang berarti sebagian besar Tendik memiliki rasa bangga, puas berkarier, dan komitmen retensi mengabdikan jangka panjang di lingkungan kampus. Ketiadaan skor 2 dan 1 di seluruh butir memperkuat bahwa hasil survei ini valid, reliabel, dan representatif sebagai bukti akreditasi, serta memberi landasan data primer yang kuat bagi manajemen mutu BPM dalam penyusunan rekomendasi peningkatan mutu pada siklus semester berikutnya.

Tabel 8. Persentase hasil pengisian kuesioner Survei kepuasan Tendik terhadap STIE YPUP

NO	INDIKATOR	Persentase					
		5 (Sangat Puas)	4 (Puas)	3 (Cukup puas)	2 (Kurang puas)	1 (Tidak puas)	Jumlah
1	Pimpinan unit di kampus menerapkan kebijakan yang transparan, adil, dan konsisten dalam mendukung kinerja Tendik.	54.55	27.27	18.18	0	0	100
2	Kampus menyediakan program pengembangan kompetensi dan pembinaan karier yang relevan bagi Tendik.	45.45	27.27	27.27	0	0	100
3	Sistem gaji, tunjangan, dan fasilitas kesejahteraan bagi Tendik dibayarkan tepat waktu dan sesuai beban kerja.	18.18	45.45	36.36	0	0	100
4	Pembagian tugas administratif/operasional dilakukan secara proporsional, jelas, dan adil antar Tendik.	36.36	18.18	45.45	0	0	100
5	Tendik memperoleh dukungan sistem dan koordinasi yang baik untuk menunjang layanan akademik yang cepat dan akurat.	36.36	36.36	18.18	0	0	90.90909091

6	Kampus memberi akses dukungan administratif dan pendanaan bagi Tendik yang membantu kegiatan penelitian/PKM.	36.36	18.18	45.45	0	0	100
7	Fasilitas kerja (ruang kantor, perangkat ICT, dan internet) memadai dan mendukung produktivitas Tendik.	18.18	36.36	45.45	0	0	100
8	Prosedur klaim/reimbursement dan layanan administrasi keuangan mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.	36.36	18.18	45.45	0	0	100
9	Sistem informasi kampus yang digunakan Tendik stabil, user-friendly, dan bebas kendala teknis.	27.27	45.45	27.27	0	0	100
10	Kontribusi dan inovasi kinerja Tendik mendapatkan apresiasi dan skema penghargaan berbasis capaian kinerja.	45.45	27.27	27.27	0	0	100
11	Secara keseluruhan Tendik merasa bangga, puas bekerja, dan memiliki komitmen jangka panjang mengabdikan di kampus.	18.18	63.64	18.18	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 8. Persentase hasil pengisian kuesioner Survei kepuasan Tendik terhadap STIE YPUP, Pada indikator kepemimpinan unit, sebanyak 54,55% responden merasa sangat puas dan 27,27% puas, sementara 18,18% cukup puas, tanpa penilaian negatif. Distribusi ini menegaskan bahwa tata kelola pimpinan di lingkungan internal STIE YPUP Makassar telah dinilai transparan, adil, dan konsisten, mencerminkan kepemimpinan yang berterima baik dan mampu mendukung performa administratif Tendik secara profesional.

Pada aspek pengembangan kompetensi dan pembinaan karier, 45,45% sangat puas dan 27,27% puas, sedangkan 27,27% cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan SDM di STIE YPUP Makassar sudah tersedia dan relevan, namun masih terdapat ruang peningkatan agar proporsi “sangat puas” dapat bertambah di masa mendatang.

Pada sistem gaji, tunjangan, dan kesejahteraan, hanya 18,18% sangat puas, tetapi 45,45% puas dan 36,36% cukup puas. Ini menandakan bahwa Tendik menilai kompensasi telah dibayarkan tepat waktu dan sesuai beban kerja, namun tingkat kepuasan tertinggi masih relatif rendah, mengindikasikan bahwa skema kesejahteraan dapat ditingkatkan kualitas fasilitas pendukungnya, meskipun tidak ada keluhan signifikan.

Pada pembagian tugas administratif/operasional, 36,36% sangat puas, 18,18% puas, dan 45,45% cukup puas. Dominasi skor moderat (cukup puas) menegaskan bahwa pembagian tugas di lingkungan STIE YPUP Makassar telah jelas dan adil, namun masih dirasakan belum optimal secara merata, khususnya pada pemerataan volume pekerjaan antar SDM.

Dukungan sistem koordinasi untuk layanan akademik memperoleh skor 36,36% sangat puas dan 36,36% puas, serta 18,18% cukup puas, namun total jumlah hanya 90,90%, yang mengindikasikan masih terdapat $\pm 9,1\%$ respon gap/ketidakterisian data. Secara substantif, indikator ini menegaskan bahwa koordinasi kerja Tendik di STIE YPUP Makassar sudah cepat, akurat, dan berjalan baik. Akses dukungan administratif dan pendanaan untuk kegiatan penelitian/PKM memperoleh penilaian 36,36% sangat puas tetapi 45,45% cukup puas, mencerminkan bahwa kampus memberi akses pendanaan, namun Tendik menilai bahwa dukungan tersebut belum sepenuhnya responsif atau fleksibel, sehingga lebih banyak dirasakan pada level moderat.

Pada indikator fasilitas kerja seperti ruang, perangkat ICT, dan internet, 45,45% responden cukup puas, 36,36% puas, dan 18,18% sangat puas. Ini menegaskan fasilitas internal kampus sudah memadai untuk produktivitas dasar, terutama pada dukungan digital, tetapi masih membutuhkan penguatan kapasitas infrastruktur ICT dan internet agar sampai pada kepuasan maksimal. Pada aspek prosedur klaim dan reimbursement keuangan, 45,45% cukup puas dan 36,36% sangat puas. Distribusi moderat ini menunjukkan bahwa proses reimbursement di lingkungan administratif kampus sudah terdokumentasi dan berjalan, namun persepsi akan kecepatan dan kemudahan proses masih belum unggul sepenuhnya.

Sistem informasi kampus memperoleh penilaian 45,45% puas dan 27,27% sangat puas, tanpa skor negatif. Hal ini menunjukkan bahwa platform sistem internal kampus dinilai stabil, user-friendly, dan bebas kendala teknis besar, mendukung efektivitas kinerja administratif Tendik di STIE YPUP Makassar. Pada indikator apresiasi dan penghargaan inovasi Tendik, sebanyak 45,45% sangat puas, 27,27% puas, serta 27,27% cukup puas, tanpa skor negatif. Ini mengindikasikan bahwa kampus memiliki skema penghargaan berbasis kinerja, sehingga layanan pembinaan SDM di STIE YPUP Makassar dinilai telah menghargai kontribusi dan inovasi internal.

Pada indikator kebanggaan, kepuasan bekerja, dan komitmen retensi, hanya 18,18% sangat puas, tetapi 63,64% responden puas, dan 18,18% cukup puas. Ini menegaskan bahwa secara emosional-profesional, Tendik bangga dan memiliki komitmen berkarier jangka panjang, walaupun yang merasa sangat puas masih sedikit, yang dapat dimaknai sebagai persepsi realistis SDM internal yang loyal namun tetap menilai aspek perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, seluruh indikator tidak menunjukkan skor 2 dan 1 (0%), yang

menandakan bahwa tidak ada ketidakpuasan yang berarti. Pola ini memperkuat bahwa layanan internal terhadap Tendik di STIE YPUP Makassar telah dinilai positif, layak secara mutu internal, dan dapat dijadikan dasar rekomendasi perbaikan berkelanjutan dalam SPMI, khususnya pada aspek fasilitas kesejahteraan SDM dan pemerataan beban tugas administratif.

J. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan internal STIE YPUP Makassar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan internal berada pada kategori tinggi, yang ditandai dengan dominasi skor 4 (Puas) dan 5 (Sangat Puas) pada hampir semua dimensi layanan, tanpa adanya skor negatif (1 dan 2). Hal ini mengindikasikan bahwa tata kelola layanan kampus dianggap berjalan baik, profesional, dan mendukung pelaksanaan tugas akademik maupun administratif.

1. Kesimpulan Survei Dosen

Berdasarkan data survei dosen, dapat disimpulkan bahwa:

Tata Pamong & Kepemimpinan memperoleh tingkat kepuasan sangat tinggi, dengan 68,8% responden memberikan skor 5, menunjukkan bahwa transparansi, visi kampus, dan arah kepemimpinan dinilai efektif.

Kompensasi & Kesejahteraan dinilai cukup baik, dengan mayoritas skor 4 dan 5; meskipun terdapat skor 3 yang menunjukkan perlunya peningkatan kesejahteraan dosen.

Beban Kerja & Penugasan berada pada kategori “Puas”, namun terdapat 20,8% skor 3 yang mengindikasikan adanya ruang optimasi dalam distribusi tugas akademik dan administratif.

Pendidikan & Pembelajaran merupakan dimensi dengan kepuasan tertinggi (81,3% skor 5), menunjukkan fasilitas pembelajaran, ruang kelas, dan kebebasan metode ajar sudah sangat memadai.

Penelitian, PKM, dan Layanan Administratif/SDM menunjukkan dominasi skor 4 dan 5, menandakan dukungan Tridharma seperti hibah, pendampingan publikasi, dan administrasi dianggap responsif dan efektif.

Recognition & Reward juga dinilai sangat baik, terutama pemberian apresiasi berbasis IKU.

Kepuasan Global & Retensi mencerminkan bahwa dosen memiliki kebanggaan dan komitmen kuat untuk tetap mengabdikan diri di STIE YPUP.

2. Kesimpulan Survei Tenaga Kependidikan (Tendik)

Hasil survei Tendik menunjukkan:

Kepemimpinan unit memperoleh skor sangat tinggi (54,55% skor 5 dan 27,27% skor 4), menandakan keadilan, konsistensi, dan transparansi pimpinan dirasakan jelas.

Manajemen SDM & Pengembangan Karier dinilai baik, meski 27,27% responden memberi skor moderat (3), menunjukkan pelatihan perlu lebih intensif.

Kompensasi & Kesejahteraan dinilai pada kategori “Puas”, dengan 45,45% skor 4; namun skor 3 cukup tinggi (36,36%) sehingga masih terdapat ekspektasi peningkatan kesejahteraan.

Beban Kerja & Penugasan mendapat skor moderat (45,45% skor 3), menandakan distribusi tugas perlu diseimbangkan kembali.

Sarana Prasarana & ICT dinilai cukup memadai oleh sebagian besar responden, meskipun skor 3 dominan pada beberapa butir, menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas.

Prosedur administrasi keuangan dan reimbursement dinilai baik, tetapi respon moderat menunjukkan perlunya percepatan dan penyederhanaan proses.

Kepuasan global menunjukkan bahwa sebagian besar Tendik merasa bangga dan puas bekerja, dengan komitmen jangka panjang yang kuat.

3. Kesimpulan Umum

Berdasarkan keseluruhan data dosen dan Tendik, dapat disimpulkan bahwa:

- a) Layanan kampus STIE YPUP Makassar menunjukkan mutu sangat baik (very good) dan konsisten di seluruh unit.
- b) Tidak ditemukan ketidakpuasan signifikan, membuat temuan survei ini layak digunakan sebagai bukti akreditasi BAN-PT/LAMEMBA.
- c) Tingkat kepuasan tinggi mencerminkan tata kelola institusi yang sehat, profesional, dan berorientasi mutu.
- d) Meskipun demikian, terdapat aspek yang masih memerlukan peningkatan, terutama pada kesejahteraan, beban kerja, fasilitas ICT, dan pengembangan karier.

K. SARAN

(Disusun berdasarkan temuan survei dan prinsip continuous quality improvement – PPEPP)

1. Peningkatan Skema Kesejahteraan Dosen dan Tendik

Meskipun skor kepuasan cukup tinggi, skor 3 pada dimensi kompensasi menunjukkan perlunya:

- a. Evaluasi tunjangan berbasis beban kerja,
- b. Penambahan insentif kinerja (IKU),
- c. Penguatan fasilitas kesejahteraan, termasuk dukungan pendidikan, recharging, dan kesehatan.

2. Pemerataan dan Penyesuaian Beban Kerja

- a. Distribusi tugas akademik dan administratif perlu dioptimalkan melalui:
- b. Peninjauan ulang SK beban kerja per semester,
- c. Penataan job description Tendik lebih proporsional,
- d. Monitoring beban administrasi untuk menghindari overload.

3. Penguatan Fasilitas Pembelajaran dan ICT

Mengingat skor moderat pada fasilitas ICT dan ruang kerja Tendik, maka kampus perlu:

- a. Meningkatkan kapasitas internet dan stabilitas jaringan,
- b. Penyediaan laptop/PC per unit,
- c. Modernisasi LMS dan aplikasi akademik internal.

4. Peningkatan Sistem Administrasi Keuangan & Reimbursement

Perlu ada:

- a. Percepatan layanan keuangan,
- b. Digitalisasi penuh SOP klaim,
- c. Pelatihan penggunaan aplikasi keuangan untuk Tendik.

5. Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkelanjutan

- a. Program pelatihan harus diperluas dan dijadwalkan secara rutin:
- b. Pelatihan metodologi pembelajaran untuk dosen,
- c. Pelatihan administrasi digital & soft skills untuk Tendik,
- d. Workshop peningkatan kompetensi publikasi dan PKM.

6. Penguatan Mekanisme Penghargaan (Reward System)

- a. Meskipun penilaian tinggi, perlu penguatan:
- b. Reward berbasis capaian publikasi, penelitian, & layanan,
- c. Penghargaan bagi Tendik dengan inovasi layanan terbaik,
- d. Publikasi capaian kinerja secara periodik.

7. Optimalisasi Komunikasi, Koordinasi, dan Feedback Internal

- a. Agar tingkat kepuasan meningkat ke level “Sangat Puas”, kampus perlu:
- b. Rapat koordinasi rutin,
- c. Mekanisme feedback dua arah (dosen/Tendik → pimpinan),
- d. Dashboard pengaduan internal berbasis real time.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, E., Hidayat, S., & Nulhakim, L. (2025). SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN MENGAJAR, SARANA/PRASARANA PEMBELAJARAN DAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK. *Bestari: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 6(1), 62–69.
- FANGGITASIK, C. H., & NEOLAKA, M. N. B. C. (2023). The Effect of Performance of LP3M Undana Employees on Quality Improvement and Implemenation of MBKM Regulations for the 2022/2023 Academic Year. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 1(3), 276–287.
- Firmansyah, F., Swissia, P., & Pulungan, M. A. (2018). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Ibi Darmajaya dengan Metode Importance-performance Analysis. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Universitas Bandar Lampung*, 9(2), 84–106.
- Kosk, F. (2001). *Dimensions of employee satisfaction: A state university example*.
- Mukwakungu, S. C., Bakama, E. M., Lumbwe, A. K., Bolipombo, M. M., Niati, D., Ibrahimu, K., Kasongo, J. E., & Mbohwa, C. (2018). Assessment of Quality of Service at the Main Laboratory of the LAB Aimed at Satisfying Internal Customer Needs. *2018 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 586–591.
- Nugroho, H., & Surendro, K. (2016). Vocational Higher Education Governance Recommendation Based on Cobit 5 Enabler Generic Model. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 1(3), 647–655.
- Pranatami, D. A., Umriana, A. U., & Anggis, E. V. (2021). Education Personnel Satisfaction Index on UIN Walisongo Semarang Services. *Journal of Quality Assurance in Islamic Education (JQAIE)*, 1(1), 51–63.
- Rahim, N. R. B. A., & Jusoh, A. (2017). Total quality of campus life: University students experiences. *Advanced Science Letters*, 23(9), 8813–8821.
- Rizal, S., Rasulong, I., & Wahjono, S. I. (2024). Leadership, environment, and lecturer performance: the mediating role of job satisfaction in Islamic higher education. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(4), 1164–1178.
- Siyami, N. (2021). Impact of the Good University Governance Implementation to Measure Stakeholder Satisfaction STIE Rajawali Purworejo. *The 3rd International Conference on Banking, Accounting, Management and Economics (ICOBAME 2020)*, 74–77.
- Sulila, I., & Wolok, T. (2018). Model Development of Internal Institution Sinergy in Efforts to Realize High Quality Governance of Effective Tri Dharma Academic at Gorontalo State University. *International Knowledge Sharing Platform: International Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(7), 44–49.
- Vnou kov, L., Urbancov, H., & Smolov, H. (2018). Internal quality process management evaluation in higher education by students. *DANUBE: Law, Economics and Social Issues Review*, 9(2), 63–80.
- Ward, M., & Mowat, D. (2012). Creating an organizational culture for evidence-informed decision making. *Healthcare Management Forum*, 25(3), 146–150.