

FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS HASANUDDIN
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU LINGUISTIK

TABEL KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL DAN EKSTERNAL

*Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Administrasi dan
Lingkungan Kerja Program Studi Magister Ilmu Linguistik FIB Unhas*

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU LINGUISTIK
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025

Tabel Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tenaga Kependidikan mendukung kelancaran seluruh operasional administrasi, keuangan, dan fasilitas di fakultas dan program studi. Umpan balik dari tendik mengenai lingkungan kerja, kejelasan tugas, dan pengembangan kompetensi sangat krusial untuk menjamin efisiensi layanan organisasi.

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) mengamanatkan pelaksanaan survei kepuasan secara berkala kepada seluruh stakeholder (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, dan pengguna lulusan). Hasil survei ini menjadi instrumen evaluasi kinerja layanan serta penyusunan program peningkatan mutu berkelanjutan (Continuous Quality Improvement).

1.2 Tujuan

- Mengukur tingkat kepuasan stakeholder **Tenaga Kependidikan** terhadap mutu layanan dan tata kelola Program Studi Magister Ilmu Linguistik FIB Unhas.
- Mengidentifikasi tren partisipasi dan tingkat keterwakilan responden dari waktu ke waktu (TS-2, TS-1, hingga TS).
- Menyusun rencana tindak lanjut yang konkret guna menanggapi aspirasi dan persepsi stakeholder.

1.3 Metode

Survei dilaksanakan secara daring menggunakan instrumen baku penjaminan mutu. Responden memberikan penilaian terhadap item-item layanan dengan kriteria pilihan: Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), dan Kurang Baik (KB). Data diolah secara deskriptif untuk memperoleh persentase keterwakilan serta distribusi persentase penilaian kepuasan.

2. TABEL KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL DAN EKSTERNAL

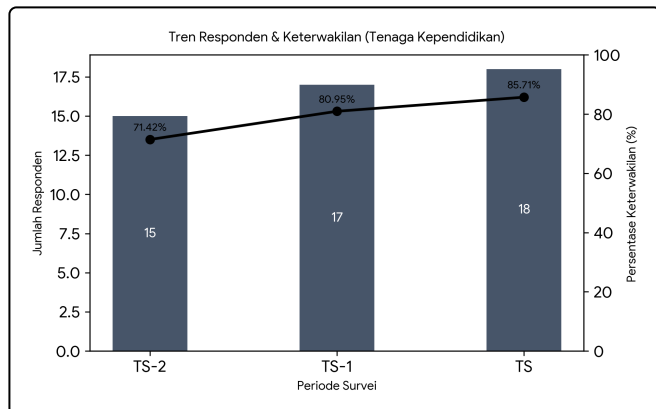
Berikut adalah rincian ketersediaan instrumen, jumlah responden, serta persentase keterwakilan responden kategori **Tenaga Kependidikan** dalam tiga periode survei terakhir (TS-2, TS-1, dan TS):

No	Stakeholder	Instrumen		Jumlah Responden			Persentase Keterwakilan		
		Ada	Tidak	TS-2	TS-1	TS	TS-2	TS-1	TS
4	Tenaga Kependidikan	v	-	15	17	18	71.42%	80.95%	85.71%

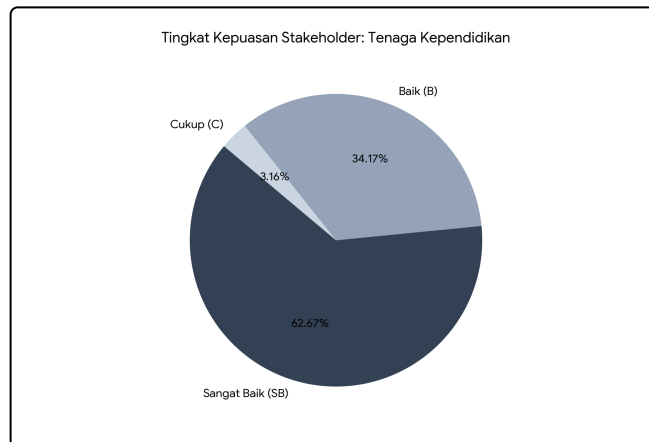
3. HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN

Rekapitulasi distribusi persepsi kepuasan responden **Tenaga Kependidikan** terhadap kualitas layanan Program Studi Magister Ilmu Linguistik FIB Unhas disajikan dalam tabel berikut:

Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Cukup (C)	Kurang Baik (KB)
62.66%	34.16%	3.16%	0.00%



Gambar 3.1: Tren Jumlah Responden & Keterwakilan



Gambar 3.2: Distribusi Persentase Kepuasan Stakeholder

Berdasarkan data di atas, mayoritas responden memberikan penilaian positif pada kategori **Sangat Baik (62.66%)** dan **Baik (34.16%)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mutu layanan program studi telah memenuhi ekspektasi stakeholder Tenaga Kependidikan.

4. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan mutu berkelanjutan, Program Studi Magister Ilmu Linguistik FIB Unhas menetapkan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei Tenaga Kependidikan sebagai berikut:

Program Kerja & Tindak Lanjut:

Peningkatan koordinasi dan efektivitas layanan administrasi serta sarana pendukung kerja, disertai evaluasi berkala terhadap hasil perbaikan.

5. KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2025 menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap Program Studi Magister Ilmu Linguistik FIB Unhas. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang disepakati akan diintegrasikan ke dalam Rencana Operasional (Renop) prodi tahun mendatang.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Linguistik

The image shows a circular official stamp of Universitas Hasanudin. The text around the stamp includes "KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI", "UNIVERSITAS HASANUDIN", and "FAKULTAS HUMANIA". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Dr. Sitti Wahidah Masnani, M.Hum.

NIP. 196904271994032001

Makassar, Agustus 2025

Diolah oleh,

Tim Task Force Borang Reakreditasi Prodi

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Andi Agussalim, is shown above the name.

Dr. Andi Agussalim, S.S., M.Hum.

NIP. 198703172022043001

Timestamp	Nama responden:	Status responden:	Nama instansi/unit asal:	alam pelak	kademik dan	nan yang r	kependidik	ministrasi	ronal, adil,	untuk meny	tanggapi de	asi dan per	tu pendidik	ang baik de
26 06 2023 13.45.10	SYARIFUDDIN	Tenaga Kependidikan	FIB UH	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
26 06 2023 14.30.22	Lukmanul Hakim	Tenaga Kependidikan	Universitas Hasanuddin	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
26 06 2023 15.18.45	Megawaty	Tenaga Kependidikan	Fakultas ilmu budaya	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
26 06 2023 16.02.19	St. Nurhalizah	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27 06 2023 08.50.31	Ari Imam Saleh	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
27 06 2023 09.35.40	Bahtiar	Tenaga Kependidikan	FIB Unhas	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4
27 06 2023 10.22.15	Junaid Uding	Tenaga Kependidikan	Fakultas ilmu budaya	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
27 06 2023 11.10.58	Andarias Benjamin	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4
27 06 2023 13.30.27	Aerani Amsah	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3
27 06 2023 14.15.42	Ridhawaty	Tenaga Kependidikan	FIB Unhas	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3
28 06 2023 09.05.14	Fatahuddin	Tenaga Kependidikan	Fakultas ilmu budaya	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
28 06 2023 10.00.33	Suriani, S.E	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3
28 06 2023 10.45.19	Nurliah Agus	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4
28 06 2023 13.15.50	Abdulmunib Sulotungke	Tenaga Kependidikan	Fakultas ilmu budaya	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4
28 06 2023 14.05.28	Wawan Inrawarman	Tenaga Kependidikan	Fakultas Ilmu Budaya	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2

[illegible]

1	1	2	0	2	11	7	10	9	11	7
---	---	---	---	---	----	---	----	---	----	---

0	1	0	1	0	0	3	1	3	1	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[illegible]

lolaan Prog	Aspek tata	Aspek yan	Saran untu	Saya meny	atakan bahwa jawaban yang saya berikan sesuai dengan pengalaman dan penilaian saya terhadap tata pamong dan pengelolaan Program Studi Magister Linguistik FIB Universit				
4	Kerja sam	Kelayakan	Perlu perb	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Komunika	Kejelasan	Dibuatkan	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Pelayanan	Pengguna	Perlu peng	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Pelayanan	Ketersedia	Pengadaa	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Ketersedia	Fasilitas p	Perawatan	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Pelayanan	Kemampu	Perlu diad	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Kekompak	Sistem pe	Perlu pena	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Jadwal pe	Kerapian i	Informasi j	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Keramaha	Keterpadu	Perlu stan	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Pelayanan	Lama wak	Diperlukan	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Suasana k	Pembagia	Pengatura	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Pencatata	Koordinasi	Penjelasa	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Koordinasi	Koneksi ja	Peningkata	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
4	Pelayanan	Penataan	Perlunya r	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.
3	Komunika	Fasilitas s	Perbaikan	Ya, saya b	sedia meng	isi kuesion	er ini deng	an sebenar	nya.

9
6
0
0

as Hasanuddin.

[illegible]

lolaan Prog	Aspek tata	Aspek yan	Saran untu	Saya meny	yatakan bahwa jawaban yang saya berikan sesuai dengan pengalaman dan penilaian saya terhadap tata pamong dan pengelolaan Program Studi Magister Linguistik FIB Universit	
4	Pelayanan	Fasilitas ru	Perlu perb	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Komunikasi	Sosialisas	Sebaiknya	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pengelola	Pemanfaa	Peningkat	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Pelayanan	Ketersedia	Penyediaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Sarana pe	Perawatan	Perlu peng	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Pelayanan	Bimbingan	Perbanyak	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Kerja sam	Kerapian p	Pengatura	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Pelayanan	Kecepatan	Perbaikan	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Respon ce	Sinkronisa	Penguatan	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Kejelasan	Waktu pros	Pemanfaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Hubungan	Pembagia	Penambah	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pengelola	Kelengkap	Penyeraga	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Jadwal pe	Kestabilan	Peningkat	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Keterbuka	Akses kem	Pengemba	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Pelayanan	Pembarua	Pertemuar	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Kemudaha	Kecepatan	Penyederh	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Suasana k	Perawatan	Pemelihara	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		

6
11
0
0

as Hasanuddin.

lolaan Prog	Aspek tata	Aspek yan	Saran untu	Saya meny	Saya menyatakan bahwa jawaban yang saya berikan sesuai dengan pengalaman dan penilaian saya terhadap tata pamong dan pengelolaan Program Studi Magister Linguistik FIB Universit	
4	Terkait pel	tingkatkan	Perlu Ruar	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Koordinasi	Sosialisas	Dibuatkan	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Layanan p	Pemanfaa	Mengevalu	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Baik	tidak ada	tidak ada	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Sarana pe	Ketersedia	Perawatan	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Pelayanan	Pelatihan	Kerjasama	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Kerja sama	Pengarsip	Penyediaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pelayanan	Pemberita	Peningkat	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Sikap staf	Integrasi s	Perlu pelat	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Keterbuka	Kecepatan	Optimalisa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Hubungan	Distribusi p	Pengadaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pengelola	Kemudah	Standarisa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pelayanan	Koneksi ja	Peningkat	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Respon pe	Kemudah	Pembarua	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pelayanan	Sinkronisa	Koordinasi	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Keterbuka	Kecepatan	Penyederh	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
3	Suasana k	Pemelihara	Peremajaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		
4	Pelayanan	Ketersedia	Penyediaa	Ya, saya bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya.		

14
4
0
0

as Hasanuddin.

[illegible]