

# LAPORAN MONITORING & EVALUASI

KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA TERHADAP  
TATA PAMONG DAN TATA KELOLA

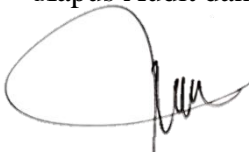

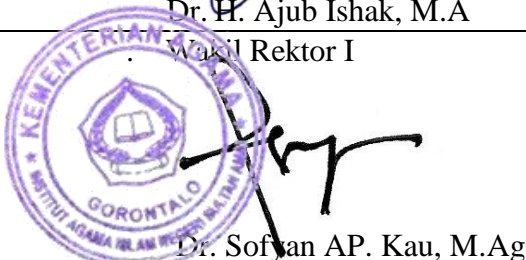


**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA TERHADAP  
TATA PAMONG DAN TATA KELOLA**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN AMAI GORONTALO  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**  
**KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA TERHADAP**  
**TATA PAMONG DAN TATA KELOLA**

Kode Dokumen	: Monev/LPM/2023
Revisi	: -
Tanggal Penetapan	: 11 Desember 2023
Dibuat Oleh	: Kapus Audit dan Pengendalian Mutu
	 Sumarlin Adam, M.Pd
Diperiksa Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
	 Dr. H. Ajub Ishak, M.A
Disahkan Oleh	: Wakil Rektor I
	 Dr. Sofyan AP. Kau, M.Ag

No. Pengandaan	Distribusi	Dikendalikan
	( )	( ) Ya ( ) Tidak

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Tata Pamong Dan Tata Kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Laporan ini disusun untuk menjadi alat evaluasi bagi IAIN Sultan Amai Gorontalo dalam memetakan kekuatan serta kekurangan yang mungkin ada dalam tata pamong, dan tata kelola. Melalui masukan dan hasil penilaian dari para Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa, institusi dapat merancang perbaikan yang lebih tepat sasaran serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik. Dengan demikian, survei ini menjadi langkah penting bagi pengembangan IAIN Sultan Amai Gorontalo agar terus berbenah dan senantiasa menjadi bagian dari pembangunan bangsa.

Kami menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya sehingga survei ini dapat terlaksana dengan baik. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memerlukan banyak perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas laporan ini kedepannya.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi perbaikan kualitas layanan di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Gorontalo, 11 Desember 2023

Ketua LPM

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Tujuan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	1
<b>C. Fokus Monitoring dan Evaluasi</b> .....	2
<b>D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi</b> .....	4
<b>E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	4
<b>BAB II</b> .....	6
<b>METODE MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	6
<b>A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan</b> .....	6
<b>B. Subjek Pengumpulan Data</b> .....	6
<b>C. Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	7
<b>D. Metode Analisis Data</b> .....	8
<b>BAB III</b> .....	10
<b>HASIL SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA</b> .....	10
<b>TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA</b> .....	10
<b>A. Hasil</b> .....	10
<b>B. Pembahasan</b> .....	30
<b>BAB IV</b> .....	33
<b>PENUTUP</b> .....	33
<b>A. Kesimpulan</b> .....	33
<b>B. Rekomendasi</b> .....	33
<b>C. Rencana Perbaikan</b> .....	34

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Amai Gorontalo dilaksanakan pada tahun 2023. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi dan kepuasan Dosen serta Tenaga Kependidikan di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo terhadap aspek-aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di institusi. Pentingnya tata pamong dan tata kelola yang baik menjadi latar belakang utama pelaksanaan survei ini, karena aspek-aspek tersebut merupakan penunjang utama bagi terselenggaranya Tri Dharma perguruan tinggi secara optimal.

Sebagai salah satu perguruan tinggi yang berperan dalam mencetak generasi penerus bangsa, IAIN Sultan Amai Gorontalo memiliki visi dan misi untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap berdaya saing di dunia kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut, dosen dan tenaga kependidikan harus didukung dengan lingkungan kerja yang terstruktur dan tata kelola yang responsif. Kualitas layanan tata pamong yang teratur, kerjasama yang baik antarunit, serta transparansi informasi diharapkan dapat mendorong kesejahteraan serta pengembangan profesionalisme Dosen dan Tenaga Kependidikan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas lulusan.

Pelaksanaan survei ini diharapkan mampu menjadi alat evaluasi bagi IAIN Sultan Amai Gorontalo dalam memetakan kekuatan serta kekurangan yang mungkin ada dalam tata pamong, tata kelola, dan kerjasama. Melalui masukan dan hasil penilaian dari para Dosen dan Tenaga Kependidikan, institusi dapat merancang perbaikan yang lebih tepat sasaran serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik. Dengan demikian, survei ini menjadi langkah penting bagi pengembangan IAIN Sultan Amai Gorontalo agar terus berbenah dan senantiasa menjadi bagian dari pembangunan bangsa.

### **B. Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan evaluasi civitas akademika terhadap tata pamong dan tata kelola di institusi pendidikan tinggi IAIN Sultan Amai Gorontalo bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional organisasi berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Berikut adalah tujuan spesifik dari kegiatan monitoring dan evaluasi tata pamong dan tata kelola :

1. Mengukur kinerja tata pamong dan tata kelola guna memastikan bahwa struktur, sistem, dan prosedur organisasi berjalan sesuai dengan standar mutu dan regulasi yang berlaku.
2. Mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau penguatan, serta menemukan keunggulan-keunggulan yang perlu dipertahankan atau dikembangkan lebih lanjut.
3. Memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat luas, berjalan dengan cepat, mudah diakses, dan tidak berbelit-belit.
4. Meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan organisasi dan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat bertanggung jawab atas kinerja yang dicapai, sehingga tata kelola yang baik dapat terwujud.
5. Menghasilkan informasi yang akurat dan relevan sebagai dasar bagi pimpinan untuk mengambil keputusan yang lebih efektif dalam rangka mencapai visi dan misi institusi.
6. Memberikan masukan dan rekomendasi yang berkelanjutan bagi upaya pengembangan tata pamong dan tata kelola, sehingga organisasi mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan perkembangan lingkungan eksternal.
7. Mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi para pemangku kepentingan, terutama dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, terhadap tata pamong dan tata kelola, sehingga dapat dilakukan peningkatan kualitas yang berorientasi pada kebutuhan mereka.
8. Memastikan bahwa tata pamong dan tata kelola yang dijalankan selaras dengan visi, misi, dan tujuan strategis institusi, serta berkontribusi positif dalam mencapai sasaran organisasi.

### **C. Fokus Monitoring dan Evaluasi**

Berikut adalah beberapa fokus utama dalam Monitoring dan Evaluasi survei kepuasan tata pamong dan tata kelola di institusi pendidikan tinggi:

1. Kualitas Layanan
  - Tingkat Kepuasan Pengguna : Menilai sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa merasa “Puas” dengan layanan yang diberikan, termasuk kecepatan dan ketepatan layanan.
  - Aksesibilitas Layanan : Mengukur kemudahan akses terhadap layanan dan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh pemangku kepentingan.
2. Struktur dan Proses Tata Pamong

- Kejelasan Struktur Organisasi : Memastikan bahwa struktur organisasi jelas dan dipahami oleh semua pihak, serta mencakup alur tanggung jawab dan wewenang.
  - Proses Pengambilan Keputusan : Menilai transparansi dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, termasuk peran serta kontribusi pemangku kepentingan.
3. Kepemimpinan dan Manajemen
- Kualitas Kepemimpinan: Mengevaluasi efektivitas kepemimpinan dalam pengelolaan organisasi, termasuk keteladanan dan motivasi yang diberikan kepada tim.
  - Manajemen Sumber Daya: Menilai kemampuan manajemen dalam mengelola sumber daya (manusia, finansial, dan material) untuk mencapai tujuan institusi.
4. Komunikasi dan Informasi
- Transparansi Informasi: Mengukur tingkat keterbukaan informasi yang diberikan kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa mengenai kebijakan dan prosedur.
  - Sistem Komunikasi: Menilai efektivitas saluran komunikasi yang ada untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.
5. Pengembangan Profesional dan Kesejahteraan
- Dukungan untuk Pengembangan Diri: Menilai apakah institusi memberikan dukungan yang cukup untuk pengembangan profesional dosen dan tenaga kependidikan.
  - Kesejahteraan Tenaga Kependidikan: Mengukur kepuasan terkait kesejahteraan yang diterima, baik dalam hal kompensasi, tunjangan, maupun lingkungan kerja yang kondusif.
6. Evaluasi terhadap Hasil dan Dampak
- Pencapaian Target Kinerja: Menilai sejauh mana institusi berhasil mencapai target kinerja yang ditetapkan, termasuk dampaknya terhadap proses pembelajaran dan pelayanan.
  - Kualitas Lulusan: Menganalisis apakah kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola berdampak pada kualitas lulusan dan kesiapan mereka di dunia kerja.
7. Rekomendasi untuk Perbaikan
- Identifikasi Kelemahan dan Kekurangan: Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil survei, sehingga institusi dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat.

- Strategi Tindak Lanjut: Mengembangkan strategi tindak lanjut berdasarkan masukan dari survei untuk meningkatkan tata pamong dan tata kelola di masa yang akan datang

#### **D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi**

Berikut adalah beberapa sasaran yang dapat ditetapkan untuk Monitoring dan Evaluasi survei kepuasan tata pamong dan tata kelola di institusi pendidikan tinggi:

##### **1. Dosen dan Tenaga Kependidikan**

- Meningkatkan Kepuasan: Mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola yang diterapkan di institusi.
- Meningkatkan Partisipasi: Mendorong partisipasi aktif dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur yang mempengaruhi mereka.

##### **2. Mahasiswa**

- Peningkatan Kualitas Layanan: Menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administratif serta mengidentifikasi area untuk perbaikan.
- Aksesibilitas Informasi: Meningkatkan akses informasi yang relevan bagi mahasiswa terkait program studi, layanan, dan fasilitas yang tersedia

#### **E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi**

Dalam pelaksanaan survei kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo, terdapat beberapa aspek penting yang menjadi fokus utama untuk mendapatkan masukan dari para responden. Pertanyaan-pertanyaan survei akan mencakup penilaian terhadap kejelasan struktur organisasi di institusi, termasuk sejauh mana struktur tersebut mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan. Selain itu, survei akan mengukur kepuasan responden terhadap deskripsi pekerjaan dan alur tanggung jawab yang diterapkan, untuk memastikan bahwa setiap peran dan wewenang dalam institusi terdefinisi dengan baik dan mendukung kinerja individu maupun tim. Pada aspek pelayanan, pertanyaan akan menyoroti pengalaman pengguna dalam hal aksesibilitas layanan, kemudahan memperoleh informasi yang relevan, dan kualitas pelayanan yang diterima dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kepemimpinan juga menjadi fokus utama, dengan pertanyaan yang mengidentifikasika gaya kepemimpinan, efektivitasnya dalam mengarahkan serta memotivasi tim, dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan institusi. Terakhir, survei akan menggali persepsi responden mengenai target kinerja yang ditetapkan, baik dalam hal

relevansi, realistiknya target, dan bagaimana terget tersebut diukur dan dicapai secara berkala. Dengan pertanyaan-pertanyaan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas tata pamong dan tata kelola dilingkungan kampus, serta masukan yang konstruktif untuk perbaikan kedepannya.

## **BAB II**

### **METODE MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo akan diadakan diberbagai lokasi strategis di lingkungan kampus untuk menjangkau seluruh pemangku kepentingan. Lokasi utama survei mencakup ruang-ruang fakultas, unit kerja, serta lembaga-lembaga yang terlibat dalam tata pamong dan taata kelola institusi. Survei ini juga akan melibatkan ruang dosen, ruang tenaga kependidikan, serta area pertemuan yang memungkinkan partisipasi penuh dari dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan pimpinan kampus. Untuk memastikan aksesibilitas yang optimal bagi semua responden, survei akan tersedia dalam format daring melalui platform online sehingga responden yang tidak dapat hadir secara fisik tetap dapat berpartisipasi. Pelaksanaan survei dijadwalkan berlangsung mulai tanggal 6 November 2023 hingga 17 November 2023, selama 10 hari kerja dari Senin hingga Jumat pada jam operasional 09.00 hingga 17.00 WITA. Selain itu, guna memaksimalkan partisipasi, akan dilakukan sosialisasi secara menyeluruh melalui berbagai media komunikasi yang tersedia di lingkungan kampus untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan memahami tujuan dan manfaat dari survei ini. Dengan penetapan waktu dan tempat yang jelas, survei ini diharapkan dapat berlangsung secara efektif, merata, dan memperoleh masukan yang representatif dari seluruh pemangku kepentingan di IAIN Sultan Amai Gorontalo.

#### **B. Subjek Pengumpulan Data**

Pengumpulan data untuk survei kepuasan tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo akan melibatkan berbagai subjek yang merupakan pemangku kepentingan dalam proses pengelolaan dan tata kelola institusi. Subjek-subjek ini mencakup:

1. Dosen

Dosen adalah tenaga pendidik yang terlibat dalam proses belajar mengajar serta penelitian di institusi. Mereka memiliki pengalaman langsung terkait tata pamong dan tata kelola yang diterapkan. Peran dosen dalam Survei ini adalah untuk memberikan masukan mengenai kepuasan terhadap dukungan administrasi, kualitas komunikasi, dan fasilitas yang disediakan oleh institusi.

## 2. Tenaga Kependidikan (Tendik)

Tenaga kependidikan mencakup seluruh staf administrasi dan non-akademik yang berkontribusi pada pengelolaan institusi. Peran Tenaga kependidikan dalam Survei adalah untuk menyampaikan pengalaman dan pendapat mereka mengenai efektivitas layanan yang mereka terima, serta kontribusi mereka dalam mendukung pelaksanaan tata pamong.

## 3. Mahasiswa

Mahasiswa adalah individu yang sedang menempuh pendidikan di institusi dan merupakan penerima langsung dari layanan yang diberikan oleh tata pamong dan tata kelola. Peran mahasiswa dalam Survei adalah untuk Memberikan pandangan tentang kualitas layanan akademik dan non-akademik, serta tingkat kepuasan mereka terhadap proses belajar mengajar

### C. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden terkait kepuasan mereka terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Instrumen pengumpulan data ini dirancang untuk mendapatkan informasi yang komprehensif dan objektif tentang kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur dengan baik, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengalaman dan pendapat para pemangku kepentingan, serta menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan institusi. Kuesioner akan disusun dalam format yang mudah dipahami, dengan kombinasi pertanyaan tertutup (skala Likert) dan pertanyaan terbuka. Kemudian, Kuesioner akan disusun dalam bahasa Indonesia yang jelas dan sederhana agar dapat dipahami oleh semua responden. Berikut adalah komponen dari instrumen tersebut :

**Tabel 2.1 Instrumen Pengumpulan Data**

Aspek	Pernyataan	Item
<b>Struktur Organisasi</b>	Saya memahami dengan baik struktur organisasi yang ada di IAIN Sultan Amai Gorontalo.	3
	Struktur organisasi di IAIN Suan Amai Gorontalo mendukung kelancaran pekerjaan saya.	
	Hubungan antara unit kerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo sudah berjalan baik.	
<b>Deskripsi Pekerjaan dan Alur Tanggung Jawab</b>	Deskripsi pekerjaan saya di IAIN Sultan Amai Gorontalo sudah jelas dan terperinci.	3
	Saya memahai alur tanggung jawab pekerjaan saya dan wewenang yang dimiliki.	
	Saya merasa didukung oleh IAIN Sultan Amai Gorontalo dalam menjalankan tanggung jawab saya.	

<b>Pelayanan dan Kemudahan Akses Informasi</b>	IAIN Sultan Amai Gorontalo memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.	4
	Informasi terkait layanan IAIN Sultan Amai Gorontalo mudah diakses dan terbuka	
	Saya mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan yang saya butuhkan.	
	Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan saya.	
<b>Kepemimpinan</b>	Pimpinan IAIN Sultan Amai Gorontalo memberikan keteladanan dalam menjalankan tugas .	3
	Pimpinan IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan kepemimpinan yang baik dalam pengelolaan dan pengembangan organisasi.	
	Pimpinan mendukung upaya perbaikan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo.	
<b>Target Kinerja</b>	Saya memahami target kinerja yang harus dicapai dalam pekerjaan saya	2
	IAIN Sultan Amai Gorontalo memberikan dokumen atau panduan yang jelas mengenai target kinerja	
<b>Pertanyaan Terbuka</b>	Menurut Anda, aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam tata pamong dan tata kelola PT ini?	3
	Apakah ada saran untuk meningkatkan pelayanan dan akses informasi di PT ini?	
	Apakah Anda merasa ada hal lain yang perlu disampaikan terkait kepemimpinan di PT?	
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>

#### D. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi dan memahami hasil survei mengenai kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Tahapan analisis data meliputi:

1. Pengumpulan Data : Data yang diperoleh dari kuesioner disusun dalam bentuk tabel untuk setiap aspek yang dinilai dalam survei. Setiap responden memberikan penilaian untuk setiap pernyataan mengenai tata pamong dan tata kelola, memilih salah satu dari kategori yang tersedia. Data ini kemudian diorganisir dalam tabel yang rapi, memudahkan proses analisis selanjutnya dan memastikan tidak ada data yang terlewat.
2. Pemetaan Data : Setiap indikator yang berkaitan dengan tata pamong dan tata kelola dipetakan ke dalam kategori penilaian berdasarkan jumlah dan persentase jawaban pada skala Likert. Misalnya, jumlah responden yang memilih “Sangat Puas” pada indikator kepemimpinan, transparansi, dan efektivitas pengelolaan dicatat sebagai persentase dari

total responden. Pemetaan ini memberikan gambaran awal tentang area yang dianggap kuat dan yang perlu diperbaiki.

3. Analisis Deskriptif : Analisis deskriptif diterapkan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan terhadap berbagai indikator tata pamong dan tata kelola. Statistik seperti frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata dihitung untuk setiap aspek yang dinilai, memberikan gambaran umum tentang kepuasan tenaga pendidikan terhadap tata pamong dan tata kelola yang diterapkan.
4. Interpretasi Hasil : Hasil analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi area tata pamong dan tata kelola dengan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah. Indikator-indikator dengan skor “Sangat Puas” dan “Puas” tinggi diidentifikasi sebagai kekuatan dalam pengelolaan institusi, sementara skor rendah pada kategori “Tidak Puas” menunjukkan area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pengelolaan.
5. Visualisasi Data : Data hasil survei divisualisasikan dalam bentuk diagram batang atau pie chart untuk memudahkan pemahaman. Visualisasi ini membantu memperjelas perbandingan antara indikator-indikator tata pamong dan tata kelola, memberikan gambaran jelas tentang tingkat kepuasan tenaga pendidikan, dan memudahkan pemangku kebijakan dalam mengambil keputusan.
6. Rekomendasi Tindak Lanjut : Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi akan dirumuskan bagi pihak manajemen IAIN Sultan Amai Gorontalo untuk perbaikan dan pengembangan tata pamong serta tata kelola. Rekomendasi ini diharapkan menjadi panduan dalam merencanakan peningkatan kualitas pengelolaan dan tata kelola yang lebih baik, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan tenaga pendidikan dengan lebih efektif dan efisien.

**BAB III**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA**  
**TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA**

**A. Hasil**

Tabel di bawah ini memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan tenaga pendidikan terhadap tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Setiap kategori kepuasan dinilai berdasarkan jumlah responden yang memberikan penilaian pada setiap aspek, sehingga menunjukkan bagaimana kinerja tata pamong dan tata kelola dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tenaga pendidikan. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menilai kualitas tata pamong dari sudut pandang transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta aspek lain yang berkaitan dengan pengalaman dan dukungan yang diterima oleh tenaga pendidikan.

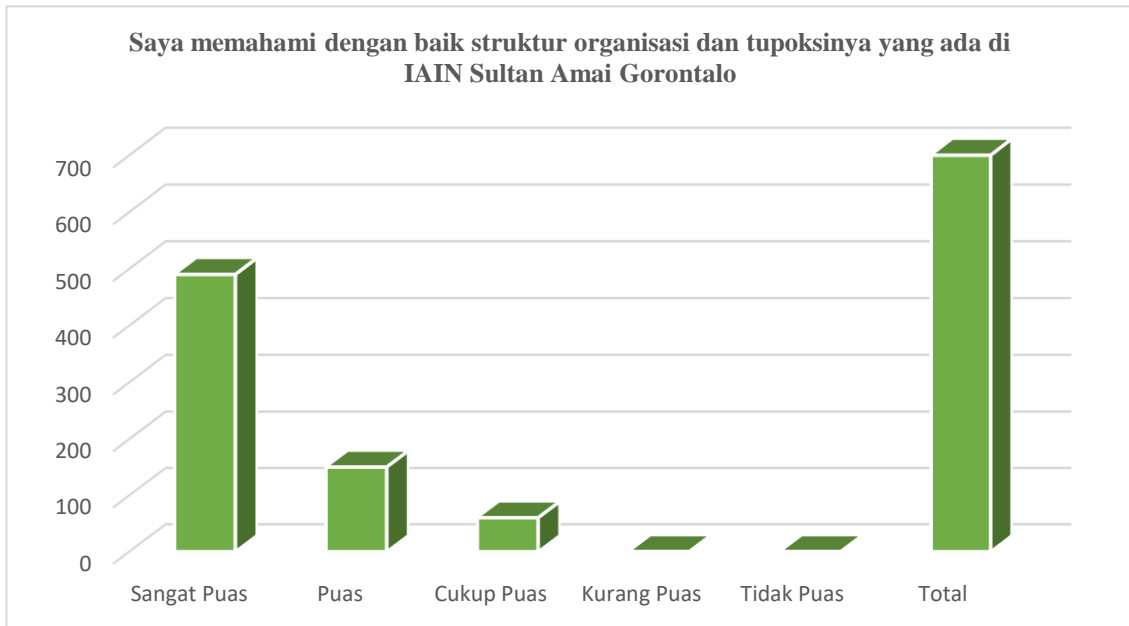
Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang efektivitas tata pamong dan tata kelola, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan tenaga pendidikan secara keseluruhan. Dengan demikian, institusi dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas tata pamong dan tata kelola, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap lingkungan kerja dan produktivitas tenaga pendidikan di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Penilaian ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak dalam institusi merasa didukung dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.

**Tabel 3.1 Hasil Tingkat Kepuasan Civitas Akademika terhadap  
Tata Pamong dan Tata Kelola**

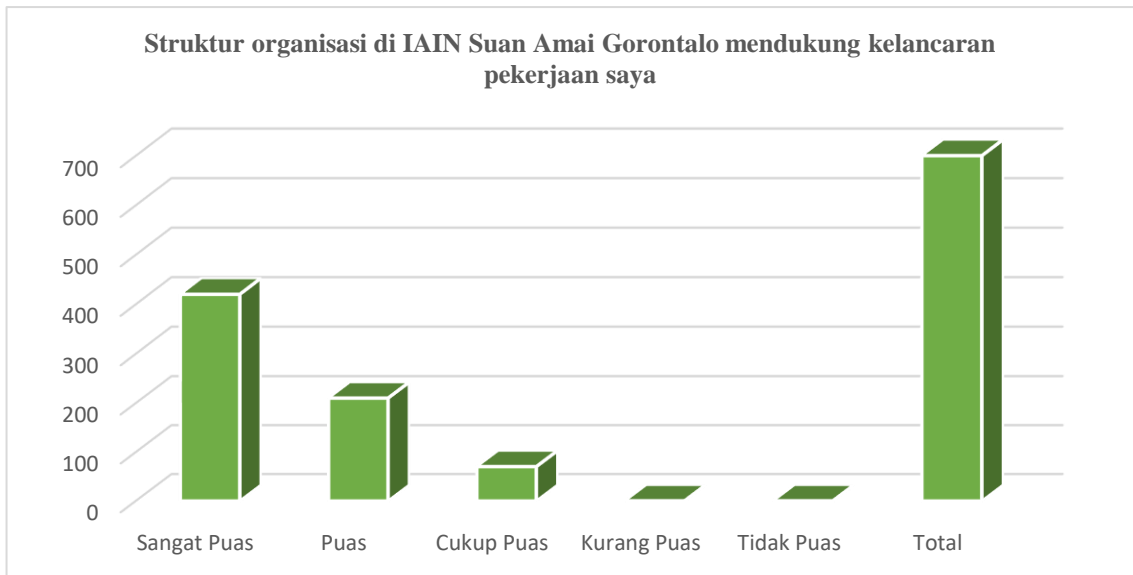
<i>Kategori Kepuasan</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Persentase</i>
<i>Sangat Puas</i>	8180	78.36%
<i>Puas</i>	1673	16.09%
<i>Cukup Puas</i>	627	6.05%
<i>Kurang Puas</i>	20	0.19%
<i>Tidak Puas</i>	0	0.00%

Berdasarkan hasil diatas berikut ini adalah gambaran secara rinci mengenai hasil survei kepuasan tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo :

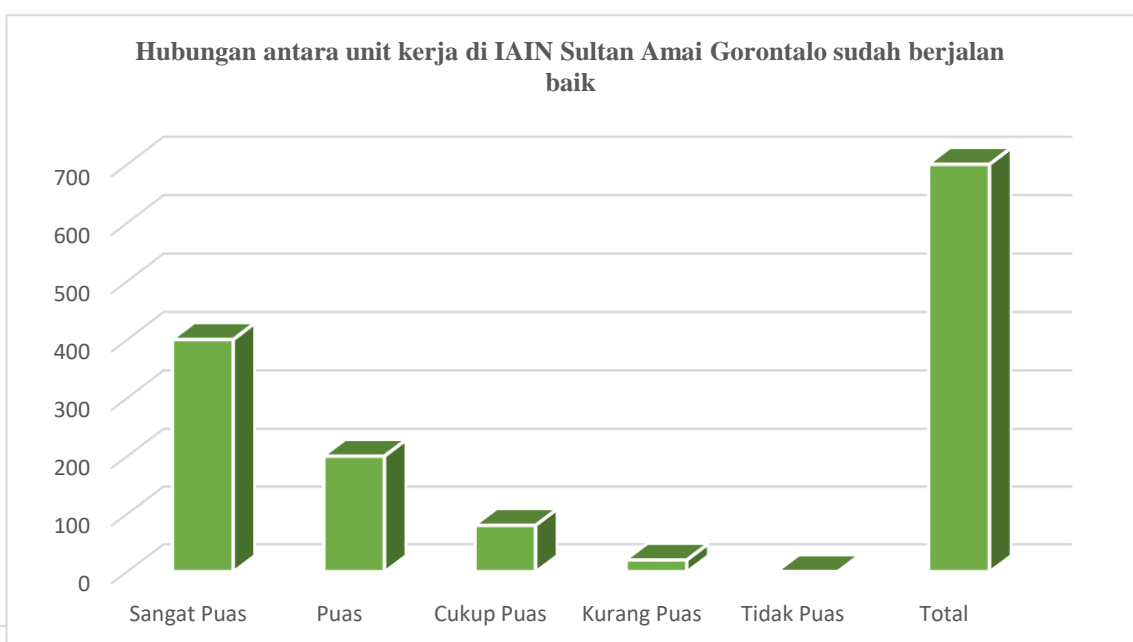
### 1. Struktur Organisasi



Berdasarkan grafik di atas, hasil survei mengenai pemahaman responden terhadap struktur organisasi dan tupoksi di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa Sangat Puas dengan kejelasan informasi yang disampaikan. Dari total 700 responden, sebanyak 490 responden atau 70% menyatakan Sangat Puas, yang mengindikasikan pemahaman yang mendalam mengenai peran dan fungsi masing-masing elemen dalam organisasi. Selain itu, 150 responden atau 21,4% merasa Puas, menandakan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik, tetapi mungkin masih ada beberapa area yang bisa ditingkatkan. Hanya 60 responden atau 8,6% yang merasa Cukup Puas, menunjukkan bahwa meskipun mereka memahami struktur organisasi, ada kemungkinan aspek tertentu yang masih perlu penjelasan lebih lanjut. Dengan tidak adanya responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas, hal ini mencerminkan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam mengkomunikasikan struktur organisasi dan tupoksi dengan efektif kepada para responden.



Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai dukungan struktur organisasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo terhadap kelancaran pekerjaan, yang menghasilkan hasil yang positif. Dari total 700 responden, sebanyak 420 responden atau 60% menyatakan Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa mereka merasa struktur organisasi memberikan dukungan yang signifikan dalam menjalankan tugas mereka. Selanjutnya, 210 responden atau 30% merasa Puas, menandakan bahwa sebagian besar responden merasa cukup didukung oleh struktur yang ada. Sementara itu, 70 responden atau 10% menyatakan Cukup Puas, yang menunjukkan bahwa meskipun mereka merasakan dukungan, ada potensi untuk peningkatan dalam aspek-aspek tertentu. Dengan tidak adanya responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas, hal ini mengindikasikan bahwa struktur organisasi telah berfungsi dengan baik dalam mendukung kelancaran pekerjaan di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

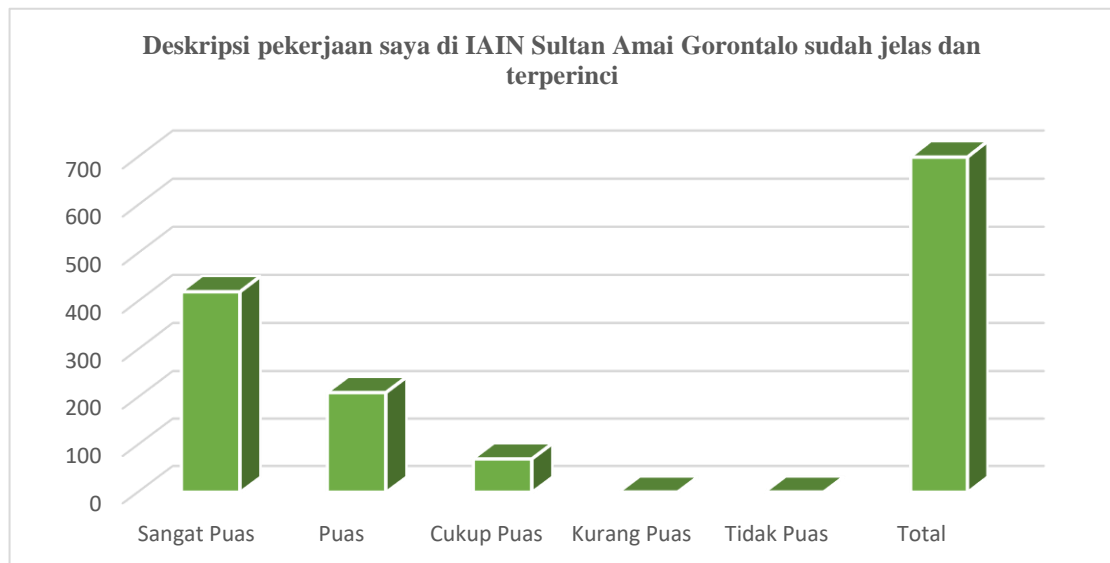


Mengenai hubungan antara unit kerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan hubungan yang baik antar unit. Dari total 700 responden, sebanyak 400 responden atau 57,1% menyatakan Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa mereka merasa hubungan antar unit sangat efektif dan produktif. Selanjutnya, 200 responden atau 28,6% merasa Puas, menandakan bahwa mayoritas responden mengakui bahwa kerja sama antar unit berlangsung dengan baik. Sementara itu, 80 responden atau 11,4% menyatakan Cukup Puas, menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang mungkin perlu ditangani untuk meningkatkan hubungan antar unit. Namun, terdapat 20 responden atau 2,9% yang merasa Kurang Puas, yang menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memperkuat hubungan antar unit kerja di institusi ini. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas, yang mencerminkan bahwa secara keseluruhan, hubungan antar unit kerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo sudah berjalan baik.

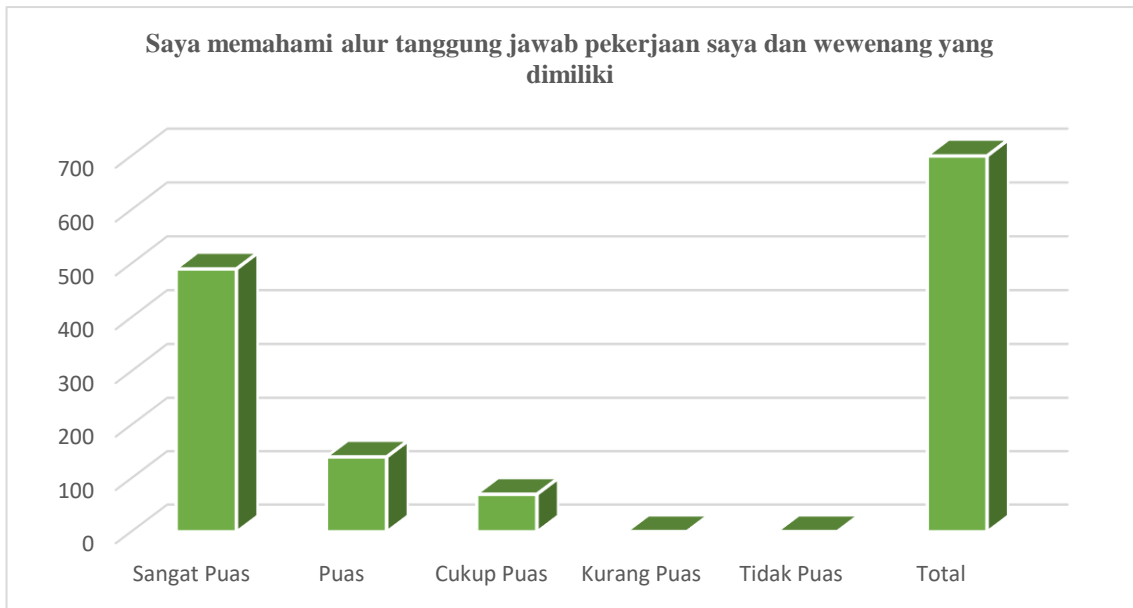
Kesimpulan mengenai struktur organisasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan bahwa institusi ini berhasil dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan efektif bagi para responden. Pertama, kejelasan informasi mengenai struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) telah diartikulasikan dengan baik, sehingga mayoritas responden merasa sangat puas. Hal ini mencerminkan adanya komunikasi yang jelas dan pemahaman yang mendalam tentang peran masing-masing elemen dalam organisasi, yang penting untuk efisiensi operasional. Selanjutnya, dukungan dari struktur organisasi terhadap kelancaran pekerjaan juga menunjukkan hasil yang positif. Responden merasa bahwa struktur yang ada memberikan dukungan yang signifikan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, yang berimplikasi pada produktivitas dan kinerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo tidak hanya mengandalkan struktur formal, tetapi juga memastikan bahwa setiap individu merasa didukung dan memiliki sumber daya yang memadai untuk menjalankan fungsinya. Terakhir, hubungan antar unit kerja yang baik menjadi salah satu aspek kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Meskipun ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, mayoritas responden merasakan hubungan yang produktif antar unit. Ini menunjukkan bahwa kerja sama dan kolaborasi antar unit di IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat diandalkan, yang sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Secara keseluruhan, hasil survei mencerminkan keberhasilan IAIN Sultan Amai Gorontalo dalam membangun struktur organisasi yang transparan, mendukung, dan mampu mendorong hubungan kolaboratif. Keberlanjutan dalam upaya untuk memperbaiki dan

memperkuat aspek-aspek tertentu dari struktur dan hubungan antar unit akan lebih meningkatkan kinerja institusi ini di masa depan.

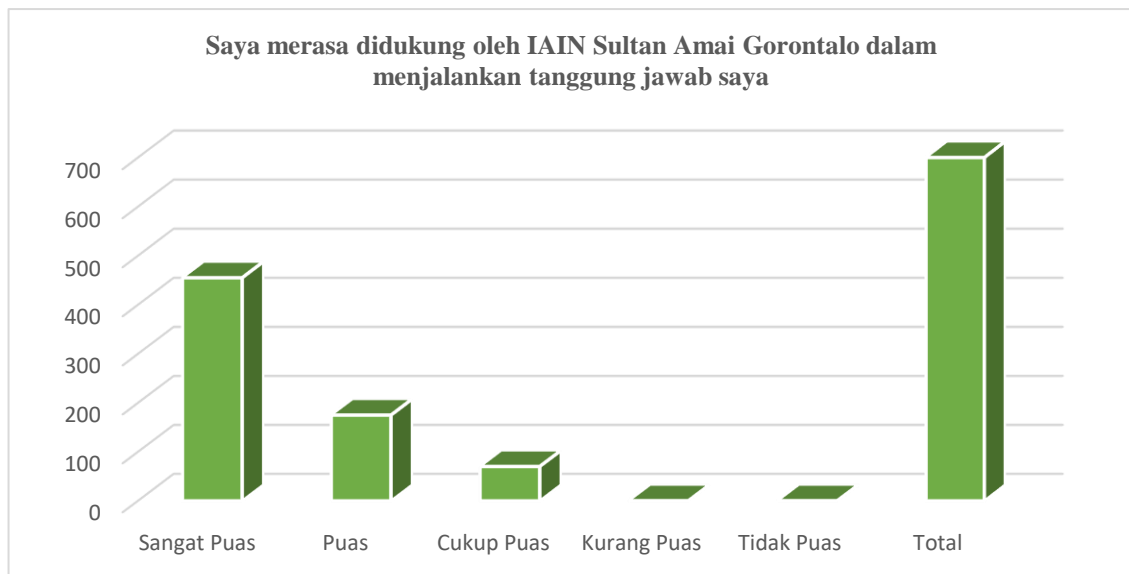
## 2. Deskripsi Pekerjaan dan Alur Tanggung Jawab



Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai kejelasan dan ketelitian deskripsi pekerjaan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa Sangat Puas. Dari total 700 responden, sebanyak 420 responden atau 60% menyatakan Sangat Puas dengan deskripsi pekerjaan yang diberikan, yang mengindikasikan bahwa mereka merasa informasi yang disampaikan cukup jelas dan detail. Selanjutnya, 210 responden atau 30% merasa Puas, menandakan bahwa meskipun mereka memahami deskripsi pekerjaan dengan baik, masih ada potensi untuk peningkatan dalam penyampaian informasi. Sementara itu, 70 responden atau 10% menyatakan Cukup Puas, yang menunjukkan bahwa terdapat aspek tertentu dari deskripsi pekerjaan yang masih perlu diperjelas untuk meningkatkan pemahaman. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, institusi telah berhasil dalam menyampaikan deskripsi pekerjaan kepada para karyawannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil menciptakan komunikasi yang efektif terkait deskripsi pekerjaan, yang penting untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang tepat mengenai tugas dan tanggung jawab mereka.



Mengenai pemahaman responden terhadap alur tanggung jawab dan wewenang dalam pekerjaan mereka, hasil survei menunjukkan hasil yang positif. Dari total 700 responden, sebanyak 490 responden atau 70% merasa Sangat Puas dengan pemahaman mereka mengenai alur tanggung jawab. Selain itu, 140 responden atau 20% lainnya merasa Puas, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik tentang tanggung jawab dan wewenang mereka. Namun, terdapat 70 responden atau 10% yang menyatakan Cukup Puas, yang mengindikasikan bahwa ada beberapa elemen dari alur tanggung jawab yang mungkin perlu diperjelas untuk meningkatkan pemahaman mereka. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam memberikan informasi mengenai tanggung jawab dan wewenang secara efektif. Kondisi ini mencerminkan upaya institusi dalam menciptakan komunikasi yang jelas dan transparan mengenai alur tanggung jawab, yang sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi.



Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai dukungan yang diberikan oleh IAIN Sultan Amai Gorontalo dalam menjalankan tanggung jawab, yang menghasilkan hasil yang cukup memuaskan. Dari total 700 responden, sebanyak 455 responden atau 65% menyatakan Sangat Puas dengan dukungan yang mereka terima. Selain itu, 175 responden atau 25% merasa Puas, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa didukung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Namun, terdapat 70 responden atau 10% yang menyatakan Cukup Puas, yang menunjukkan bahwa meskipun ada dukungan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal sumber daya atau bimbingan yang diperlukan. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas. Hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam memberikan dukungan kepada para karyawan dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Kondisi ini mencerminkan upaya institusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa bahwa mereka memiliki sumber daya yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo peka terhadap kebutuhan dukungan karyawan, meskipun masih ada beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kesimpulan keseluruhan mengenai deskripsi pekerjaan dan alur tanggung jawab di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan bahwa institusi ini telah berhasil menciptakan sistem komunikasi yang efektif dan transparan. Pemahaman yang tinggi di antara para karyawan terkait deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab menunjukkan adanya upaya yang baik dalam menyampaikan informasi yang jelas dan detail. Hal ini penting karena pemahaman yang baik akan deskripsi pekerjaan dapat meningkatkan kinerja individu dan

tim, serta membantu mengurangi potensi kesalahan yang dapat terjadi akibat ketidakjelasan dalam peran dan tanggung jawab. Dari segi alur tanggung jawab, responden menunjukkan kepuasan yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa mereka merasa terlibat dan memahami peran mereka dalam konteks yang lebih luas. Hal ini mencerminkan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo telah menciptakan struktur yang mendukung kolaborasi dan kerja sama, di mana setiap individu tahu apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana kontribusi mereka berhubungan dengan tujuan institusi secara keseluruhan. Meskipun mayoritas responden merasa puas, adanya proporsi responden yang mengindikasikan ruang untuk perbaikan menyoroti pentingnya umpan balik berkelanjutan. IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat memanfaatkan informasi ini untuk melakukan peninjauan dan penyempurnaan dalam penyampaian informasi dan dukungan yang diberikan, baik melalui pelatihan tambahan, penyusunan panduan yang lebih jelas, atau sesi bimbingan. Secara keseluruhan, keberhasilan dalam mengkomunikasikan deskripsi pekerjaan dan alur tanggung jawab ini tidak hanya berdampak positif pada kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada budaya kerja yang lebih positif dan produktif di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Keberlanjutan dalam upaya untuk memperbaiki aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan akan semakin memperkuat fondasi komunikasi yang telah dibangun, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi semua karyawan.

### 3. Pelayanan dan Kemudahan Akses Informasi



Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai pelayanan yang cepat dan responsif di IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari total 700 responden, sebanyak 640 responden atau 91,43% menyatakan Sangat Puas dengan

pelayanan yang diberikan. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan dan efisien, mencerminkan komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang berkualitas tinggi. Selain itu, 45 responden atau 6,43% merasa Puas, yang menandakan bahwa meskipun mereka merasa pelayanan yang diberikan cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa ada aspek tertentu dari pelayanan yang mungkin perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman responden. Sementara itu, hanya 15 responden atau 2,14% yang menyatakan Cukup Puas, yang menunjukkan bahwa meskipun mereka mendapatkan pelayanan yang memadai, masih ada beberapa elemen yang dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas. Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada masyarakat. Keberhasilan ini menunjukkan efektivitas institusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta pentingnya komunikasi yang baik dan proses yang efisien dalam memberikan pelayanan. Dengan feedback yang ada, IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat terus berupaya untuk meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang masih memiliki potensi untuk perbaikan, demi memastikan bahwa mereka tetap memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik di masa mendatang.



Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai akses informasi terkait layanan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Dari total 700 responden, sebanyak 650 responden atau 92,86% menyatakan Sangat Puas dengan kemudahan akses informasi yang disediakan. Ini mencerminkan bahwa mayoritas

responden merasa informasi yang diperlukan tersedia dengan baik dan mudah diakses, menandakan keberhasilan institusi dalam menyediakan informasi yang transparan dan akurat. Selain itu, 35 responden atau 5% merasa Puas, menunjukkan bahwa mereka cukup nyaman dengan akses informasi yang ada, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam hal ketersediaan informasi. Sementara itu, hanya 15 responden atau 2,14% yang menyatakan Cukup Puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang ada sudah memadai, masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan untuk lebih memenuhi kebutuhan mereka. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam menciptakan lingkungan informasi yang transparan dan mudah diakses. Keberhasilan ini mencerminkan upaya institusi dalam memastikan bahwa semua pihak memiliki akses yang baik terhadap informasi yang relevan, yang penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, institusi dapat terus berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, dengan mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki, sehingga mereka dapat terus memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik di masa mendatang.



Hasil survei terkait kemudahan akses layanan di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan bahwa responden merasa sangat didukung dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Dari total 700 responden, sebanyak 645 responden atau 92,14% menyatakan Sangat Puas dengan kemudahan akses yang mereka alami. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat mudah dalam mendapatkan layanan yang diperlukan, mencerminkan keberhasilan institusi dalam menciptakan sistem

akses layanan yang efisien. Selanjutnya, 40 responden atau 5,71% merasa Puas, yang menandakan bahwa mereka cukup nyaman dengan proses akses layanan, meskipun ada potensi untuk peningkatan. Hanya 15 responden atau 2,14% yang menyatakan Cukup Puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun mereka mendapatkan kemudahan, masih terdapat beberapa tantangan yang mungkin dihadapi dalam proses akses layanan tersebut. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam memberikan akses layanan yang baik dan memadai. Hal ini mencerminkan upaya institusi untuk memastikan bahwa semua pihak dapat mengakses layanan yang diperlukan dengan mudah dan tanpa hambatan. Dengan hasil survei yang sangat positif ini, institusi diharapkan untuk terus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas layanan serta aksesibilitasnya, dengan memperhatikan umpan balik dari responden yang menyatakan Cukup Puas. Ini akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan di masa mendatang.



Survei mengenai kesesuaian layanan yang diberikan oleh IAIN Sultan Amai Gorontalo dengan kebutuhan dan permintaan responden menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari total 700 responden, sebanyak 630 responden atau 90% menyatakan Sangat Puas dengan layanan yang mereka terima. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa layanan yang diberikan sangat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, mencerminkan upaya institusi dalam memahami dan memenuhi ekspektasi penggunanya. Selain itu, 55 responden atau 7,86% merasa Puas, menandakan bahwa meskipun layanan yang diterima sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan guna lebih memenuhi kebutuhan mereka. Hanya

15 responden atau 2,14% yang menyatakan Cukup Puas, yang menunjukkan bahwa meskipun mereka mendapatkan layanan yang bermanfaat, terdapat beberapa aspek yang mungkin perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Yang menarik, tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas atau Tidak Puas. Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan, IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam memberikan layanan yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan penggunanya. Dengan hasil survei yang sangat baik ini, IAIN Sultan Amai Gorontalo diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas layanan yang tinggi dan terus mendengarkan umpan balik dari responden, terutama dari mereka yang merasa Cukup Puas, untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Ini akan membantu institusi dalam meningkatkan relevansi dan efektivitas layanan yang diberikan di masa mendatang.

Dari hasil survei yang dilakukan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa institusi ini telah berhasil dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari kecepatan dan responsivitas layanan, aksesibilitas informasi, hingga kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Kesesuaian layanan yang tinggi dengan ekspektasi pengguna menjadi indikator bahwa institusi memahami dan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif.

Keberhasilan ini tidak lepas dari komunikasi yang baik dan sistem yang efisien dalam menyediakan layanan. Respons yang sangat positif dari mayoritas responden menunjukkan bahwa IAIN Sultan Amai Gorontalo tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, tetapi juga berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan transparan. Akses informasi yang mudah dan layanan yang responsif menciptakan suasana yang kondusif bagi pengguna layanan, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat dan cepat. Namun, meskipun terdapat tingkat kepuasan yang tinggi, hasil survei juga menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Beberapa responden masih merasa bahwa ada aspek tertentu dari layanan yang bisa ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka secara lebih optimal. Ini menjadi penting bagi institusi untuk mendengarkan umpan balik tersebut dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan masukan dari pengguna. Hal ini akan membantu mereka tidak hanya untuk mempertahankan kepuasan yang telah dicapai, tetapi juga untuk beradaptasi dan berkembang seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Keberlanjutan dalam peningkatan layanan dan komunikasi yang transparan adalah kunci

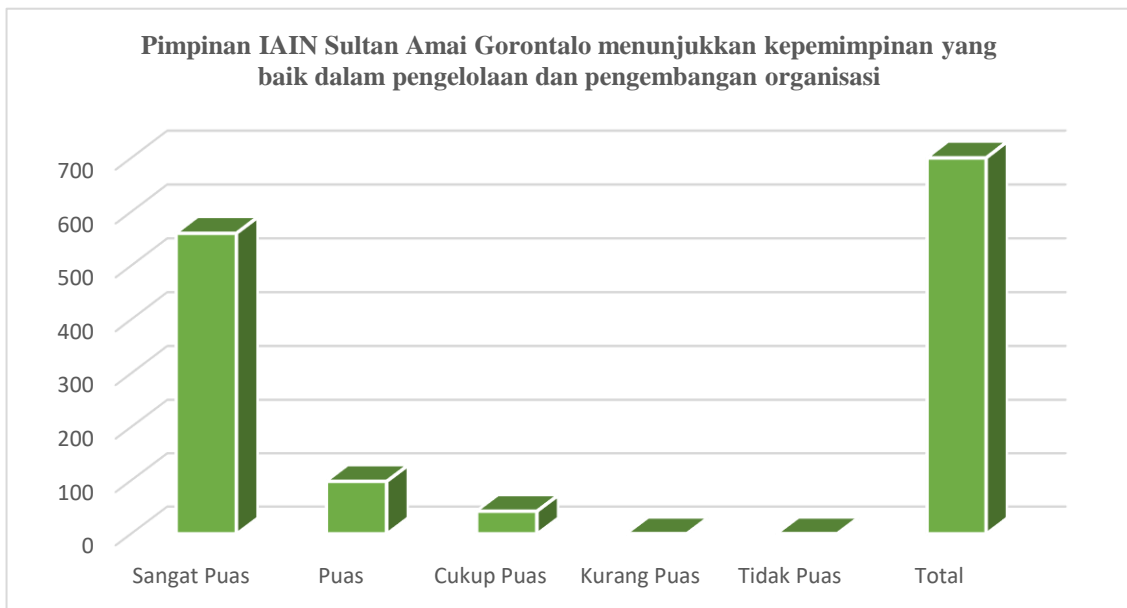
untuk memastikan bahwa institusi tetap relevan dan dapat memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada masyarakat di masa mendatang.

#### 4. Kepemimpinan



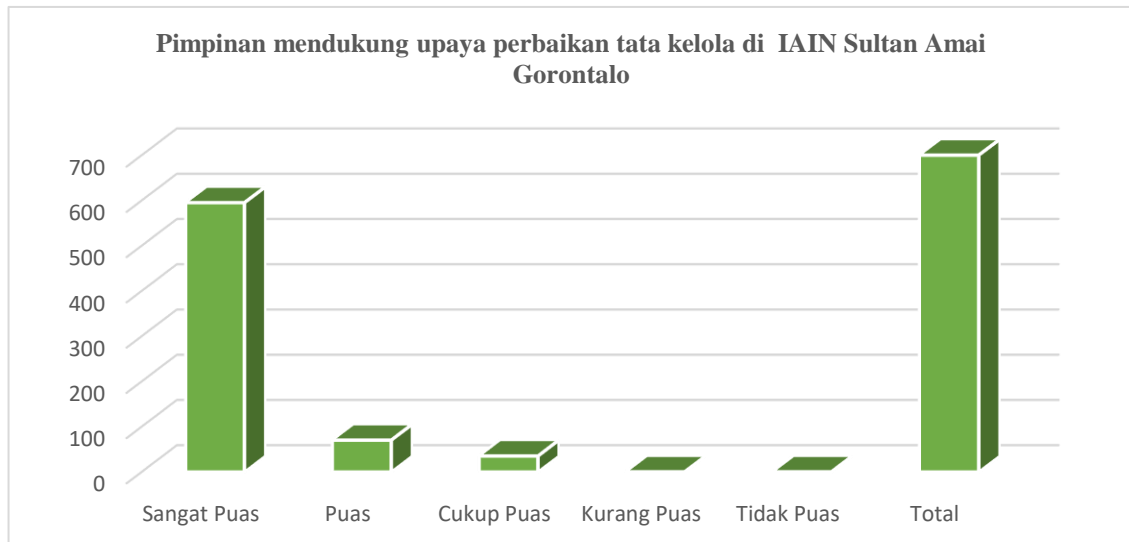
Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai keteladanan pimpinan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang mencerminkan pandangan positif dari para responden terhadap kepemimpinan yang ada, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu perhatian lebih lanjut. Dari total 700 responden, sebanyak 595 responden atau 85% menyatakan "Sangat Puas" dengan keteladanan yang ditunjukkan oleh pimpinan. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pimpinan memberikan contoh yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Selanjutnya, 70 responden atau 10% merasa "Puas," menandakan bahwa mereka mengakui kinerja pimpinan sebagai positif, meskipun ada beberapa aspek tertentu yang mungkin masih bisa ditingkatkan. Sementara itu, 35 responden atau 5% menyatakan "Cukup Puas," yang mengindikasikan adanya beberapa elemen dari kepemimpinan yang mungkin perlu diperjelas atau ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan "Kurang Puas" atau "Tidak Puas," yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pimpinan di IAIN Sultan Amai Gorontalo telah berhasil dalam menunjukkan keteladanan yang baik. Meskipun hasil survei secara umum positif, penting untuk tetap mendengarkan umpan balik dari responden yang merasa "Cukup Puas." Ini bisa menjadi indikator bahwa ada beberapa masalah yang mungkin belum teridentifikasi sepenuhnya. Dengan melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap umpan balik ini, pimpinan

dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, sehingga mereka bisa lebih efektif dalam memberikan keteladanan dan memimpin organisasi.



Survei mengenai kepemimpinan pimpinan dalam pengelolaan dan pengembangan organisasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan hasil yang cukup positif, meskipun terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Dari total 700 responden, sebanyak 560 responden atau 80% menyatakan "Sangat Puas" dengan kemampuan pimpinan dalam mengelola dan mengembangkan organisasi. Ini mencerminkan pengakuan yang kuat terhadap efektivitas pimpinan dalam menjalankan tanggung jawabnya dan menunjukkan bahwa banyak responden merasa bahwa pimpinan telah berhasil dalam upaya pengembangan organisasi. Selanjutnya, 98 responden atau 14% merasa "Puas," yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pimpinan cukup efektif dalam perannya. Namun, 42 responden atau 6% menyatakan "Cukup Puas," yang menandakan bahwa meskipun mereka mengakui adanya pencapaian, masih ada beberapa aspek dari pengelolaan dan pengembangan organisasi yang bisa ditingkatkan untuk memenuhi harapan mereka secara lebih optimal. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan "Kurang Puas" atau "Tidak Puas," yang menunjukkan bahwa secara umum, pimpinan di IAIN Sultan Amai Gorontalo telah memenuhi ekspektasi yang ada. Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penting untuk memperhatikan responden yang merasa "Cukup Puas." Umpan balik dari kelompok ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai area yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Melalui evaluasi yang lebih mendalam

terhadap umpan balik ini, pimpinan dapat mengidentifikasi tantangan yang ada dan berupaya untuk meningkatkan efektivitas kepemimpinan serta pengelolaan organisasi.

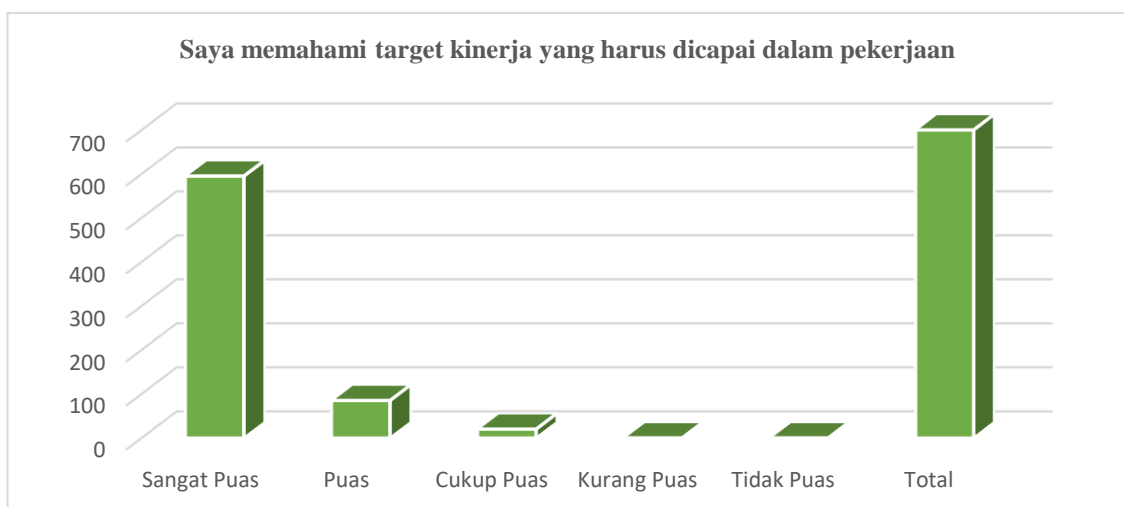


Hasil survei tentang dukungan pimpinan terhadap perbaikan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan respon yang positif, meskipun terdapat beberapa area yang masih dapat ditingkatkan. Dari total 700 responden, sebanyak 595 responden atau 85% menyatakan "Sangat Puas" dengan dukungan yang diberikan pimpinan. Ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa pimpinan memberikan dukungan yang signifikan terhadap upaya perbaikan tata kelola, menunjukkan komitmen dan perhatian yang kuat terhadap pengembangan institusi. Selanjutnya, 70 responden atau 10% merasa "Puas," yang menandakan bahwa meskipun mereka menghargai dukungan yang diberikan, ada ruang untuk peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa dukungan tersebut cukup baik, namun mungkin ada aspek tertentu yang belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Hanya 35 responden atau 5% yang menyatakan "Cukup Puas," yang mengindikasikan bahwa meskipun mereka mengakui adanya dukungan, ada beberapa elemen yang mungkin masih kurang dalam konteks perbaikan tata kelola. Menariknya, tidak ada responden yang menyatakan "Kurang Puas" atau "Tidak Puas," yang menunjukkan bahwa secara umum, dukungan pimpinan dalam perbaikan tata kelola telah diterima dengan baik oleh mayoritas responden. Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penting untuk memperhatikan responden yang merasa "Cukup Puas." Umpan balik dari kelompok ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang area yang masih

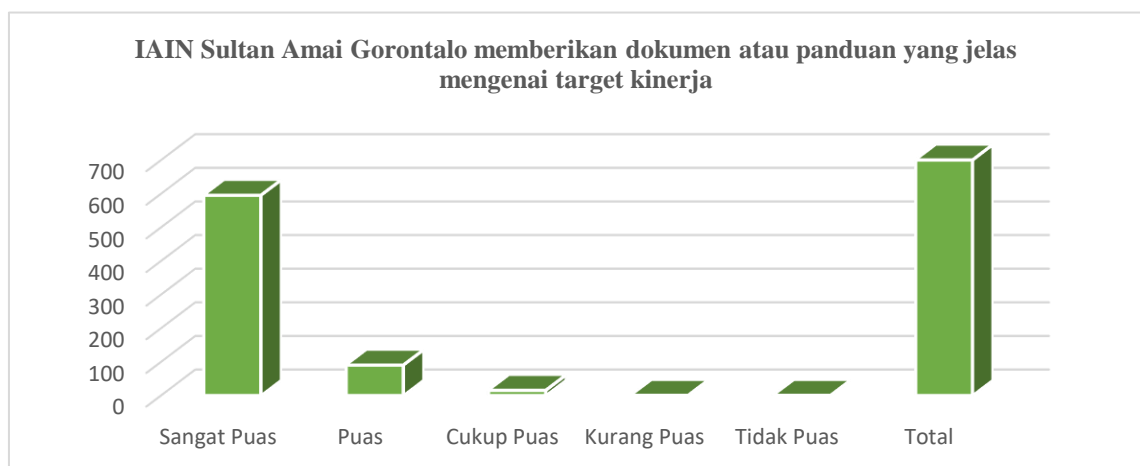
memerlukan perhatian lebih lanjut. Dengan mendengarkan masukan dari staf dan merespons kebutuhan mereka, pimpinan dapat meningkatkan efektivitas dukungan yang diberikan.

Dari ketiga hasil survei mengenai kepemimpinan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, menunjukkan bahwa pimpinan institusi tersebut telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan responden terkait keteladanan, pengelolaan, dan dukungan terhadap perbaikan tata kelola. Meskipun demikian, terdapat tantangan yang harus dihadapi, karena masih ada sejumlah responden yang merasa "Cukup Puas" atau "Kurang Puas." Pencapaian ini mencerminkan komitmen pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Keteladanan yang ditunjukkan oleh pimpinan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas di antara staf. Ketika pimpinan memberikan contoh yang baik, hal ini dapat mendorong budaya kerja yang positif dan meningkatkan motivasi serta keterlibatan pegawai dalam menjalankan visi dan misi organisasi. Namun, adanya responden yang merasa tidak sepenuhnya puas menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Pimpinan perlu lebih proaktif dalam mendengarkan dan memahami umpan balik dari seluruh anggota staf. Dengan melibatkan mereka dalam proses evaluasi dan perbaikan, pimpinan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengatasi kekhawatiran yang mungkin belum terdeteksi. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya ditentukan oleh hasil yang dicapai, tetapi juga oleh kemampuan untuk mendengarkan dan beradaptasi dengan kebutuhan tim. Dengan mengoptimalkan komunikasi dan kolaborasi, pimpinan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan mendukung, sehingga organisasi dapat tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

## 5. Target Kinerja



Hasil survei mengenai pemahaman responden terhadap target kinerja yang harus dicapai di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan hasil yang sangat menggembirakan. Dari total 700 responden, sebanyak 595 responden atau 85% menyatakan "Sangat Puas" dengan pemahaman mereka terhadap target kinerja. Ini mencerminkan bahwa mayoritas staf merasa memiliki pengetahuan yang kuat mengenai ekspektasi dan sasaran yang harus dicapai dalam pekerjaan mereka. Selanjutnya, 85 responden atau 12% merasa "Puas," yang menunjukkan bahwa meskipun mereka memahami target yang diharapkan, masih ada beberapa aspek yang mungkin perlu diperjelas lebih lanjut. Hanya 20 responden atau 3% yang menyatakan "Cukup Puas," tanpa adanya responden yang mengindikasikan "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sistem informasi mengenai target kinerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo cukup efektif dalam memberikan pemahaman kepada staf mengenai apa yang diharapkan dari mereka. Namun, meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penting untuk tetap memperhatikan responden yang merasa "Puas" dan "Cukup Puas." Umpan balik dari kelompok ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai area yang mungkin masih memerlukan peningkatan. Dengan meningkatkan komunikasi dan penyampaian informasi terkait target kinerja, pimpinan dapat memastikan bahwa semua staf memiliki pemahaman yang jelas dan mendalam mengenai sasaran yang harus dicapai.



Hasil survei mengenai penyediaan dokumen atau panduan yang jelas tentang target kinerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan hasil yang umumnya positif, meskipun ada beberapa area yang masih perlu diperhatikan. Dari total 700 responden, sebanyak 595 responden atau 85% menyatakan "Sangat Puas" dengan adanya dokumen panduan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas staf merasa bahwa dokumen yang disediakan cukup membantu dalam memahami target kinerja yang harus dicapai. Sementara

itu, 90 responden atau 13% merasa "Puas," yang mengindikasikan bahwa mereka menghargai adanya panduan, tetapi mungkin terdapat beberapa kekurangan dalam isi atau aksesibilitas dokumen tersebut. Meskipun tidak ada responden yang menyatakan "Kurang Puas" atau "Tidak Puas," terdapat 15 responden atau 2% yang merasa "Cukup Puas." Ini menunjukkan bahwa ada sebagian kecil staf yang mungkin merasa dokumen panduan tersebut tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, khususnya dalam hal kejelasan informasi atau kemudahan akses. Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa dokumen panduan yang ada sudah sangat membantu bagi sebagian besar staf dalam memahami target kinerja. Namun, perhatian tetap perlu diberikan kepada responden yang merasa "Puas" dan "Cukup Puas," untuk memastikan bahwa dokumen tersebut dapat diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan melakukan evaluasi dan pengumpulan umpan balik dari semua responden, pimpinan dapat meningkatkan kualitas dokumen panduan, sehingga dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada staf dalam mencapai target kinerja yang ditetapkan.

Keseluruhan hasil survei mengenai pemahaman dan penyediaan dokumen panduan terkait target kinerja di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan tren yang sangat positif dan mencerminkan keberhasilan dalam komunikasi internal. Mayoritas responden merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik mengenai ekspektasi dan sasaran kinerja, serta bahwa dokumen panduan yang ada cukup mendukung dalam pencapaian target tersebut. Meskipun demikian, ada indikasi bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan. Beberapa responden menunjukkan bahwa ada aspek-aspek tertentu yang perlu diperjelas, baik dalam konteks pemahaman target kinerja maupun dalam kualitas dan aksesibilitas dokumen panduan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan harus tetap sensitif terhadap kebutuhan staf dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak boleh membuat pimpinan terlena; sebaliknya, ini merupakan kesempatan untuk memperkuat komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih efektif. Mengingat pentingnya pemahaman yang jelas mengenai target kinerja dalam mendorong produktivitas dan efektivitas organisasi, pimpinan perlu melibatkan staf dalam evaluasi dan pengembangan dokumen panduan yang ada. Dengan cara ini, pimpinan tidak hanya akan memenuhi ekspektasi yang ada, tetapi juga menciptakan budaya transparansi dan keterlibatan yang lebih besar di dalam organisasi. Selain itu, tindakan proaktif dalam mengumpulkan umpan balik dari staf yang merasa "Puas" dan "Cukup Puas" akan memberikan wawasan berharga tentang area yang mungkin

masih kurang. Dengan melakukan penyesuaian berdasarkan masukan tersebut, pimpinan dapat meningkatkan kualitas dukungan yang diberikan kepada staf, memperjelas informasi, dan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai target yang harus dicapai. Secara keseluruhan, meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang signifikan, tantangan untuk terus meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas informasi tetap ada. Ini adalah langkah penting untuk mencapai tujuan kinerja yang lebih tinggi dan membangun lingkungan kerja yang produktif serta kolaboratif.

#### 6. Pertanyaan Terbuka

- **Menurut Anda, aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam tata pamong dan tata kelola PT ini?**

Jawaban :

Berdasarkan jawaban dari para responden dalam rangka meningkatkan tata pamong dan tata kelola di IAIN Sultan Amai Gorontalo, terdapat beberapa aspek kunci yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Pertama, aspek kepemimpinan dan manajerial memegang peranan penting. Pengelola yang terampil dalam teknologi informasi sangat diperlukan, terutama dengan semakin berkembangnya era digital. Oleh karena itu, melibatkan pemimpin yang lebih muda dan terlatih dalam penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, evaluasi kinerja harus dilakukan dengan pendekatan yang lebih sistematis dan transparan, sehingga semua anggota organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Membangun keterbukaan dan keramahan dalam pelayanan menjadi prioritas, untuk memastikan interaksi yang profesional dan menyenangkan bagi mahasiswa serta staf. Optimasi struktur organisasi juga menjadi penting untuk memastikan setiap fungsi berjalan dengan baik dan saling mendukung. Pengelolaan perguruan tinggi harus menerapkan prinsip kredibilitas, transparansi, dan akuntabilitas, yang mencakup penegakan etika dan integritas dalam semua aspek, mulai dari pengambilan keputusan hingga pelaksanaan kebijakan. Keterbukaan informasi kepada publik harus ditingkatkan agar semua pihak, terutama mahasiswa dan karyawan, dapat dengan mudah mengakses informasi yang relevan. Selain itu, pengenalan program peningkatan disiplin kerja akan membantu menciptakan budaya kerja yang lebih produktif. Dalam hal sarana dan prasarana, meskipun saat ini tidak ada masalah, evaluasi berkala tetap perlu dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada memenuhi standar yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar. Penerapan prinsip "the right

man in the right place" juga harus diperkuat agar setiap individu dalam organisasi memiliki kompetensi yang sesuai dengan perannya.

- **Apakah ada saran untuk meningkatkan pelayanan dan akses informasi di PT ini?**

Jawaban :

Berdasarkan jawaban dari para responden untuk meningkatkan pelayanan dan akses informasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo, beberapa langkah strategis dapat diambil. Pertama, tata kelola informasi harus diperbaiki secara signifikan. Penempatan informasi penting di tempat yang mudah diakses, seperti papan pengumuman di area strategis kampus, akan memudahkan civitas akademika dalam mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu, pencantuman tugas dan fungsi setiap unit kerja harus jelas, sehingga semua pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang teknologi informasi sangat penting. Pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis staf IT akan membantu menciptakan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Investasi dalam sarana dan prasarana terkait layanan IT, seperti jaringan internet yang kuat dan fasilitas digital yang memadai, akan meningkatkan pengalaman pengguna bagi mahasiswa dan dosen. Transformasi digital harus menjadi prioritas utama. Ini mencakup pengembangan fasilitas dan peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung proses digitalisasi yang efektif, termasuk digitalisasi data di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) untuk pengelolaan informasi yang lebih sistematis. Evaluasi kinerja pegawai juga perlu ditingkatkan dengan penetapan standar yang jelas serta penilaian berkala untuk meningkatkan akuntabilitas. Informasi yang rinci dan transparan mengenai kebijakan, program, dan kegiatan kampus akan menciptakan kepercayaan di antara civitas akademika. Selain itu, pemimpin perlu mengubah perilaku yang cenderung "bossy" menjadi lebih melayani, untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Hubungan masyarakat (humas) perlu diperkuat agar informasi tentang kegiatan kampus dapat disebarakan dengan lebih baik. Pelayanan berbasis digital harus diperkuat dengan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah akses informasi dan layanan administrasi.

- **Apakah Anda merasa ada hal lain yang perlu disampaikan terkait kepemimpinan di PT?**

Jawaban :

Kepemimpinan yang efektif di IAIN Sultan Amai Gorontalo harus bersifat visioner. Pimpinan tidak hanya perlu fokus pada solusi jangka pendek, tetapi juga mengembangkan visi yang jelas untuk masa depan institusi. Perbaikan fasilitas kampus harus menjadi

prioritas, dengan memperhatikan kebutuhan dasar mahasiswa seperti toilet bersih, akses air, dan jaringan wifi yang stabil. Penting bagi pemimpin untuk terjun langsung ke lapangan, memahami tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dan staf. Ini tidak hanya memberikan keteladanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih dekat antara pimpinan dan civitas akademika. Pimpinan harus memiliki skala prioritas yang jelas dan memilih perangkat manajerial yang telaten untuk meningkatkan kinerja tim dan manajemen. Prinsip "the right man in the right place" harus diterapkan secara konsisten, sehingga individu yang menduduki suatu posisi memiliki kompetensi dan dedikasi yang sesuai. Koordinasi antar unit kerja juga perlu dioptimalkan agar setiap pihak bergerak menuju tujuan yang sama. Terakhir, perhatian dan kepedulian pimpinan terhadap seluruh jajaran unit dan lembaga sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Seorang pemimpin yang baik harus mampu menjadi teladan, mengayomi, dan menciptakan atmosfer kerja yang positif, di mana setiap anggota merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan civitas akademik di IAIN Sultan Amai Gorontalo, terlihat adanya tren yang sangat positif dalam hal tingkat kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola institusi. Dari total 10,500 responden, 78.36% menyatakan "Sangat Puas", diikuti oleh 16.09% yang merasa "Puas", sementara hanya 6.05% yang berada pada kategori "Cukup Puas". Menariknya, tidak ada responden yang melaporkan merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas". Data ini menunjukkan bahwa mayoritas civitas akademik merasa mendapatkan dukungan yang memadai dan layanan yang berkualitas dari pengelola institusi, yang merupakan indikator penting bahwa manajemen telah memenuhi harapan dan kebutuhan tenaga pendidik. Tingginya angka kepuasan ini mencerminkan bahwa lingkungan kerja yang dibangun di IAIN Sultan Amai Gorontalo cenderung kondusif dan produktif, memberikan kesempatan bagi tenaga pendidik untuk berprestasi.

Namun, meskipun mayoritas responden berada pada kategori kepuasan yang tinggi, terdapat 6.05% responden yang menyatakan "Cukup Puas". Hal ini menunjukkan bahwa masih ada elemen-elemen tertentu dalam tata pamong dan tata kelola yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Kategori "Cukup Puas" dapat diartikan bahwa ada beberapa aspek yang mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan civitas akademik atau terdapat masalah yang masih dirasakan, meskipun tidak sampai pada tingkat ketidakpuasan yang signifikan. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola untuk melakukan analisis lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang berkontribusi pada persepsi ini dan menciptakan solusi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan.

Salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah aspek komunikasi antara manajemen dan civitas akademik. Komunikasi yang efektif dan transparan sangat penting untuk membangun kepercayaan antara manajemen dan staf. Pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi manajemen dan staf diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi di antara mereka. Evaluasi berkala mengenai seberapa baik komunikasi tersebut berjalan juga dapat menjadi langkah strategis untuk memperbaiki hubungan ini dan meningkatkan kepuasan kerja. Kecepatan dalam merespons permintaan juga menjadi sorotan dalam evaluasi ini. Dalam dunia akademis yang dinamis, kecepatan dalam merespons kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh civitas akademik sangatlah penting. Proses administrasi yang lambat atau tidak efisien dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, institusi perlu mempertimbangkan untuk mengadopsi sistem teknologi yang lebih canggih dan efisien dalam pengelolaan administrasi, sehingga dapat mempercepat proses dan mengurangi beban kerja bagi tenaga pendidikan.

Meskipun tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas", penting untuk tetap memantau dan menanggapi umpan balik dari mereka yang mungkin memiliki pengalaman negatif, karena mereka dapat memberikan wawasan berharga tentang isu-isu yang mungkin terabaikan. Penanganan langsung terhadap umpan balik dari kelompok ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan lingkungan yang lebih baik. Melalui pendekatan yang berkelanjutan dan sistematis dalam evaluasi kinerja dan pelayanan, IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan civitas akademik. Ini mencakup bukan hanya melakukan survei berkala, tetapi juga memastikan bahwa hasil survei tersebut diterapkan dalam tindakan nyata yang menghasilkan perbaikan. Dengan mendengarkan masukan, mengimplementasikan perubahan yang diperlukan, serta mempromosikan budaya kerja yang positif, institusi ini dapat menciptakan lingkungan akademis yang lebih baik dan mendukung peningkatan produktivitas.

Selain itu, penting untuk merumuskan strategi komunikasi yang efektif agar setiap perubahan yang dilakukan dapat diinformasikan dengan baik kepada semua civitas akademika. Ini tidak hanya akan meningkatkan rasa keterlibatan dan kepemilikan terhadap proses perubahan, tetapi juga mendorong keterbukaan dan kolaborasi di antara semua pihak. Dengan demikian, IAIN Sultan Amai Gorontalo tidak hanya akan dapat meningkatkan kepuasan tenaga pendidik, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif dan produktif. Akhirnya, dapat disimpulkan bahwa hasil survei ini bukan hanya sekadar alat evaluasi, tetapi juga menjadi alat untuk mendorong perubahan positif di institusi. Dengan memanfaatkan hasil survei secara efektif, IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat merencanakan

langkah-langkah strategis untuk meningkatkan tata pamong dan tata kelola, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik. Kepuasan yang tinggi di kalangan civitas akademik merupakan aset berharga yang dapat digunakan untuk memperkuat reputasi dan kinerja institusi di masa mendatang.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan civitas akademik di IAIN Sultan Amai Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola institusi menunjukkan hasil yang sangat positif dan menggembirakan. Dengan 78.36% responden menyatakan "Sangat Puas" dan 16.09% "Puas", angka-angka ini mencerminkan pencapaian manajemen dalam memberikan dukungan serta layanan yang berkualitas, sesuai dengan harapan dan kebutuhan civitas akademik. Namun, meskipun proporsi tinggi menunjukkan kepuasan, penting untuk mencermati adanya 6.05% responden yang berada dalam kategori "Cukup Puas", yang menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai kepuasan yang optimal. Dalam konteks ini, aspek komunikasi yang efektif dan transparan antara manajemen dan staf sangat berperan dalam menciptakan kepercayaan dan kolaborasi yang kondusif. Oleh karena itu, institusi perlu mengimplementasikan pelatihan keterampilan komunikasi, mempercepat proses administrasi melalui teknologi informasi yang efisien, serta melakukan survei secara berkala untuk menilai dan menanggapi umpan balik dari civitas akademik. Langkah-langkah perbaikan ini tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan akademik yang inklusif, produktif, dan adaptif terhadap perubahan. Dengan berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan dan mendengarkan suara civitas akademik, IAIN Sultan Amai Gorontalo akan mampu mengukir prestasi yang lebih baik dalam penyelenggaraan pendidikan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih luas dan berkelanjutan.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan oleh IAIN Sultan Amai Gorontalo untuk lebih meningkatkan kepuasan civitas akademik dan menciptakan lingkungan akademis yang lebih kondusif. Pertama, peningkatan komunikasi antara manajemen dan staf harus menjadi prioritas utama. Disarankan agar institusi menyelenggarakan pelatihan keterampilan komunikasi yang dapat membantu manajemen dan staf berinteraksi secara lebih efektif dan transparan. Dengan membangun kepercayaan melalui komunikasi yang baik, diharapkan tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis dan

produktif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja seluruh civitas akademik.

Selanjutnya, optimalisasi proses administrasi juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Dalam dunia akademik yang dinamis, kecepatan dalam merespons kebutuhan civitas akademik sangatlah krusial. Oleh karena itu, IAIN Sultan Amai Gorontalo perlu mengadopsi teknologi informasi yang lebih efisien dalam pengelolaan administrasi. Penerapan sistem yang lebih canggih dapat mempercepat waktu respons terhadap permintaan dan masalah yang dihadapi, sehingga mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepuasan civitas akademik secara keseluruhan.

Selain itu, evaluasi berkala juga menjadi rekomendasi penting. Melakukan survei kepuasan secara teratur akan memungkinkan institusi untuk terus memantau persepsi civitas akademik terhadap tata pamong dan tata kelola. Hasil dari survei ini harus dianalisis dengan seksama dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan yang diperlukan. Dengan cara ini, institusi tidak hanya dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi tetapi juga dapat mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan semua pihak.

Terakhir, meskipun tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas", penting untuk tetap mendengarkan umpan balik dari seluruh civitas akademik. Penanganan langsung terhadap umpan balik ini akan memberikan wawasan berharga mengenai isu-isu yang mungkin kurang diperhatikan, sekaligus menunjukkan komitmen institusi terhadap perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, IAIN Sultan Amai Gorontalo tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan civitas akademik, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif, produktif, dan adaptif terhadap perubahan yang ada, sehingga dapat mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik dan berkelanjutan.

### **C. Rencana Perbaikan**

Untuk memastikan implementasi rekomendasi yang telah disampaikan, IAIN Sultan Amai Gorontalo perlu menyusun rencana perbaikan yang sistematis dan terencana, dengan langkah-langkah yang terintegrasi untuk mencapai tujuan peningkatan kepuasan civitas akademik. Pertama-tama, pengembangan program pelatihan menjadi sangat penting, di mana institusi harus menyusun dan melaksanakan program pelatihan keterampilan komunikasi dan manajemen untuk seluruh civitas akademik. Program ini harus berfokus pada penguatan kemampuan komunikasi yang efektif dan responsif, sehingga setiap anggota civitas dapat berinteraksi dengan baik dan saling mendukung dalam menjalankan tugas masing-masing.

Melalui pelatihan ini, diharapkan dapat tercipta suasana kerja yang lebih kolaboratif, yang pada gilirannya akan mendorong kepuasan dan produktivitas.

Selanjutnya, investasi dalam teknologi merupakan langkah yang tak kalah penting. IAIN Sultan Amai Gorontalo harus mengidentifikasi dan mengadopsi sistem teknologi informasi yang tepat untuk mempercepat proses administrasi dan memudahkan akses informasi terkait layanan institusi. Dengan mengintegrasikan teknologi yang efisien, proses pengelolaan data dan komunikasi antar unit kerja dapat berjalan lebih cepat, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan memperbaiki respons terhadap kebutuhan civitas akademik. Kemudahan akses informasi akan memberikan kemudahan bagi seluruh civitas akademik dalam mencari data dan layanan yang diperlukan, sehingga dapat mendukung kinerja mereka secara keseluruhan.

Rencana perbaikan selanjutnya harus mencakup pelaksanaan survei rutin untuk mengevaluasi tingkat kepuasan civitas akademik. Merencanakan dan melaksanakan survei secara berkala, minimal setahun sekali, akan membantu institusi dalam memantau perkembangan dan perubahan dalam persepsi civitas akademik terhadap tata pamong dan tata kelola. Hasil dari survei ini harus dianalisis secara mendalam untuk menentukan area yang masih perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Dengan pendekatan ini, institusi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan civitas akademik, serta memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan didasarkan pada data yang akurat.

Terakhir, penting untuk meningkatkan respons terhadap umpan balik yang diterima dari civitas akademik. IAIN Sultan Amai Gorontalo perlu membentuk tim khusus yang bertugas untuk menangani umpan balik tersebut dan menyusun laporan berkala mengenai isu-isu yang diangkat, serta langkah-langkah yang diambil untuk menanggapi masalah tersebut. Dengan adanya tim yang khusus mengelola umpan balik, institusi dapat lebih cepat dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang ada, serta memberikan transparansi kepada civitas akademik tentang langkah-langkah perbaikan yang dilakukan. Dengan melaksanakan rencana perbaikan yang terintegrasi dan sistematis ini, IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat menciptakan lingkungan akademis yang lebih inklusif, produktif, dan responsif, sehingga mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik dan berkelanjutan.