

---

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA  
KELOLA STT DUMAI  
TA. 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA STT DUMAI TA. 2019/2020

Dumai, Agustus 2020

Laporan Dibuat  
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI

Dra. Hj. Sirlyana, MP  
Ketua STT Dumai

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan kepada kami menyelenggarakan, menyelesaikan, dan melaporkan Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola di STT Dumai tahun 2019/2020. Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan pernyataan, penyebaran hasil kuisisioner, perhitungan hingga pembuatan rencana untuk menindak lanjuti hasil survey yang sudah ada.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2020



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
**Ketua LPMI STT Dumai**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 RuangLingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN TATA PAMONG DAN TATA KELOLA STT DUMAI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mahasiswa	9
3.3 Hasil Olah Data Kepuasan Tendik	
<b>BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tata pamong dan tata kelola merujuk pada struktur organisasi, mekanisme dan proses bagaimana UPPS dan program studi dikendalikan dan diarahkan untuk mencapai visinya.

Tata pamong dan tata kelola juga harus mengimplementasikan manajemen risiko untuk menjamin keberlangsungan UPPS dan program studi.

Pada bagian ini harus dideskripsikan perwujudan tata pamong dan tata kelola yang baik (*good governance*), sistem pengelolaan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama di UPPS dan program studi.

### **1.2 Tujuan**

Adapun pedoman ini dibuat bertujuan untuk:

- 1) Sebagai pegangan/dasar;
- 2) Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan tata pamong dan tata kelola di STT Dumai;
- 3) Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi pengelola SDM untuk meningkatkan layanan.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan tata pamong dan tata kelola STT Dumai dimulai bulan Juli 2020 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2020. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2020.

### **1.4 Responden**

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan tata pamong dan tata kelola ini adalah seluruh dosen, mahasiswa, tendik, alumni lulusan, pengguna lulusan dan mitra pada

STT Dumai.

## 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan tata pamong dan tata kelola ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan tata pamong dan tata kelola. Penilaian Kepuasan Layanan tata pamong dan tata kelola STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Layanan pembelajaran (kurikulum, penelitian dan proses penelitian).
2	Layanan penelitian (skim penelitian dan proses penelitian).
3	Layanan pengabdian kepada masyarakat (skim pengabdian dan proses pengabdian).
4	Keramahan, kejujuran dan ketulusan staff dalam melayani.
5	Kecepatan dan ketepatan staff dalam melayani.
6	Layanan pengembangan karir dosen dilakukan dengan menggunakan prinsip GUG (transpaansi, akuratibilitas, independen, kredibelitas, tanggung jawab dan keadilan).
7	Dukungan (moril dan dana) untuk mengikuti studi lanjut, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang).
8	Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, jabfung, serdos).
9	Mendapat layanan tentang peningkatan jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, jabfung, serdos).
10	Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan stuktural.
11	Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kegiatan diluar kelas).
12	Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kuliah, ruang dosen, ruang laboratorium, tempat ibadah/musalla, toilet, olahraga, dan kantin dll).

Tabel 2. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan  
Mahasiswa Terhadap Layanan Tata  
Pamong dan Tata Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Kemudahan administrasi akademik (transkrip nilai, ijin penelitian, ijin magang, dll).
2	Administrasi registrasi.
3	Administrasi nilai mata kuliah.
4	SIA AKADEMIK.
5	Layanan KRS online.
6	Cuti Akademis.
7	Kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri, baik tingkat STT dan prodi (BEM, UKM, MAPALA, UKMI, dll).
8	Pengajuan ijin kegiatan.
9	Akses/kemudahan untuk melakukan bimbingan dan konseling dan karir.
10	Mutu bimbingan dan konseling dan kesediaan.
11	Akses/kemudahan untuk mendapatkan beasiswa.
12	Mutu pengurusan administrasi beasiswa.
13	Akses/kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan.
14	Mutu layanan kesehatan.
15	Kecepatan mendapatkan layanan.
16	Kemudahan mendapatkan layanan.
17	Keramahan.
18	Kerapihan.
19	Ketanggapan.
20	Keterampilan.
21	Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kegiatan diluar kelas).
22	Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kuliah, ruang laboratorium, tempat ibadah/musalla, toilet, olahraga, kantin, dll).
23	Adanya sistem K3 yang memadai.
24	Adanya pemeliharaan sarana dan prasarana.

Tabel 3. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Keramahan.
2	Kejujuran.
3	Kecepatan.
4	Ketetapan.
5	Kreativitas.
6	Transparansi.
7	Akuntansi.
8	Independen.
9	Kredibilitas.
10	Tanggung jawab.
11	Keadilan.
12	Dukungan moril untuk pengembangan diri (melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang dll).
13	Dukungan dana untuk pengembangan diri (mengikuti studi lanjut, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll).
14	Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, dan jabatan structural).
15	Mendapat layanan terkait jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, dan jabatan struktural).
16	Mendapat layanan informasi/penawaran tentang jabatan structural.

Tabel 4. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Alumni Lulusan Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Dosen.
2	Kurikulum.
3	Pembimbing Akademik.
4	Upaya program studi untuk selalu meningkatkan daya saing para lulusan.
5	Pelayanan secara menyeluruh dari pegawai admisitrasasi.
6	Jadwal perkuliahan dan jadwal ujian.

7	Pengumuman nilai.
8	Penyebaran informasi.
9	Pelayanan Akademik.
10	Pelayanan Kemahasiswaan.
11	Keamanan dan keselamatan kampus.
12	Beasiswa (informasi dan pelayanan).
13	Suasana akademik kampus.
14	Aktivitas kemahasiswaan.
15	Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kegiatan diluar kelas).

Tabel 5. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan  
Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Tata  
Pamong dan Tata Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Pengetahuan bidang ilmu.
2	Keterampilan dalam bekerja.
3	Etika profesi.
4	Moralitas.
5	Berpikir lintas disiplin ilmu.
6	Jiwa managerial.
7	Jiwa kepemimpinan.
8	Keterampilan komunikasi.
9	Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing.
10	Penggunaan teknologi informasi.
11	Pengembangan diri.
12	Kreativitas.
13	Inisiatif.
14	Kemampuan bekerja di bawah tekanan.
15	Kemandirian.
16	Kemampuan memecahkan masalah.
17	Visioner.
18	Loyalitas dan komitmen.
19	Tingkat kepuasan saudara secara keseluruhan terhadap alumni.

Tabel 6. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Mitra  
Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata  
Kelola

No	Butir Pertanyaan
1	Kepuasan dalam penyusunan MoU secara bersama-sama.
2	Kesesuaian langkah-langkah yang diambil STT DUMAI dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK.
3	Pengetahuan SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama.
4	Keterampilan SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama.
5	Sikap SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama.
6	Kecepatan STT DUMAI dalam menyusun langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerja sama.
7	Pelayanan birokrasi dan administrasi pihak STT DUMAI dalam hal kerja sama dilakukan dengan ramah, sopan, dan hormat.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen mahasiswa, tendik, alumni lulusan, pengguna lulusan dan mitra. Responden diharapkan menilai layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan tata pamong dan tata kelola serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

### 2.1.1. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $\text{range} = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $\text{interval} = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan tata pamong dan tata kelola dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 3. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 - 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola STT Dumai.

### **2.1.2. Kriteria Penilaian**

Indikator tingkat kepuasan layanan tata pamong dan tata kelola STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24- 5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilaiskornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan tata pamong dan tata kelola LPPM STT Dumai.

**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN, MAHASISWA, ALUMNI LULUSAN,**  
**PENGGUNA LULUSAN DAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN TATA**  
**PAMONG DAN TATA KELOLA LPPM STT DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian Dosen, Mahasiswa, Alumni Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra terhadap Layanan tata pamong dan tata kelola LPPM STT Dumai, pada Semester Ganjil TA 2019/2020 dan hasil analisis penilaian layanan tata pamong dan tata kelola sebagai berikut:

**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola**

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: hampir 100% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Tendik. Skor Gambar 3.1 berikut:



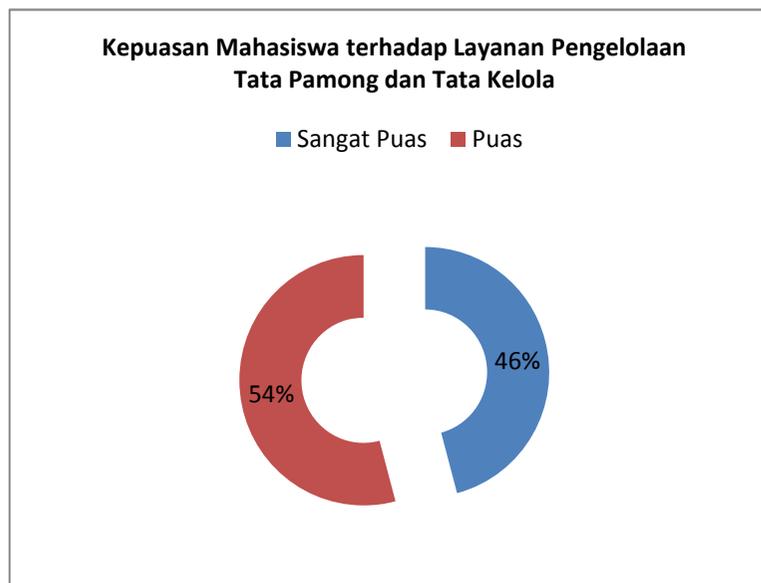
### 3.2. Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: 54% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Mahasiswa. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 berikut:

Tabel 3.2. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Presentase 1	Presentase 2	Presentase 3	Presentase 4	Presentase 5	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	Kemudahan administrasi akademik (transkrip nilai, ijin penelitian, ijin magang, dll)	8	40	171	191	1	1.94	9.71	41.50	46.36	0.24	4.32	Sangat Puas
2	Administrasi registrasi	7	48	187	168	1	1.70	11.65	45.39	40.78	0.24	4.25	Sangat Puas
3	Administrasi nilai mata kuliah	6	34	188	182	0	1.46	8.25	45.63	44.17	0.00	4.33	Sangat Puas
4	SIA AKADEMIK	4	30	152	223	2	0.97	7.28	36.89	54.13	0.49	4.43	Sangat Puas
5	Layanan KRS online	1	27	155	227	1	0.24	6.55	37.62	55.10	0.24	4.48	Sangat Puas
6	Cuti Akademis	5	78	171	157	1	1.21	18.93	41.50	38.11	0.24	4.16	Puas
7	Kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri, baik tingkat STT dan prodi (BEM, UKM, MAPALA, UKMI, dll)	9	81	154	168	0	2.18	19.66	37.38	40.78	0.00	4.17	Puas
8	Pengajuan ijin kegiatan	10	62	193	147	0	2.43	15.05	46.84	35.68	0.00	4.16	Puas
9	Akses/kemudahan untuk melakukan bimbingan dan konseling dan karir	4	52	185	171	0	0.97	12.62	44.90	41.50	0.00	4.27	Sangat Puas
10	Mutu bimbingan dan konseling dan kesediaan	5	48	213	145	1	1.21	11.65	51.70	35.19	0.24	4.20	Puas
11	Akses/kemudahan untuk mendapatkan beasiswa	10	59	159	183	1	2.43	14.32	38.59	44.42	0.24	4.25	Sangat Puas
12	Mutu pengurusan administrasi beasiswa	10	55	166	177	2	2.43	13.35	40.29	42.96	0.49	4.23	Puas
13	Akses/kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan	15	66	159	171	0	3.64	16.02	38.59	41.50	0.00	4.18	Puas
14	Mutu layanan kesehatan	13	72	163	164	0	3.16	17.48	39.56	39.81	0.00	4.16	Puas
15	Kecepatan mendapatkan layanan	21	70	159	159	2	5.10	16.99	38.59	38.59	0.49	4.09	Puas

16	Kemudahan mendapatkan layanan	10	77	159	163	2	2.43	18.69	38.59	39.56	0.49	4.14	Puas
17	Keramahan	12	61	150	184	3	2.91	14.81	36.41	44.66	0.73	4.22	Puas
18	Kerapihan	6	61	162	181	0	1.46	14.81	39.32	43.93	0.00	4.26	Sangat Puas
19	Ketanggapan	17	65	158	167	4	4.13	15.78	38.35	40.53	0.97	4.14	Puas
20	Keterampilan	7	53	171	177	2	1.70	12.86	41.50	42.96	0.49	4.25	Sangat Puas
21	Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kegiatan diluar kelas)	18	44	150	199	1	4.37	10.68	36.41	48.30	0.24	4.28	Sangat Puas
22	Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kuliah, ruang laboratorium, tempat ibadah/musalla, toilet, olahraga, kantin, dll)	16	48	152	193	2	3.88	11.65	36.89	46.84	0.49	4.25	Sangat Puas
23	Adanya sistem K3 yang memadai	14	70	156	170	1	3.40	16.99	37.86	41.26	0.24	4.16	Puas
24	Adanya pemeliharaan sarana dan prasarana	14	56	167	173	1	3.40	13.59	40.53	41.99	0.24	4.21	Puas



**Gambar 3.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola**

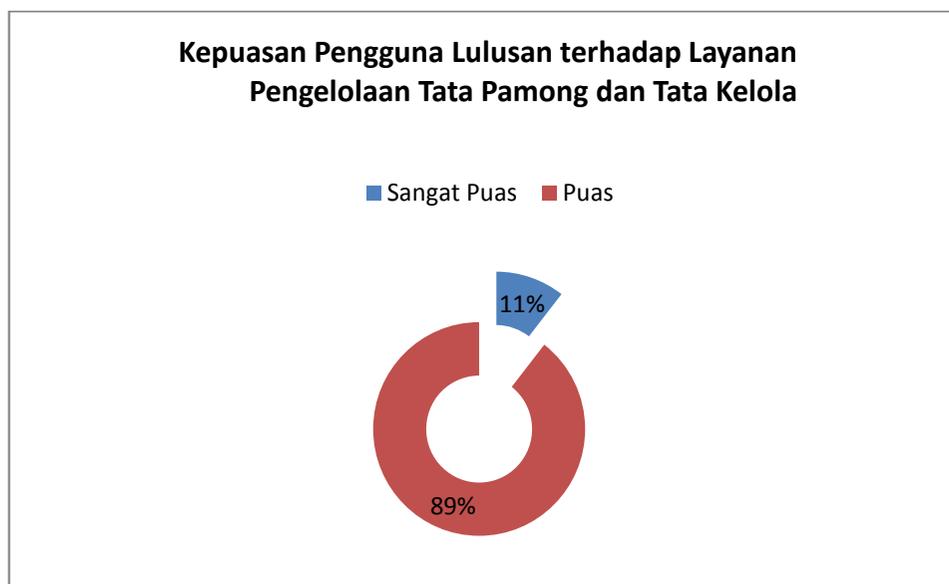
### 3.3. Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: 89% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pengguna Lulusan. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Tabel 3.3 dan Gambar 3.3 berikut:

Tabel 3.3. Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

PERNYATAAN	skor 1	skor 2	skor 3	skor 4	skor 5	persentase 1	persentase 2	persentase 3	persentase 4	persentase 5	rata-rata	tingkat kepuasan
1. Pengetahuan bidang ilmu	0	0	5	56	12	0	0	6.6666667	74.6666667	16	4.08	PUAS
2. Keterampilan dalam bekerja	0	0	1	64	7	0	0	1.3333333	85.3333333	9.3333333	4.08	PUAS
3. Etika profesi	0	0	0	44	28	0	0	0	58.6666667	37.3333333	4.3733333	SANGAT PUAS
4. Moralitas	0	0	2	42	28	0	0	2.6666667	56	37.3333333	4.3466667	SANGAT PUAS
5. Berpikir lintas disiplin ilmu	0	0	10	48	14	0	0	13.3333333	64	18.6666667	4.04	PUAS
6. Jiwa managerial	0	0	36	32	4	0	0	48	42.6666667	5.3333333	3.5733333	PUAS
7. Jiwa kepemimpinan	0	0	38	31	3	0	0	50.6666667	41.3333333	4	3.5333333	PUAS
8. Keterampilan komunikasi	0	0	19	42	11	0	0	25.3333333	56	14.6666667	3.8933333	PUAS
9. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing	0	1	35	34	2	0	1.3333333	46.6666667	45.3333333	2.6666667	3.5333333	PUAS
10. Penggunaan teknologi informasi	0	0	21	37	14	0	0	28	49.3333333	18.6666667	3.9066667	PUAS
11. Pengembangan diri	0	0	22	39	11	0	0	29.3333333	52	14.6666667	3.8666667	PUAS
12. Kreativitas	0	0	19	41	12	0	0	25.3333333	54.6666667	16	3.9066667	PUAS
13. Inisiatif	0	0	20	45	7	0	0	26.6666667	60	9.3333333	3.8266667	PUAS
14. Kemampuan bekerja di bawah tekanan	0	0	23	46	3	0	0	30.6666667	61.3333333	4	3.7333333	PUAS
15. Kemandirian	0	0	18	48	6	0	0	24	64	8	3.84	PUAS

16. Kemampuan memecahkan masalah	0	0	22	46	4	0	0	29.333333	61.333333	5.333333	3.76	PUAS
17. Visioner	0	1	28	40	3	0	1.333333	37.333333	53.333333	4	3.64	PUAS
18. Loyalitas dan komitmen	0	1	21	46	4	0	1.333333	28	61.333333	5.333333	3.746667	PUAS
19. Tingkat ke4an saudara secara keseluruhan terhadap alumni	0	0	12	48	12	0	0	16	64	16	4	PUAS



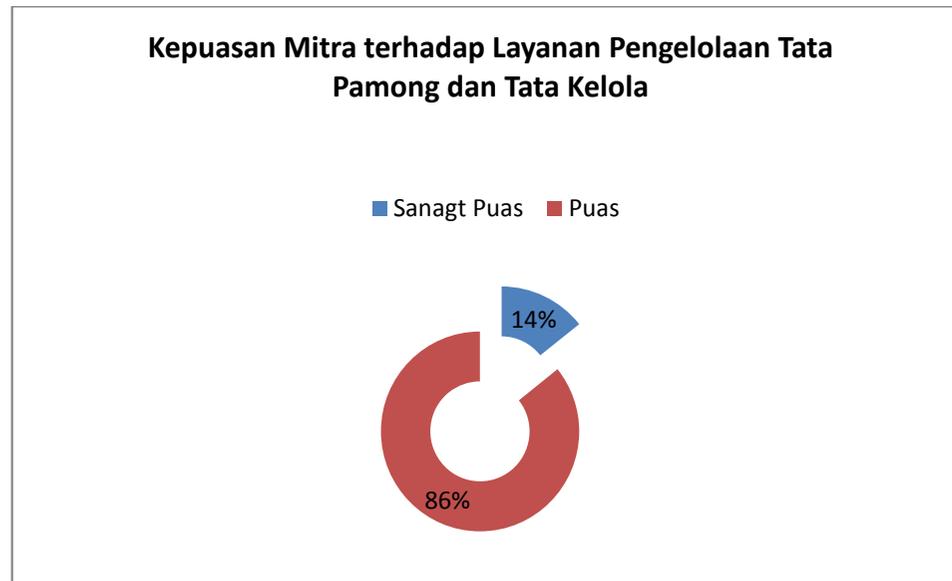
**Gambar 3.3 Grafik Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola**

### 3.4. Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: 89% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Mitra. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Tabel 3.4 dan Gambar 3.4 berikut:

Tabel 3.4. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

Pernyataan	skor 1	skor 2	skor 3	skor 4	skor 5	Persentase 1	Persentase 2	persentase 3	persentase 4	persentase 5	Rata-rata	Tingkat Kepuasan
1. Ke4an dalam penyusunan MoU secara bersama-sama	0	0	1	20	8	0	0	3.4482759	68.965517	27.586207	4.2413793	sangat puas
2. Kesesuaian langkah-langkah yang diambil STT DUMAI dengan yang telah disepakati dalam MoU/SPK	0	0	1	24	4	0	0	3.4482759	82.758621	13.793103	4.1034483	Puas
3. Pengetahuan SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama	0	0	1	22	6	0	0	3.4482759	75.862069	20.689655	4.1724138	Puas
4. Keterampilan SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama	0	0	1	24	4	0	0	3.4482759	82.758621	13.793103	4.1034483	Puas
5. Sikap SDM STT DUMAI yang terlibat dalam kegiatan kerja sama	0	0	1	25	3	0	0	3.4482759	86.206897	10.344828	4.0689655	Puas
6. Kecepatan STT DUMAI dalam menyusun langkah-langkah nyata untuk memulai kegiatan kerja sama	0	0	2	21	6	0	0	6.8965517	72.413793	20.689655	4.137931	Puas
7. Pelayanan birokrasi dan administrasi pihak STT DUMAI dalam hal kerja sama dilakukan dengan ramah, sopan, dan hormat	0	0	0	23	0	0	0	0	79.310345	0	4.0689655	Puas



**Gambar 3.4** Grafik Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh dosen, mahasiswa, tendik, alumni lulusan, penggunaan lulusan dan mitra STT Dumai di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan dosen, mahasiswa, tendik, alumni lulusan, penggunaan lulusan dan mitra terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola adalah **Puas**.

#### 4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan Tata Kelola dan Tata Pamong.

No	Saran
1	Kepuasan terhadap akuntabilitas tata pamong
2	Kepemimpinan operasional
3	Pengendalian

#### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh para dosen dan mitra, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Kepuasan terhadap akuntabilitas tata pamong	Penilaian LPPM harus ditindak lanjuti dengan rekomendasi perbaikan secara terus menerus
2	Kepemimpinan operasional	Penjelasan job desk kepada tiap pegawai
3	Pengendalian	Pengendalian secara berjenjang melalui monitoring, evaluasi, baik internal maupun eksternal.

#### 4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan Tata Kelola dan Tata Pamong ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.