
**LAPORAN
HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA
KELOLA STT DUMAI
TA. 2020/2021**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA STT DUMAI TA. 2020/2021

Dumai, Agustus 2021

Laporan Dibuat
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



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 2020/2021. Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan pernyataan, penyebaran hasil kuisioner, 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 2021



Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Responden	2
1.5 RuangLingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN TATA PAMONG DAN TATA KELOLA STT DUMAI.....	7
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mahasiswa	9
3.3 Hasil Olah Data Kepuasan Tendik	
BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI	12
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 2021 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 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

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
Pegguna 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

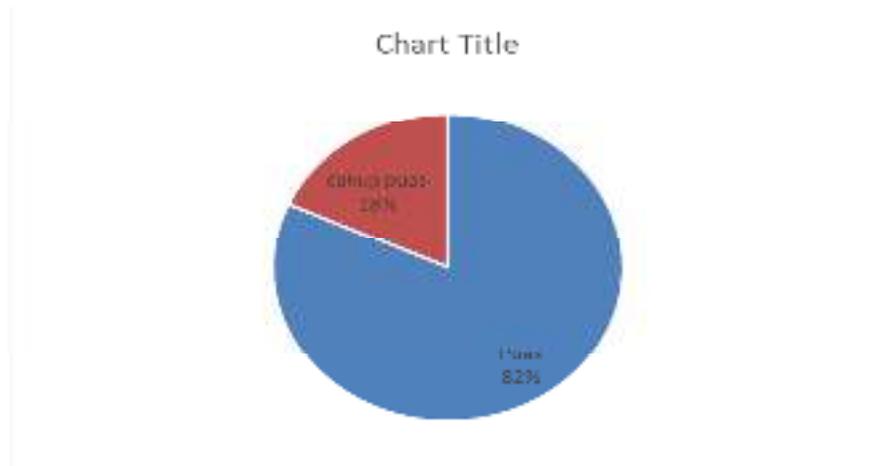
Indikator tingkat keupasan layanan tata pamong dan tata kelola STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24- 5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) 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 2020/2021 dan hasil analisis penilaian layanan tata pamong dan tata kelola sebagai berikut:

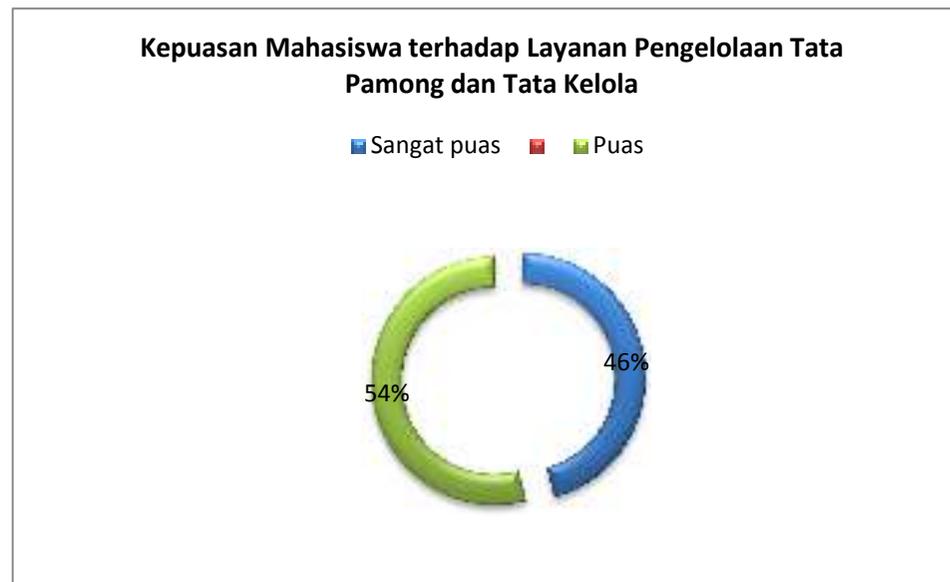
3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: 82% menyatakan Puas dan 18% menyatakan cukup 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 Gambar 3.2 berikut:



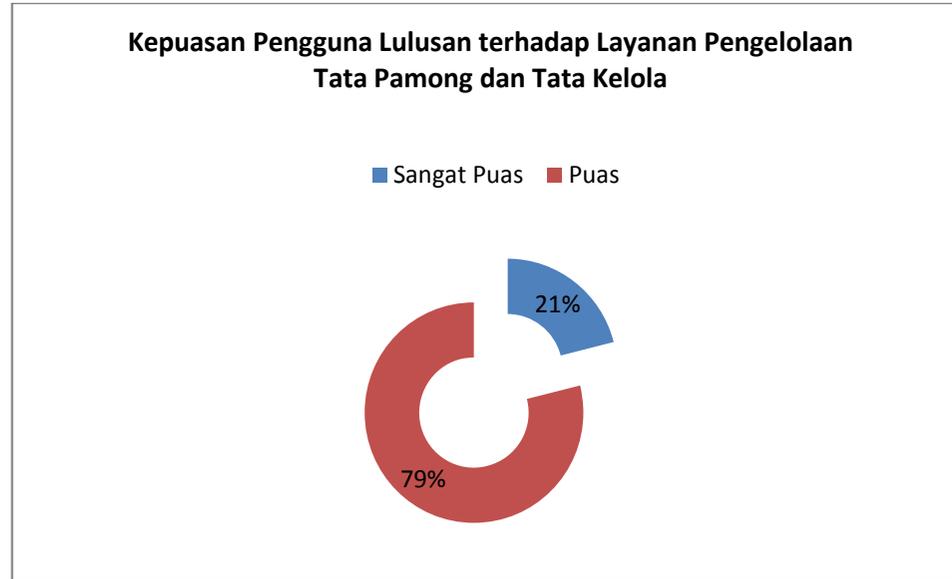
Gambar 3.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

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: 79% 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												
2. Keterampilan dalam bekerja	0	0	5	40	32	0	0	6.49	51.95	41.56	4.36	SANGAT PUAS
3. Etika profesi	0	0	4	40	33	0	0	5.19	51.95	42.86	4.39	SANGAT PUAS
4. Moralitas	0	0	1	29	47	0	0	1.30	37.66	61.04	4.62	SANGAT PUAS
5. Berpikir lintas disiplin ilmu	0	0	2	29	46	0	0	2.60	37.66	59.74	4.59	SANGAT PUAS
6. Jiwa managerial	0	0	10	45	22	0	0	12.99	58.44	28.57	4.16	PUAS
7. Jiwa kepemimpinan	0	0	26	38	13	0	0	33.77	49.35	16.88	3.82	PUAS
8. Keterampilan komunikasi	0	0	29	39	9	0	0	37.66	50.65	11.69	3.73	PUAS
9. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing	0	0	14	39	24	0	0	18.18	50.65	31.17	4.14	PUAS
10. Penggunaan teknologi informasi	0	1	32	39	5	0	1.2987013	41.56	50.65	6.49	3.61	PUAS
11. Pengembangan diri	0	0	14	37	26	0	0	18.18	48.05	33.77	4.16	PUAS
12. Kreativitas	0	0	18	37	22	0	0	23.38	48.05	28.57	4.04	PUAS
13. Inisiatif	0	0	20	38	19	0	0	25.97	49.35	24.68	3.99	PUAS
14. Kemampuan bekerja di bawah tekanan	0	0	18	43	16	0	0	23.38	55.84	20.78	3.97	PUAS
15. Kemandirian	0	0	23	42	12	0	0	29.87	54.55	15.58	3.85	PUAS
16. Kemampuan memecahkan masalah	0	0	19	40	18	0	0	24.68	51.95	23.38	3.99	PUAS
17. Visioner	0	0	23	38	16	0	0	29.87	49.35	20.78	3.91	PUAS
18. Loyalitas dan komitmen	0	0	23	42	12	0	0	29.87	54.55	15.58	3.85	PUAS
19. Tingkat ke4an saudara secara keseluruhan terhadap alumni	0	0	17	39	21	0	0	22.08	50.65	27.27	4.05	PUAS



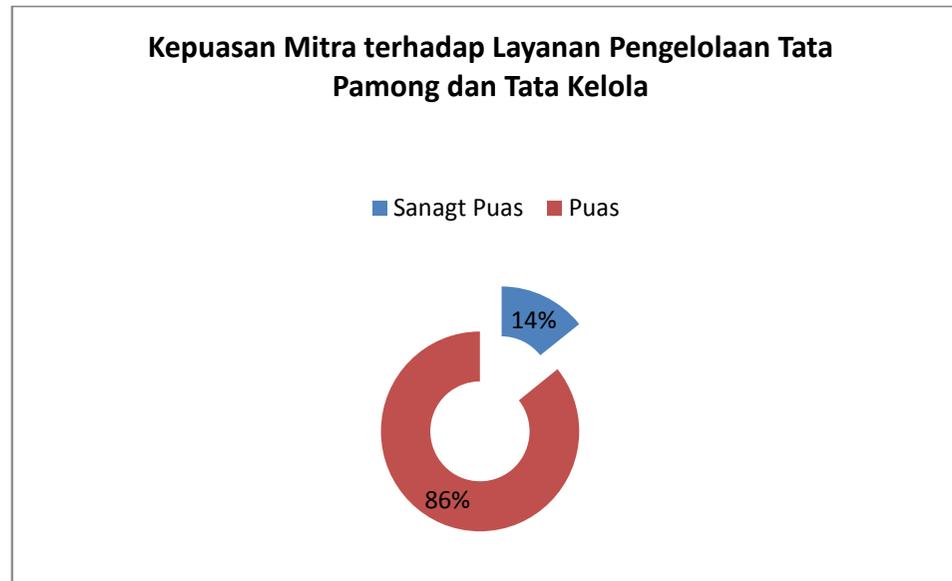
Gambar 3.3 Grafik Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

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: 86% 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.

