

---

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA  
KELOLA STT DUMAI  
TA. 2022/2023**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA  
KELOLA STT DUMAI  
TA. 2022/2023**

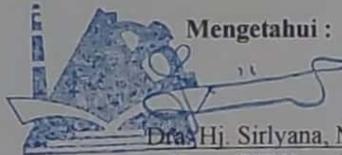
**Dumai, 7 September 2023**

**Laporan Dibuat  
Oleh**



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

**Mengetahui :**



**Dras 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 2022/2023. 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 ketidak sesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, 7 September 2023

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 PelaksanaanKegiatan .....	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 2023 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 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

### **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 admisitrase.
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.

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 STT Dumai, pada Semester Ganjil TA 2022/2023 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**

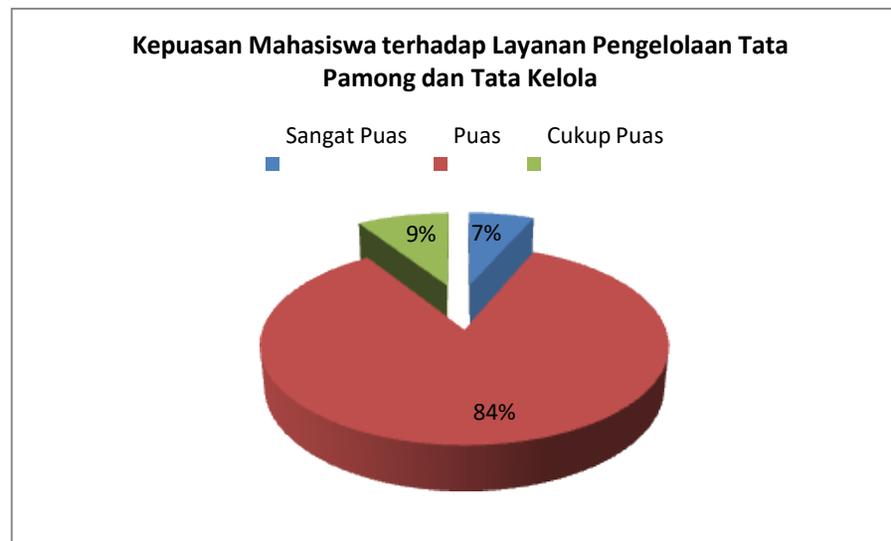
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Tendik. Skor Gambar 3.1 berikut



### 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: 84% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Mahasiswa. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola ditunjukkan pada Gambar 3.2 berikut:

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

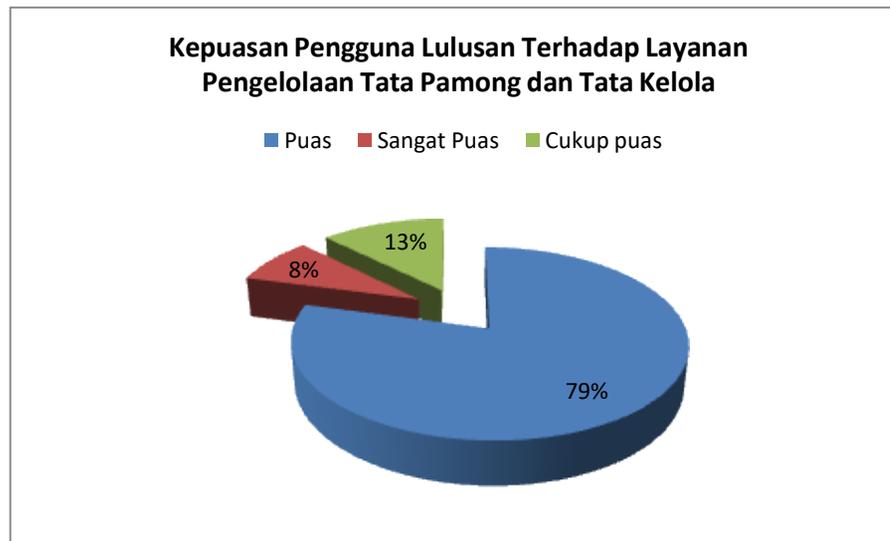


Gambar 3.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola

### 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 pengguna lulusan terhadap layanan pengelolaan tata pamong dan tata kelola ditunjukkan pada Gambar 3.3 berikut:

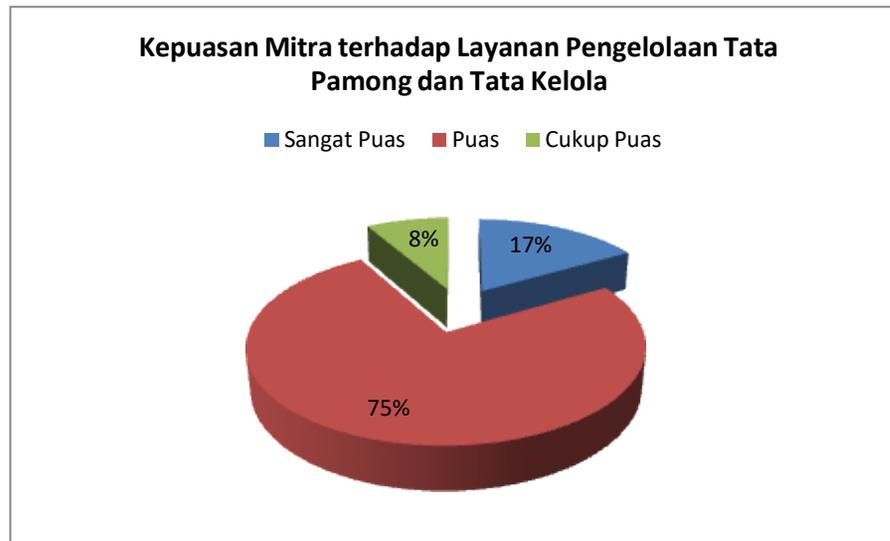
Tabel 3.3. Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengelolaan Tata Pamong dan Tata Kelola



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: 75% menyatakan Puas terhadap layanan yang diberikan oleh Mitra. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan mitra terhadap layanan kepuasan tata pamong ditunjukkan pada Gambar 3.4 berikut:



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	Kepemimpinan operasional
2	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	Kepemimpinan operasional	Penjelasan job desk kepada tiap pegawai
2	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.