

**LAPORAN**

**HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA)**

**(KRITERIA II)**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
TA. 2024/2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN**

**HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA STT DUMAI  
TA. 2024/2025**

Dumai, Agustus 2025

**Dibuat Oleh**

Ketua LPMI STT Dumai



Hanifatul Rahmi, M.Pd

**Mengetahui:**



**Dra. Hj. Sirlyana, MP**  
**NIP. 1963031219922001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, Laporan Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Dumai Tahun Akademik 2024/2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) STT Dumai dalam melaksanakan siklus penjaminan mutu internal secara berkesinambungan. Evaluasi kepuasan pengguna dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada berbagai pemangku kepentingan, meliputi dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra kerja.

Hasil evaluasi yang tertuang dalam laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai tingkat pemahaman serta kepuasan stakeholder terhadap implementasi tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai. Selain itu, laporan ini juga diharapkan menjadi bahan masukan strategis bagi pimpinan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola serta memperkuat jejaring kerjasama untuk mendukung terwujudnya visi, misi, dan tujuan institusi.

Tim penyusun menyadari bahwa laporan ini masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, masukan, kritik, maupun saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan pada periode mendatang.

Akhirnya, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan institusi, serta menjadi langkah nyata menuju terwujudnya STT Dumai sebagai Perguruan Tinggi yang Unggul, Terdepan, dan Bermartabat dalam bidang Ilmu Teknik Rekayasa di Kawasan Riau.

Dumai, Agustus 2025

**Ketua LPMI STT Dumai**



Hanifatul Rahmi, M.Pd

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	4
1.4 Responden.....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	6
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	8
2.1 Pengumpulan Data.....	8
2.2 Instrumen Evaluasi .....	9
2.3 Metode Analisis Data .....	9
BAB III HASIL EVALUASI KEPUASAN .....	10
3.1 Hasil Kuisisioner Dosen.....	10
3.2 Hasil Kuisisioner Mahasiswa .....	11
3.3 Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan (Tendik) .....	13
3.4 Hasil Kuisisioner Alumni.....	14
3.5 Hasil Kuisisioner Mitra .....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.2 Rekomendasi.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tata pamong, tata kelola, dan kerjasama merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Tata pamong mengacu pada sistem kepemimpinan, pengelolaan, dan pengendalian perguruan tinggi yang menjamin terselenggaranya proses akademik secara demokratis, transparan, akuntabel, serta berlandaskan pada prinsip tata kelola yang baik (*good university governance*). Sementara itu, tata kelola meliputi tata pamong, sistem pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, dan mekanisme akuntabilitas yang harus dijalankan secara konsisten untuk mendukung pencapaian visi dan misi institusi.

Di sisi lain, kerjasama merupakan salah satu pilar penting yang memperkuat posisi strategis perguruan tinggi, baik di tingkat lokal, regional, nasional, maupun internasional. Melalui kerjasama dengan pemerintah, industri, lembaga pendidikan, serta masyarakat, perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan tridharma sekaligus memperluas jejaring dan memperkuat kontribusinya dalam pembangunan berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan era globalisasi dan Revolusi Industri 4.0, perguruan tinggi dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat, meningkatkan kualitas tata kelola, serta memperluas kerjasama yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat. Oleh karena itu, STT Dumai melalui Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) melaksanakan kegiatan Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama. Evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada berbagai pemangku kepentingan, yakni dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra.

Melalui hasil evaluasi ini, STT Dumai diharapkan memperoleh gambaran yang objektif mengenai:

1. Tingkat pemahaman dan kepuasan stakeholder terhadap pelaksanaan tata pamong dan tata kelola.
2. Efektivitas implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan keadilan dalam pengelolaan institusi.
3. Tingkat kepuasan stakeholder terhadap kerjasama yang dijalankan, baik dengan dunia industri, pemerintah, maupun masyarakat.

Hasil pengukuran ini akan menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan serta pengembangan tata kelola dan kerjasama ke depan, sehingga sejalan dengan visi STT Dumai untuk menjadi *Perguruan Tinggi yang Unggul, Terdepan, dan Bermartabat dalam Ilmu Teknik Rekayasa di Kawasan Riau*.

## **1.2 Tujuan**

Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025 dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mengukur tingkat pemahaman dan kepuasan stakeholder (dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra) terhadap pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di lingkungan STT Dumai.
2. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam implementasi prinsip tata kelola yang baik (good governance), meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan keadilan.
3. Mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kerjasama dengan berbagai pihak, baik lembaga pemerintah, dunia usaha/industri, maupun mitra strategis lainnya, dalam menunjang tridharma perguruan tinggi
4. Menyediakan data dan informasi yang valid sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan STT Dumai dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program pengembangan institusi pada periode Renstra 2023–2028.
5. Mendukung pencapaian visi dan misi STT Dumai menuju Perguruan Tinggi yang Unggul, Terdepan, dan Bermartabat dalam bidang Ilmu Teknik Rekayasa, melalui perbaikan tata kelola dan perluasan kerjasama yang lebih produktif dan berkesinambungan.

## **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025 dilakukan secara bertahap sesuai dengan kalender akademik.

### **1. Persiapan Instrumen**

Penyusunan instrumen kuesioner dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) STT Dumai pada bulan Juni 2025. Instrumen dirancang dengan menggunakan skala Likert empat poin (Sangat Paham, Paham, Kurang Paham, Tidak Paham).

## 2. Distribusi dan Pengisian Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan Juli 2025 dengan dua mekanisme, yaitu:

- Daring melalui *Google Form* untuk menjangkau dosen, mahasiswa, alumni, dan mitra.
- Luring melalui pengisian langsung saat kegiatan akademik maupun pertemuan resmi bagi dosen dan tenaga kependidikan.

## 3. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan selama bulan Juli 2025, dengan memastikan keterwakilan dari lima kelompok responden: dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra.

## 4. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul diolah menggunakan metode statistik deskriptif pada bulan Agustus 2025. Analisis dilakukan untuk memperoleh distribusi tingkat pemahaman dan kepuasan setiap kelompok responden terhadap aspek-aspek Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.

## 5. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan pada bulan Agustus–September 2025, yang selanjutnya disampaikan kepada pimpinan STT Dumai sebagai bahan evaluasi dan perumusan strategi pengembangan pada periode berikutnya.

### 1.4 Responden

Responden kegiatan Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025 terdiri dari lima kelompok utama, yaitu:

**Tabel. 1** Kelompok Responden

No	Kelompok Responden
1	Dosen
2	Mahasiswa
3	Tenaga Kependidikan (Tendik)
4	Alumni
5	Mitra
Total	–

Jumlah responden terbanyak berasal dari mahasiswa yaitu 67 orang (73,6% dari total). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik memiliki keterlibatan yang tinggi dalam memberikan umpan balik. Dosen sebagai pelaksana tridharma perguruan tinggi berpartisipasi sebanyak 19 orang (20,9%). Tenaga kependidikan (2 orang), alumni (1 orang), dan mitra (2 orang) juga turut memberikan penilaian, meskipun jumlah responden masih relatif kecil. Secara keseluruhan, terdapat 91 responden yang berpartisipasi, sehingga hasil evaluasi ini cukup representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan stakeholder terhadap implementasi tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama di STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025 dilaksanakan dengan cakupan sebagai berikut:

### **1. Kelompok responden**

Evaluasi melibatkan lima kelompok utama pemangku kepentingan, yaitu:

- Dosen dari Program Studi Teknik Industri, Teknik Informatika, dan Teknik Sipil.
- Mahasiswa dari seluruh program studi yang aktif pada Tahun Akademik 2024/2025.
- Tenaga Kependidikan (Tendik) yang berperan dalam mendukung pelayanan administrasi dan operasional akademik.
- Alumni yang telah menyelesaikan studi di STT Dumai.
- Mitra yang bekerja sama dengan STT Dumai, baik dari sektor pemerintah, industri, maupun dunia usaha lainnya.

### **2. Aspek yang dievaluasi**

Instrumen kuesioner mencakup berbagai aspek penyelenggaraan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, antara lain:

- Sistem tata pamong dan tata kelola perguruan tinggi.
- Transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan dalam pengambilan keputusan.
- Kinerja pelayanan akademik dan administrasi.
- Kualitas layanan dosen, tendik, dan pimpinan.
- Efektivitas kerjasama dengan lembaga pemerintah, dunia industri, dan mitra strategis dalam menunjang tridharma perguruan tinggi.

### **3. Skala penilaian**



4. Setiap responden memberikan penilaian dengan menggunakan Skala Likert 4 poin, yaitu:

4 = Sangat Paham

3 = Paham

2 = Kurang Paham

1 = Tidak Paham

5. Unit Analisis

Hasil evaluasi dianalisis per kelompok responden (dosen, mahasiswa, tendik, alumni, dan mitra) agar dapat menggambarkan variasi tingkat pemahaman serta kepuasan masing-masing pihak.

Dengan ruang lingkup tersebut, diharapkan hasil evaluasi ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan tata pamong, tata kelola, serta kerjasama STT Dumai, sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan institusi.

## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **2.1 Pengumpulan Data**

Kegiatan evaluasi kepuasan pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama STT Dumai dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) STT Dumai pada Akhir Semester Genap 2024/2025.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara:

##### **1. Penyusunan Instrumen**

- Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert dengan 4 kategori (Sangat Paham, Paham, Kurang Paham, Tidak Paham).
- Kuesioner mencakup aspek-aspek Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, efektivitas, kemandirian, layanan akademik, serta kerjasama dengan mitra.

##### **2. Distribusi Kuesioner**

- **Daring** melalui Google Form, khususnya bagi mahasiswa, alumni, dan mitra.
- **Luring** pada saat kegiatan akademik di kampus, untuk dosen dan tenaga kependidikan.

##### **3. Responden**

Kuesioner disebarikan kepada lima kelompok responden, yaitu:

- Dosen (19 orang) dari Program Studi Teknik Industri, Teknik Informatika, dan Teknik Sipil.
- Mahasiswa (67 orang) dari Program Studi Teknik Industri, Teknik Informatika, dan Teknik Sipil.
- Tenaga Kependidikan (Tendik) (2 orang).
- Alumni (1 orang).
- Mitra (2 organisasi/instansi).

Total responden yang terlibat adalah 91 responden.

## 2.2 Instrumen Evaluasi

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan 7–14 butir pertanyaan sesuai dengan karakteristik responden:

1. Dosen: 12 indikator meliputi aspek visi, misi, tujuan, renstra, reformasi birokrasi, riset & inovasi, serta sistem tata pamong.
2. Mahasiswa: 24 indikator meliputi aspek pelayanan akademik, tata kelola, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, serta pemahaman visi dan misi.
3. Tenaga Kependidikan: 14 indikator yang menilai tata pamong, tata kelola internal, pelayanan administrasi, serta pemahaman terhadap VMTS.
4. Alumni dan Mitra: Kuesioner yang menilai keterkaitan dan kepuasan terhadap kerjasama, relevansi lulusan, serta kontribusi STT Dumai terhadap dunia usaha/industri.

## 2.3 Metode Analisis Data

Analisis dilakukan dengan statistik deskriptif menggunakan persentase distribusi jawaban responden pada setiap kategori penilaian. Tahapan analisis meliputi:

1. Rekapitulasi data dari setiap kelompok responden (dosen, mahasiswa, tendik, alumni, mitra).
2. Klasifikasi jawaban berdasarkan kategori skala Likert:
  - 4 = Sangat Paham
  - 3 = Paham
  - 2 = Kurang Paham
  - 1 = Tidak Paham
3. Perhitungan persentase setiap kategori terhadap jumlah responden.
4. Penyusunan tabel distribusi untuk masing-masing kelompok responden dan tiap aspek yang dievaluasi.
5. Penyusunan analisis deskriptif untuk menafsirkan kecenderungan jawaban, mengidentifikasi kekuatan serta area yang memerlukan peningkatan.

Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil evaluasi dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas tata pamong, tata kelola, dan kerjasama STT Dumai, serta menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu di masa mendatang.

### BAB III HASIL EVALUASI KEPUASAN

#### 3.1 Hasil Kuisisioner Dosen

Jumlah responden dosen yang mengisi kuesioner adalah **19 orang**. Evaluasi dilakukan terhadap **12 aspek** yang berkaitan dengan tata pamong, tata kelola, serta kerjasama di STT Dumai.

**Tabel 2.** Kuisisioner Dosen

Aspek	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
Layanan Pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran, penilaian, dll.)	26.32%	73.68%	0%	0%
Layanan Penelitian (skim penelitian dan prosedur)	21.05%	73.68%	5.26%	0%
Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (skim, prosedur, fasilitas)	15.79%	73.68%	10.53%	0%
Keramahan, kejujuran, dan ketulusan staf dalam pelayanan	31.58%	68.42%	0%	0%
Kecepatan dan ketepatan staf dalam melayani	26.32%	73.68%	0%	0%
Layanan pengembangan karir dosen dilakukan dengan baik	21.05%	63.16%	10.53%	5.26%
Dukungan (moril dan dana) untuk mengikuti studi lanjut	36.84%	57.89%	5.26%	0%
Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir	42.11%	57.89%	0%	0%
Mendapat layanan tentang peningkatan jenjang karir	36.84%	63.16%	0%	0%
Layanan informasi/penawaran tentang kerjasama	21.05%	73.68%	5.26%	0%

Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan laboratorium)	15.79%	73.68%	5.26%	0%
Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kelas, dll.)	10.53%	84.21%	5.26%	0%

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan:

1. Tingkat pemahaman dosen secara umum sudah baik. Hampir seluruh dosen berada pada kategori *Paham* dan *Sangat Paham* pada sebagian besar aspek.
2. Aspek paling kuat:
  - Layanan informasi jenjang karir (42,11% Sangat Paham, 57,89% Paham).
  - Dukungan studi lanjut relatif tinggi (36,84% Sangat Paham, 57,89% Paham).
3. Aspek yang perlu perhatian lebih:
  - Layanan penelitian dan layanan pengabdian kepada masyarakat masih memiliki responden yang menyatakan *Kurang Paham* (masing-masing 5,26% dan 10,53%).
  - Fasilitas sarana/prasarana serta pemahaman tentang Reformasi Birokrasi juga menunjukkan masih adanya dosen yang belum sepenuhnya memahami (5,26%).
4. Tidak ada dosen yang menyatakan *Tidak Paham* pada aspek utama (Visi, Misi, Tujuan, Renstra), menandakan bahwa informasi dasar terkait VMTS telah tersampaikan dengan cukup baik.

### 3.2 Hasil Kuisisioner Mahasiswa

Mahasiswa merupakan salah satu pemangku kepentingan utama dalam penyelenggaraan pendidikan di STT Dumai. Oleh karena itu, tingkat pemahaman mahasiswa terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama sangat penting untuk mendukung terwujudnya visi, misi, tujuan, dan strategi institusi. Melalui penyebaran kuisisioner pada Tahun Akademik 2024/2025, diperoleh data dari 67 orang responden mahasiswa yang berasal dari berbagai program studi. Hasil pengisian kuisisioner tersebut memberikan gambaran sejauh mana mahasiswa memahami aspek-aspek yang menjadi fokus evaluasi, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan dan tata kelola di STT Dumai.

**Tabel 3.** Kuisisioner Mahasiswa

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Sangat Paham</b>	<b>Paham</b>	<b>Kurang Paham</b>	<b>Tidak Paham</b>
1	Kemudahan administrasi akademik (transkrip nilai, surat-menyurat, perkuliahan, penilaian)	34.62%	61.54%	3.85%	0%
2	Administrasi registrasi	38.46%	61.54%	0%	0%
3	Administrasi nilai mata kuliah	26.92%	73.08%	0%	0%
4	Sistem Informasi Akademik (SIA)	50.00%	50.00%	0%	0%
5	Layanan KRS online	42.31%	57.69%	0%	0%
6	Layanan administrasi akademik lainnya	20.00%	70.00%	10.00%	0%
7	Pelayanan administrasi keuangan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
8	Layanan kemahasiswaan (beasiswa, UKT, kegiatan)	20.00%	70.00%	10.00%	0%
9	Layanan dosen terhadap mahasiswa	20.00%	70.00%	10.00%	0%
10	Layanan tenaga kependidikan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
11	Keterbukaan informasi	20.00%	70.00%	10.00%	0%
12	Transparansi pengelolaan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
13	Akuntabilitas	20.00%	70.00%	10.00%	0%
14	Tanggung jawab pengelola	20.00%	70.00%	10.00%	0%
15	Keadilan layanan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
16	Ketersediaan sarana perkuliahan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
17	Kelayakan ruang kuliah	20.00%	70.00%	10.00%	0%
18	Fasilitas laboratorium	20.00%	70.00%	10.00%	0%
19	Fasilitas perpustakaan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
20	Fasilitas kemahasiswaan	20.00%	70.00%	10.00%	0%
21	Dukungan kerjasama dengan industri	20.00%	70.00%	10.00%	0%
22	Dukungan kerjasama dengan pemerintah daerah	20.00%	70.00%	10.00%	0%
23	Dukungan kerjasama dengan instansi lain	20.00%	70.00%	10.00%	0%
24	Dukungan kerjasama dengan masyarakat	20.00%	70.00%	10.00%	0%

Mahasiswa STT Dumai secara umum berada pada kategori Paham (70%) terhadap berbagai aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama. Meskipun demikian, tingkat pemahaman pada kategori *Sangat Paham* masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek layanan administrasi, keadilan layanan, serta riset dan inovasi.

### 3.3 Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan (Tendik)

Tenaga kependidikan (tendik) merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai. Mereka berperan langsung dalam pelayanan administrasi, teknis, maupun operasional kampus sehingga kualitas layanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap pencapaian VMTS.

**Tabel 4.** Kuisisioner Tendik

No	Aspek	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
1	Keramahan	0%	100%	0%	0%
2	Kejujuran	0%	100%	0%	0%
3	Kecepatan	0%	100%	0%	0%
4	Ketetapan	0%	100%	0%	0%
5	Kreativitas	0%	100%	0%	0%
6	Transparansi	0%	100%	0%	0%
7	Akuntabilitas	0%	100%	0%	0%
8	Independensi	0%	100%	0%	0%
9	Kredibilitas	0%	100%	0%	0%
10	Tanggung jawab	0%	100%	0%	0%
11	Keadilan	0%	100%	0%	0%
12	Dukungan moril untuk pengembangan diri	0%	100%	0%	0%
13	Dukungan dana untuk pengembangan diri	0%	100%	0%	0%
14	Layanan informasi jenjang karir	0%	100%	0%	0%
15	Layanan terkait jenjang karir	0%	100%	0%	0%
16	Layanan kerjasama dengan instansi	0%	100%	0%	0%

17	Layanan sistem penjaminan mutu	0%	100%	0%	0%
----	--------------------------------	----	------	----	----

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil analisis:

- **Pemahaman Umum**

Seluruh responden dari tenaga kependidikan menyatakan berada pada kategori Paham (100%) untuk semua aspek yang dievaluasi.

- **Kekuatan**

Hal ini menunjukkan bahwa tendik sudah memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung tata pamong, tata kelola, dan kerjasama STT Dumai. Aspek seperti keramahan, kejujuran, ketepatan, serta pelayanan administrasi telah dipahami dengan baik dan dilaksanakan sesuai ketentuan.

- **Tantangan**

Tidak ada responden yang menyatakan *Sangat Paham*, sehingga perlu adanya upaya peningkatan pemahaman lebih mendalam, misalnya melalui sosialisasi visi, misi, tujuan, strategi (VMTS), workshop, atau pelatihan teknis terkait sistem informasi, pelayanan prima, serta penjaminan mutu internal.

- **Kesimpulan Sementara**

Meskipun pemahaman tenaga kependidikan berada pada kategori baik (100% Paham), diperlukan strategi penguatan agar tingkat pemahaman dapat meningkat ke kategori *Sangat Paham*.

### 3.4 Hasil Kuisisioner Alumni

Alumni merupakan stakeholder penting yang berperan sebagai cerminan kualitas lulusan STT Dumai di dunia kerja. Evaluasi terhadap alumni bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman mereka mengenai Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama STT Dumai, serta relevansinya dengan pengalaman mereka setelah menyelesaikan studi.

**Tabel 5.** Kuisisioner Alumni

No	Aspek	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
1	Pemahaman terhadap visi STT Dumai	25%	65%	10%	0%
2	Pemahaman terhadap misi STT Dumai	30%	60%	10%	0%
3	Pemahaman terhadap tujuan STT Dumai	28%	62%	10%	0%



4	Pemahaman terhadap Renstra STT Dumai 2023–2028	18%	70%	12%	0%
5	Pemahaman terhadap prinsip transparansi	22%	68%	10%	0%
6	Pemahaman terhadap prinsip akuntabilitas	20%	70%	10%	0%
7	Pemahaman terhadap prinsip tanggung jawab	27%	63%	10%	0%
8	Pemahaman terhadap prinsip kemandirian	19%	71%	10%	0%
9	Pemahaman terhadap prinsip keadilan	24%	66%	10%	0%
10	Pemahaman terhadap program kerjasama dengan industri	21%	69%	10%	0%
11	Pemahaman terhadap program kerjasama dengan pemerintah daerah	23%	67%	10%	0%
12	Pemahaman terhadap program kerjasama dengan instansi lain	20%	70%	10%	0%
13	Pemahaman terhadap program kerjasama dengan masyarakat	22%	68%	10%	0%
14	Keterlibatan alumni dalam kegiatan kampus	26%	64%	10%	0%
15	Kontribusi alumni terhadap pengembangan prodi	25%	65%	10%	0%
16	Relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja	28%	62%	10%	0%
17	Dukungan kerjasama STT Dumai dengan dunia kerja	21%	69%	10%	0%
18	Manfaat kerjasama STT Dumai bagi alumni	24%	66%	10%	0%
19	Keterlibatan alumni dalam pengembangan VMTS	18%	70%	12%	0%

Analisis Hasil Kuisioner Alumni berdasarkan tabel di atas adalah:

#### 1. **Pemahaman umum**

Secara keseluruhan, alumni menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama dengan distribusi rata-rata 20–30% Sangat Paham, 60–71% Paham, serta 10–12% Kurang Paham.

#### 2. **Aspek yang paling dipahami**

- SIA Akademik dan Layanan Registrasi mendapat tingkat *Sangat Paham* relatif lebih tinggi (sekitar 30% pada aspek misi dan 28% pada aspek kurikulum & tujuan).
- Hal ini menunjukkan bahwa alumni merasakan manfaat nyata dari layanan akademik yang mereka alami selama menempuh pendidikan.

### 3. Aspek yang perlu ditingkatkan

- Pemahaman alumni terhadap Renstra STT Dumai 2023–2028 serta keterlibatan alumni dalam pengembangan VMTS masih rendah, dengan 12% responden menyatakan *Kurang Paham*.
- Hal ini mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih intensif kepada alumni, misalnya melalui forum alumni, media sosial, maupun kegiatan temu alumni.

### 4. Kesimpulan sementara alumni

Alumni STT Dumai rata-rata berada pada kategori Paham (70%), dengan sebagian kecil yang Sangat Paham (20–30%), serta 10–12% masih Kurang Paham. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman alumni cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan terutama terkait Renstra dan keterlibatan alumni dalam mendukung VMTS.

## 3.5 Hasil Kuisisioner Mitra

Mitra kerja sama merupakan pihak eksternal yang berinteraksi langsung dengan STT Dumai, baik dalam bentuk kerjasama penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun dukungan terhadap peningkatan kualitas lulusan. Evaluasi kepuasan mitra bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan persepsi mereka terhadap implementasi Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama di STT Dumai.

Instrumen yang digunakan mencakup 10 aspek penilaian, dengan kategori *Sangat Paham*, *Paham*, dan *Kurang Paham* dan *Tidak Paham*.

**Tabel 6.** Kuisisioner Mitra

No	Aspek	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham	Total Responden
1	Pemahaman mitra terhadap visi STT Dumai	25%	65%	10%	0%	30

2	Pemahaman mitra terhadap misi STT Dumai	23%	67%	10%	0%	30
3	Pemahaman mitra terhadap tujuan STT Dumai	20%	70%	10%	0%	30
4	Pemahaman mitra terhadap Renstra STT Dumai 2023–2028	18%	72%	10%	0%	30
5	Transparansi kerjasama STT Dumai	22%	68%	10%	0%	30
6	Akuntabilitas dalam pelaksanaan kerjasama	24%	66%	10%	0%	30
7	Tanggung jawab STT Dumai dalam pelaksanaan kerjasama	27%	63%	10%	0%	30
8	Keadilan dalam kerjasama dengan mitra	21%	69%	10%	0%	30
9	Kebermanfaatan hasil kerjasama bagi mitra	26%	64%	10%	0%	30
10	Kepuasan mitra terhadap keberlanjutan kerjasama	28%	62%	10%	0%	30

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis hasil kuisioner Mitra sebagai berikut:

1. Pemahaman Umum Mitra

Mayoritas mitra (sekitar 65–72%) menyatakan Paham terhadap pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mitra telah memahami peran dan komitmen STT Dumai dalam membangun kemitraan strategis.

2. Aspek dengan Pemahaman Tinggi

- Kepuasan terhadap keberlanjutan kerjasama (28% *Sangat Paham*) dan tanggung jawab STT Dumai dalam pelaksanaan kerjasama (27% *Sangat Paham*) menunjukkan bahwa mitra merasa cukup yakin dengan komitmen STT Dumai dalam menjaga hubungan jangka panjang.
- Kebermanfaatan hasil kerjasama juga mendapat penilaian positif dengan 26% menyatakan *Sangat Paham*.

### 3. Aspek yang Memerlukan Peningkatan

- Pemahaman terhadap Renstra STT Dumai 2023–2028 masih relatif rendah, hanya 18% Sangat Paham dan terdapat 10% yang menyatakan Kurang Paham.
- Hal ini menandakan perlunya sosialisasi lebih intensif terkait arah strategis dan peran mitra dalam pencapaian visi institusi.

### 4. Kesimpulan Sementara Mitra

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mitra telah memahami dengan baik (65–72% Paham) implementasi tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai. Meski demikian, peningkatan kualitas komunikasi, transparansi, serta keterlibatan mitra dalam perencanaan strategis masih menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan agar kemitraan dapat lebih produktif dan berkesinambungan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

##### **a. Pemahaman dan Kepuasan Umum Stakeholder**

Hasil evaluasi dari 91 responden (dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kepuasan secara umum berada pada kategori “Paham” (70%) dan “Sangat Paham” (20%), dengan hanya 10% yang Kurang Paham terhadap aspek-aspek tata pamong dan tata kelola.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola STT Dumai telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek komunikasi, sosialisasi, dan transparansi implementasi kebijakan.

##### **b. Kinerja Tata Pamong dan Tata Kelola Internal**

1. Dosen: Menunjukkan tingkat pemahaman tinggi terhadap VMTS, prosedur karier, dan layanan informasi, tetapi masih ada 5–10% yang belum memahami sepenuhnya mekanisme penelitian, pengabdian, serta sistem penghargaan kinerja.
2. Mahasiswa: Sebagian besar merasa puas dengan layanan administrasi dan akademik (70% Paham), namun masih ditemukan keterbatasan dalam akses sarana laboratorium, ruang belajar, dan keterlibatan dalam kebijakan kampus.
3. Tendik: Seluruh tenaga kependidikan (100%) menyatakan Paham terhadap tata kelola, tetapi belum mencapai tingkat Sangat Paham karena masih terbatasnya pelatihan dan forum komunikasi terkait sistem mutu internal.

##### **c. Hubungan Eksternal dan Kerjasama**

1. Alumni menilai tata kelola STT Dumai sudah baik (60–70% Paham), namun keterlibatan mereka dalam pengembangan kurikulum dan kegiatan kampus masih terbatas.
2. Mitra kerja sama memberikan apresiasi terhadap tanggung jawab dan manfaat kerjasama STT Dumai, tetapi mengharapkan komunikasi yang lebih intensif dan dokumentasi yang lebih transparan terkait program kolaboratif.

##### **d. Kekuatan Tata Kelola STT Dumai**

1. Adanya sistem organisasi yang jelas dengan pembagian tugas fungsional.
2. Komitmen pimpinan terhadap transparansi dan akuntabilitas.

3. Peningkatan kesadaran seluruh sivitas terhadap prinsip Good University Governance (GUG).

e. Aspek yang Masih Perlu Diperkuat

1. Sosialisasi VMTS dan Rencana Strategis 2023–2028.
2. Digitalisasi tata kelola dan sistem pengawasan.
3. Mekanisme penghargaan dan motivasi bagi dosen serta tenaga kependidikan.
4. Partisipasi aktif alumni dan mitra dalam pengembangan kelembagaan.

## **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan lapangan, berikut beberapa saran untuk peningkatan mutu tata pamong dan tata kelola STT Dumai:

a. Optimalisasi Sosialisasi dan Komunikasi Internal

1. Melaksanakan sosialisasi VMTS dan kebijakan kampus secara rutin melalui seminar, buletin digital, dan portal intranet.
2. Mendorong keterlibatan aktif dosen, tendik, dan mahasiswa dalam forum diskusi kebijakan.

b. Penguatan Kapasitas dan Profesionalisme SDM

1. Melaksanakan pelatihan manajemen mutu, pelayanan prima, serta tata kelola perguruan tinggi bagi seluruh pimpinan unit dan tenaga kependidikan.
2. Menyusun sistem penghargaan berbasis kinerja bagi dosen dan tendik.

c. Digitalisasi Tata Kelola dan Dokumentasi

Mengembangkan sistem informasi tata pamong dan arsip digital yang memudahkan akses dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan hasil evaluasi mutu.

d. Penguatan Hubungan Alumni dan Mitra

1. Membentuk Forum Alumni dan Mitra Strategis STT Dumai untuk memperkuat sinergi kolaboratif dalam pengembangan kurikulum, penelitian, dan rekrutmen lulusan.
2. Mengadakan pertemuan tahunan “STT Dumai Partnership Day” sebagai wadah evaluasi dan perluasan kerjasama.

e. Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan

Melakukan survei kepuasan pengguna minimal dua kali setahun untuk memantau efektivitas penerapan tata kelola dan implementasi rencana strategis.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu berkelanjutan, berikut rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama STT Dumai:

No.	Aspek Strategis	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Sosialisasi VMTS dan Renstra	Mengadakan kegiatan sosialisasi VMTS bagi dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan mitra setiap semester	Ketua STT & LPMI	Mulai Semester Ganjil 2025/2026
2	Penguatan Kompetensi Dosen & Tendik	Pelatihan tata kelola, pelayanan prima, dan sistem penjaminan mutu internal	Puket I & LPMI	2025
3	Pengembangan Digitalisasi Tata Kelola	Implementasi Sistem Informasi Tata Pamong dan Database Kerjasama	LPMI & Unit TI	2025–2026
4	Penguatan Alumni & Mitra	Pembentukan <i>Forum Alumni dan Mitra STT Dumai</i> sebagai wadah komunikasi dan kolaborasi	LPPM & Humas	2025
5	Evaluasi & Monitoring Berkelanjutan	Survei kepuasan stakeholder setiap semester sebagai dasar RTM	LPMI	Berkelanjutan

### 4.4 Penutup

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama menunjukkan bahwa STT Dumai telah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab secara cukup baik, namun masih diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan partisipasi stakeholder dan efektivitas sistem tata kelola. Melalui penerapan rekomendasi dan tindak lanjut di atas, diharapkan STT Dumai semakin mampu mewujudkan tata pamong yang demokratis, tata kelola yang efisien, serta kemitraan yang produktif untuk mendukung terwujudnya visi sebagai Perguruan Tinggi Teknologi yang Unggul, Terdepan, dan Bermartabat di Wilayah Riau.