



LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK

tata pamong, kepemimpinan dan layanan
manajemen
2022



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas kesempatan kepada kami menyelenggarakan, menyelesaikan, dan melaporkan Survei pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Layanan Managemen STIT Palapa Nusantara Lombok NTB tahun 2021/2022 . Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan pernyataan, penyebaran hasil kuisisioner, perhitungan hingga pembuatan rencana untuk menindaklanjuti hasil survey yang sudah ada.

Hasil Pengukuran ini tentunya masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar pengukuran ini dapat berjalan secara berkala dan dengan perbaikan di bagian yang dirasa kurang. Oleh karena itu, masukkan, saran dan kritik yang membangun, kami harapkan guna meningkatkan kualitas dari pengukuran pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, dan layanan managemen di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB.

Lombok Timur, 1 Juli 2022

Tim Penyusun

DARTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	2
DARTAR ISI.....	3
BAB 1	4
PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran.....	5
D. Ruang Lingkup	5
BAB II	6
METODE SURVEI.....	6
A. Instrumen Survei.....	6
B. Uji Validitas Angket.....	9
C. Uji Reliabilitas Angket	11
D. Analisis Hasil Angket.....	11
BAB III.....	12
HASIL SURVEI.....	12
A. Pelaksanaan	12
B. Hasil Uji Validasi Angket.....	12
C. Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	12
D. Hasil Survei Angket Kepuasan.....	12
BAB V	18
KESIMPULAN	18
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi dan Tindak lanjut.....	18

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan pengelola program studi dalam mencapai visi dan misi, salah satu ditentukan oleh kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, lulusan, pengguna dan mitra) terhadap layanan yang diberikan. Hal ini karena mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, pengguna dan mitra berperan sebagai input, karenanya konsep tata kelola, tata pamong, dan layanan manajemen menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan pengelola program studi terhadap pengguna dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan kurang memuaskan, maka dalam jangka Panjang saya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun pelayanan berkualitas pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas

B. Tujuan

Adapun survey pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan layanan manajemen ini bertujuan untuk:

- 1) Sebagai pegangan/ dasar untuk menjalankan pelayanan
- 2) Mengukur tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, mitra) sebagai pengguna utama layanan tata pamong, tata kelola, dan layanan manajemen di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB
- 3) Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi STIT Palapa Nusantara Lombok NTB untuk meningkatkan layanan

C. Sasaran

Survei kepuasan dosen dan tenaga pendidik ditujukan bagi dosen dan tenaga pendidik di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dan memiliki sasaran untuk:

- a. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja tata pamong dan tata kelola
- b. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan tenaga dosen dan tenaga pendidik terhadap tata pamong antara lain:

- a. Aspek kepuasan terhadap kinerja tata pamong yang meliputi kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan
- b. Aspek kepuasan terhadap kinerja kepemimpinan yang terdiri dari kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasional, dan kepemimpinan publik
- c. Sistem kepuasan pengelolaan fungsional dan operasional yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penstafan, pengarahan, dan pengendalian.

BAB II

METODE SURVEI

A. Instrumen Survei

Instrumen survei kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB berupa angket kepuasan yang disusun dalam bentuk *Kuisisioner* yang didistribusikan secara offline.

Pada angket tersebut berisi 13 aspek penilaian, yang mana aspek tersebut disajikan pada tabel.1 berikut.

Tabel 1. Aspek Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola

No	Bidang	Aspek
1	Tata Pamong	Kredibelitas tata pamong
2		Transparansi Tata pamong
3		Akuntabilitas Tata Pamong
4		Tanggung Jawab Tata Pamong
5		Keadilan Tata Pamong
6	Kepemimpinan	Operasional
7		Organisasi
8		Publik
9	Tata Kelola	Perencanaan
10		Pengorganisasian
11		Penstafan
12		Pengarahan
13		Pengendalian

Angket survei ini berbentuk checklist dengan skala 1-5. Skala 1: tidak setuju, skala 2 : kurang setuju, skala 3 : cukup setuju, skala 4 : setuju, skala 5: sangat setuju. Adapun butir-

butir pernyataan pada angket survei pada setiap aspek disajikan pada tabel.2, tabel.3, dan tabel.4 berikut.

Tabel 2. Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Pamong

ASPEK	BUTIR PERNYATAAN
Kredibel	Dalam menjabat, STIT Palapa Nusantara Lombok NTB mendapat SK dari yayasan
	Dalam menjabat, Ketua Program Studi mendapat SK dari Ketua
	Dalam menjabat, koordinator tiap bidang mendapat Sk dari pimpinan
Transparan	Ada praktik praktek transparan di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga pendidik
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB mengelola keuangan dengan transparan
Akuntabel	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan hasil UAS
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan kegiatan perkuliahaan
Tanggung jawab	STIT Palapa Nusantaramelakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja
Adil	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga pedidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memberikan dukungan untuk mengikuti studilanjut/sertifikasi profesi
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukumanterhadap kinerja yang dihasilkan

Tabel 3. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepemimpin

KEPEMIMPINAN	BUTIR PERNYATAAN
OPERASIONAL	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB membagi tugas berdasarkan kompetensinya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara membagi tugas berdasarkan keahliannya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB membagi tugas berdasarkan latar belakang Komunikasinya
ORGANISASIONAL	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB membagi menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya
PUBLIK	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB membagi menjadi pemimpin di organisasi di luar Institut
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB aktif dalam organisasi di luar Institut

Tabel 4. Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Kelola

TATA KELOLA	BUTIR PERNYATAAN
PLANNING	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu merencanakan kegiatan berdasarkan RIP
ORGANIZING	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu memotivasi bawahannya untuk saling kerjasama
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melakukan koordinasi dengan bawahannya
STAFFING	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu menempatkan SDM nya berdasarkan keahliannya
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya

	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB menempatkan SDM nya berdasarkan berdasarkan latar belakang pendidikannya
LEADING	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat
	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melakukan supervisi kepada bawahannya
CONTROLLING	Pimpinan STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melakukan pengawasan kepada bawahannya
	P2M melakukan audit secara rutin
	P2M melaporkan hasil audit
	Selalu ada tindak lanjut dari hasil audit

Tabel 5. Butir-butir Pernyataan pada Angket Layanan Manajemen

Layanan Manajemen	BUTIR PERNYATAAN
1	Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
2	Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik
3	Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan
4	Sikap dan perilaku
5	Kemampuan berkomunikasi

B. Uji Validitas Angket

Butir-butir pernyataan yang telah disusun dalam bentuk angket telah melalui uji kevalidan sebelumnya. Uji kevalidan dilakukan oleh dua validator dengan mengisi lembar validasi. Hasil dari validasi kemudian dianalisis menggunakan analisis rata-rata. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

- a. Melakukan rekapitulasi data penilaian kevalidan dari kedua validator ke dalam tabel yang sesuai.
- b. Menentukan rata-rata skor dari dua validator untuk setiap indikator dengan rumus

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^n V_{ij}}{n}$$

dengan $\sum_{j=1}^n V_{ij}$ adalah jumlah skor validator ke- j terhadap indikator ke- i , adalah banyaknya validator, hasil yang diperoleh kemudian ditulis pada kolom dalam tabel yang sesuai.

- c. Menentukan rata-rata skor untuk setiap aspek dengan rumus $A_j = \frac{\sum_{i=1}^m I_{ij}}{m}$
- d. dengan $\sum_{i=1}^m I_{ij}$ adalah jumlah rerata indikator untuk aspek ke- j , adalah banyaknya indikator dalam aspek ke- j , hasil yang diperoleh kemudian ditulis pada kolom tabel yang sesuai
- e. Menentukan nilai rata-rata kevalidan atau nilai rerata total dari rerata nilai $V_a = \frac{\sum_{j=1}^n A_j}{n}$ dengan V_a adalah nilai rerata total untuk semua aspek $V_a = \frac{\sum_{j=1}^n A_j}{n}$ adalah jumlah rerata nilai untuk aspek ke- j , n adalah banyaknya aspek, hasil yang diperoleh kemudian ditulis pada kolom dalam tabel yang sesuai.

Tabel 6. Kriteria Tingkat Kevalidan Angket

Interval	Kriteria Kevalidan	Keterangan
	valid	Tidak perlu revisi
	cukup valid	revisi sebagian
	tidak valid	revisi total

Keterangan : adalah nilai penentuan tingkat kevalidan angket

Kriteria kevalidan angket yang ditentukan dikatakan valid apabila angket yang dihasilkan memenuhi kriteria valid, yaitu dengan .

C. Uji Reliabilitas Angket

Uji reliabilitas dari angket respon kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola menggunakan analisis Alpha. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adaah sebagai berikut.

1. Jika nilai reliabilitasnya $>0,60$ maka kuisisioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Sementara, jika nilai reliabilitasnya $<0,60$ maka kuisisioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

D. Analisis Hasil Angket

Butir-butir pernyataan pada angket akan dinilai dalam skala 1 hingga skala 5. Nilai Skala 1 artinya responden menilai tidak setuju terhadap pernyataan. Nilai skala 2 artinya responden menilai kurang setuju terhadap pernyataan. Nilai skala 3 artinya responden menilai cukup setuju terhadap pernyataan. Nilai 4 artinya responden menilai setuju terhadap pernyataan. Nilai 5 artinya responden menilai sangat setuju terhadap pernyataan. Kemudian, data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Dari hasil pegisian angket kemudian diklasifikasikan kedalam tingkat kepuasan

Tabel 7. Klasifikasi Tingkat Kepuasan

Rerata Skor Jawaban	Level	Klasifikasi Kepuasan
$1 \leq \bar{x} < 2$	1	Tidak Puas
$2 \leq \bar{x} < 3$	2	Kurang Puas
$3 \leq \bar{x} < 4$	3	Cukup Puas
$4 \leq \bar{x} < 5$	4	Puas
5	5	Sangat Puas

BAB III

HASIL SURVEI

A. Pelaksanaan

Proses survei kepuasan pengguna (dosen, tenaga pendidikan, mahasiswa, pengguna, dan mitra) terhadap tata pamong, tata kelola, dan layanan manajemen STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dilaksanakan oleh Pusat Penjamin Mutu Internal (P2MI) bersama STIT Palapa Nusantara Lombok NTB pada hari seni 20 Juni 2020.

B. Hasil Uji Validasi Angket

Data kevalidan angket diperoleh dari penilaian validator terhadap angket yang tercantum dalam lembar validasi. Penilaian dilakukan oleh dua validator seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil analisis rata-rata data kevalidan angket diperoleh skor 3,72. Berdasarkan kriteria kevalidan, maka angket respon dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola dikatakan valid dan layak digunakan. Adapun hasil analisisnya terdapat pada lampiran.

C. Hasil Uji Reliabilitas Angket

Data hasil uji reliabilitas dari angket respon kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola menggunakan analisis Alpha. Skor yang didapat dari analisis tersebut sebesar 0,985. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa angket dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan. Adapun hasil analisis alpha ini terdapat pada lampiran.

D. Hasil Survei Angket Kepuasan

Hasil peninjauan kepuasan dosen dan tenaga keKomunikasi terhadap tata pamong dan tata kelola digunakan sebagai

- 1) Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari unit kerja pelayanan
- 2) Masukkan untuk perbaikan serta peningkatan mutu tata pamong dan tata kelola

- 3) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- 4) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk setiap aspek kepuasan yaitu aspek sistem tata pamong, kepemimpinan, dan pengelolaan fungsional dan operasional STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

1. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Pamong

Hasil analisis statistik deskriptif pada tabel dibawah ini menggambarkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidik pada tata pamong dan tata kelola

Tabel 8. Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Pamong

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Kredibel	4,55	5	Puas
Transparan	4,53	5	Puas
Akuntabel	4,48	5	Puas
Tanggung Jawab	4,40	5	Puas
Adil	4,42	5	Puas
Rerata	4,47	5	Puas

2. Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Kepemimpinan

Tabel 9. Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Kepemimpinan

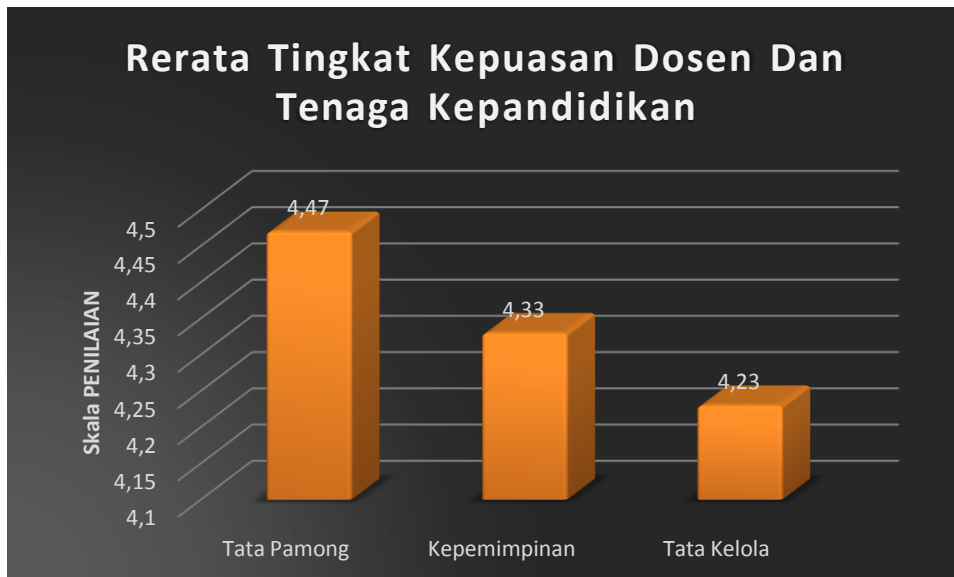
Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
OPERASIONAL	4,4	5	Puas
ORGANISASIONAL	4,4	5	Puas
PUBLIK	4,2	5	Puas
Rerata	4,33	5	Puas

3. Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Kelola

Tabel 10. Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Kepemimpinan

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Planning	4,20	5	Puas
Organizing	4,20	5	Puas
Staffing	4,20	5	Puas
Leading	4,29	5	Puas
Controling	4,25	5	Puas
Rerata	4,23	5	Puas

Berdasarkan ketiga tabel di atas, diperoleh rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong STIT Palapa Nusantara Lombok NTB skor 4,47 yang berarti PUAS. Rerata skor untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap kepemimpinan diperoleh skor 4,33 yang berarti PUAS. Rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap tata kelola diperoleh skor 4,24 yang berarti PUAS. Sehingga dari ketiga rerata tersebut diperoleh rerata kepuasasn untuk tata pamong, kepemimpinan dan tata kelola STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dengan skor 4,34 yang berarti PUAS.

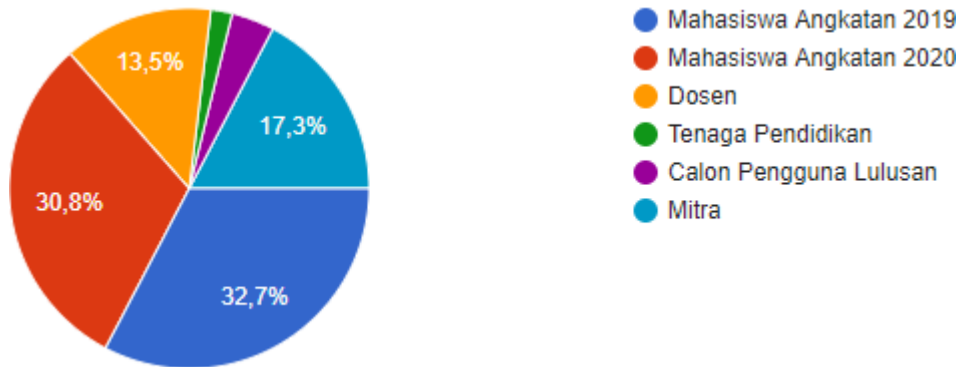


Grafik 1. Rerata Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Tata Pamong, Kepemimpinan

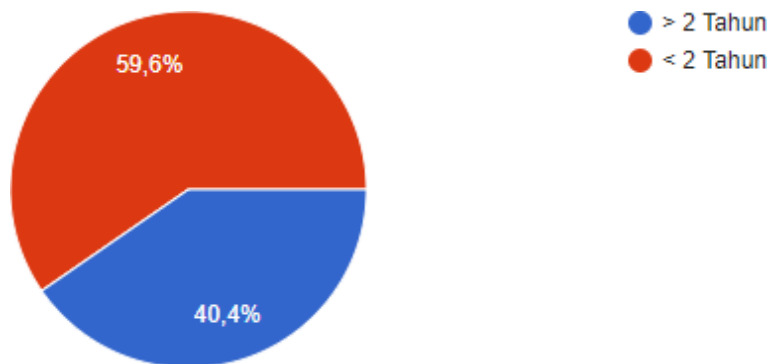
dan Tata Kelola

4. Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layananan Managemen

4.1 Gambaran Responden



4.2. Lama Responden menjadi Civitas di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB



4.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen

Tabel 11. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen

Layanan Manajemen	BUTIR PERNYATAAN	Sangat Baik	Baik	Cukup
Ketua	Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	78.8	21.2	
	Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik	75.7	14.4	9.9
	Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan	78.1	21.9	
	Sikap dan prilaku	86.5	13.5	
	Kemampuan berkomunikasi	90.4	9.6	
	Rata rata	81.9%	16.12%	9.9%
Wakil Ketua	Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	79.8	10.2	10
	Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik	82.7	17.3	
	Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan	74.1	25.9	
	Sikap dan prilaku	86.5	13.5	
	Kemampuan berkomunikasi	92.4	7.6	
	Rata rata	83.1%	14.9%	10%
Ketua Program Studi	Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	78.8	19	2.2
	Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik	82.7	17.3	
	Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan	73.1	26.9	
	Sikap dan prilaku	86.5	13.5	
	Kemampuan berkomunikasi	93.4	6.6	
	Rata rata	82.9%	16.66%	2.2%
Tenaga Pendidikan	Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	74.8	10.5	14.7
	Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik	82.7	17.3	
	Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan	76.1	23.9	
	Sikap dan prilaku	86.5	13.5	

	Kemampuan berkomunikasi	90.4	9.6	
	Rata rata	82.1%	14.96%	14.7%

Dari tabel diatas dapat ditampilkan rerata nilai skor layanan manajemen

Tabel 12. Rerata Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen

Layanan Manajemen	Rata-rata	Skor Maksimal	Kategori
Ketua	4.80	5	Puas
Wakil Ketua	4.73	5	Puas
Kaprodi	4,78	5	Puas
Tenaga Pendidikan	4,75	5	Puas
Rata-rata	4,76	5	Puas

Total rata rata kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen dari seluruh penilaian adalah 4,76 yang berarti Puas

4.3. Masukan untuk peningkatan kualitas layanan manajemen

Berdasarkan hasil tabulasi data yang telah dilakukan, terdapat beberapa masukan dan saran terhadap cara penyebaran survey, kemudahan akses, persamaan persepsi dalam memahami item instrument hingga rencana tindak lanjut dalam pelaksanaan program.

Masukkan dan saran dari responden sebagai berikut:

1. Pertahankan kinerja yang bagus
2. Tingkatkan pelayanan terhadap mahasiswa
3. Perlengkapan laboratorium lebih dilengkapi lagi
4. Ciptakan ide ide baru yang dapat meningkatkan kualitas Kerjasama
5. Komunikasi lebih ditingkatkan
6. Keakraban antara dosen dan mahasiswa kurang, sehingga perlu mengadakan kegiatan agar lebih akrab
7. Perbanyak ide penelitian

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan terhadap system tata pamong yang dinilai di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB untuk periode pengukuran tahun akademik 2021/2022 menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut. Penilaian untuk empat aspek kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidik terhadap tata pamong dengan skor 4,47 yang berarti PUAS. Rerata skor untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap kepemimpinan diperoleh skor 4,33 yang berarti PUAS. Rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap tata kelola diperoleh skor 4,24 yang berarti PUAS. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen dengan skor 4,80 yang berarti PUAS. Hal lain yang perlu diperbaiki adalah sebagai berikut:

- 1) Masih belum berjalan secara optimal struktur organisasi dan tata kelola STIT Palapa Nusantara Lombok NTB
- 2) Masih minimnya kerjasama nasional dan international dan masih berpusat pada kerjasama wilayah/lokal.
- 3) Masih minimnya kerjasama international dalam bentuk publikasi ilmiah.

Lampiran. Uji Tata Pamong

Kredibel

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	27	33.8	45.0	45.0
	Sangat Setuju	33	41.3	55.0	100.0
	Total	60	75.0	100.0	
Missing	System	20	25.0		
Total		80	100.0		

Transparan

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	47.5	47.5	47.5
	Sangat Setuju	42	52.5	52.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Akuntabel

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	31	38.8	51.7	51.7
	Sangat Setuju	29	36.3	48.3	100.0
	Total	60	75.0	100.0	
Missing	System	20	25.0		
Total		80	100.0		

Tanggung Jawab

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	1	1.3	1.7	1.7
	Setuju	34	42.5	56.7	58.3
	Sangat Setuju	25	31.3	41.7	100.0
	Total	60	75.0	100.0	
Missing	System	20	25.0		
Total		80	100.0		

Adil

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Setuju	45	56.3	56.3	57.5
	Sangat Setuju	34	42.5	42.5	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Lampiran.Hasil Uji Tata Kelola

Palnning

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	32	40.0	80.0	80.0
	Sangat Setuju	8	10.0	20.0	100.0
	Total	40	50.0	100.0	
Missing	System	40	50.0		
Total		80	100.0		

Organizing

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	48	60.0	80.0	80.0
	Sangat Setuju	12	15.0	20.0	100.0
	Total	60	75.0	100.0	
Missing	System	20	25.0		
Total		80	100.0		

Staffing

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	64	80.0	80.0	80.0
	Sangat Setuju	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Leading

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	57	71.3	71.3	71.3
	Sangat Setuju	23	28.7	28.7	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Controlling

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	60	75.0	75.0	75.0
	Sangat Setuju	20	25.0	25.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Lampiran. Hasil Uji Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen

1. Ketua

Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	11	21.2	21.2
	Sangat Baik	41	78.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	9	17.3	17.3
	Sangat Baik	43	82.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	1	1.9	1.9
	Baik	13	25.0	26.9
	Sangat Baik	38	73.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Sikap dan perilaku

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	7	13.5	13.5
	Sangat Baik	45	86.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Kemampuan berkomunikasi

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-----------	--	---------	---------------	--------------------

Valid	Baik	5	9.6	9.6	9.6
	Sangat Baik	47	90.4	90.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

2. Wakil Ketua

Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	19.6	19.6	19.6
	4	41	80.4	80.4	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	23.5	23.5	23.5
	4	39	76.5	76.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	21.6	21.6	21.6
	4	40	78.4	78.4	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Sikap dan perilaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	11.8	11.8	11.8
	4	45	88.2	88.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Kemampuan berkomunikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	15.7	15.7
	4	43	84.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

3. Kepala Program Studi

Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	9	17.3	17.3
	Sangat Baik	43	82.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	9	17.3	17.3
	Sangat Baik	43	82.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	19	36.5	36.5
	Sangat Baik	33	63.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Sikap dan perilaku

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	11	21.2	21.2
	Sangat Baik	41	78.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Kemampuan berkomunikasi

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	11	21.2	21.2
	Sangat Baik	41	78.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

4. Tenaga Pendidikan

Kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bagus	8	16.0	16.0
	Sangat Bagus	42	84.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Daya tanggap terhadap permasalahan dan keluhan civitas akademik

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bagus	13	26.0	26.0
	Sangat Bagus	37	74.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Jaminan layanan akademis dan non-akademis yang diberikan

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bagus	14	28.0	28.0
	Sangat Bagus	36	72.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Sikap dan prilaku

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bagus	15	30.0	30.0	30.0
	Sangat Bagus	35	70.0	70.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kemampuan berkomunikasi

Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bagus	10	20.0	20.0	20.0
	Sangat Bagus	40	80.0	80.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Instrumen Angket

ASPEK SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK TERHADAPTATA PAMONG DAN TATA KELOLA

No	Bidang	Aspek	Skala Penilaian				
			5	4	3	2	1
1	Tata Pamong	Kredibelitas tata pamong					
2		Transparansi Tata pamong					
3		Akuntabilitas Tata Pamong					
4		Tanggung Jawab Tata Pamong					
5		Keadilan Tata Pamong					
6	Kepemimpinan	Operasional					
7		Organisasi					
8		Publik					
9	Tata Kelola	Perencanaan					
10		Pengorganisasian					
11		Penstafan					
12		Pengarahan					
13		Pengendalian					

Keterangan : skala 1-5.

Skala 1: tidak setuju,
skala 2 :kurang setuju,
skala 3 : cukup setuju,
skala 4 : setuju,
skala 5: sangat setuju

PERNYATAAN PADA ANGKET TATA PAMONG

ASPEK	BUTIR PERNYATAAN	Skala Penilaian				
		5	4	3	2	1
Kredibel	Dalam menjabat, STIT Palapa Nusantara Lombok NTB mendapat SK dari yayasan					
	Dalam menjabat, Ketua Program Studi mendapat SK dari Ketua					
	Dalam menjabat, koordinator tiap bidang mendapat Sk dari pimpinan					
Transparan	Ada praktik praktek transparan di STIT Palapa Nusantara Lombok NTB dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga pendidik					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB mengelola keuangan dengan transparan					
Akuntabel	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan hasil UAS					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB selalu melaporkan kegiatan perkuliahan					
Tanggung jawab	STIT Palapa Nusantaramelakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja					
Adil	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga pedidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi					
	STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memberika dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam					

meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.					
STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memberikan dukungan untuk mengikuti studilanjut/sertifikasi profesi					
STIT Palapa Nusantara Lombok NTB memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan					

Keterangan : skala 1-5.

- Skala 1: tidak setuju,
- skala 2 :kurang setuju,
- skala 3 : cukup setuju,
- skala 4 : setuju,
- skala 5: sangat setuju