

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN


Nama Kegiatan : Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Tata Pamong & Tata Kelola Program Studi Manajemen Tahun Akademik 2023/2024

Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen FEB UMI

Waktu Kegiatan : Mei 2023 – Februari 2024

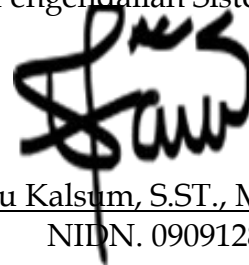
Makassar, 20 Februari 2024

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M
NIDN. 0921068501

Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa
NIDN. 0909128901



Dekan



Prof. Dr. H. Mursalim Laekkeng, SE., M.Si., Akt.,
CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN., CPA.
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan II



Dr. H. Muhsin Wahid, S.E., M.M
NIDN. 0919046601

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas berkat rahmat Allah Subhanahu Wata'ala, laporan pengukuran kepuasan pengguna terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola telah diselesaikan dan dilaporkan dengan baik. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu selama proses pelaksanaan kegiatan ini, sampai akhirnya tersusun dalam bentuk laporan pengukuran kepuasan mitra pada Tahun Akademik 2023/2024.

Ucapan terimakasih kami apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.
4. Pada responden yakni Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi survey kepuasan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Makassar, 20 Februari 2024

Program Studi Manajemen FEB UMI

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
BAB I. Pendahuluan.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Sasaran.....	4
1.4 Hasil Yang Diharapkan.....	4
1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring.....	5
1.6 Metode Analisis Data.....	8
BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey.....	9
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	9
2.2 Teknik Survey.....	9
2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	9
BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	12

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey kepuasan paengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola pada dasarnya merupakan adalah salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem tata pamong dan tata Kelola yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia. baik dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Kegiatan ini perlu dilaksanakan selain untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap tata pamong, dan tata Kelola.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik sebagai masukan terutama untuk peningkatan kualitas pengelolaan yang telah dilaksanakan, serta mendorong seluruh pihak untuk dapat lebih inovatif dalam menjalankan system dan praktek pengelolaan dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada Tahun Akademik 2023/2024.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan evaluasi kepuasan pengguna, yakni:

- a. Sebagai dasar dalam melakukan pembenahan/perbaikan
- b. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidik sebagai pengguna utama layanan tata pamong dan tata kelola di Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Program Studi Manajemen.

1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah seluruh Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia terutama Program Studi Manajemen pada tahun akademik 2023/2024.

1.4 Hasil Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan terhadap pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah laporan mengenai kepuasan terhadap tata pamong dan tata Kelola tahun akademik 2023/2024.

1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

TABEL 1 Item Kuesioner Kepuasan Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan.

No	Aspek Yang Diukur
MAHASISWA	
1	Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berfungsi dengan baik, handal, serta mudah diakses.
2	Staf bidang administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
3	Staf bidang administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa
4	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah di mengerti
5	Staf bidang administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
6	Pimpinan selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa
7	Pimpinan menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka
8	Kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran
9	Kegiatan kerjasama yang dilakukan mendukung kegiatan Penelitian
10	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal
DOSEN	
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada sangat mendukung kinerja dosen.
2	Pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik.
3	Pihak UPPS melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen.
4	Pihak UPPS mengelola keuangan dengan transparan.
5	Tanggapan Kepala dan Staf Bidang/Unit terhadap keluhan dosen.
6	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf Bagian/Unit terhadap kebutuhan dosen.
7	Kepala dan Staf Bidang/Unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada dosen.
8	Pimpinan memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen.
9	Pimpinan Bidang / Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen.
10	Terlaksananya kerjasama dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen.
11	Terlaksananya kerjasama dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.
12	Pihak UPPS melaksanakan penentuan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi.
13	Pihak UPPS memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi.
14	Pimpinan UPPS selalu merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra.
15	Pimpinan UPPS telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM.

16	Pimpinan UPPS dan PS selalu memotivasi dosen untuk saling kerjasama
17	Pimpinan UPPS dan PS selalu melakukan koordinasi dengan dosen
18	Pimpinan UPPS dan PS selalu menempatkan Dosen berdasarkan kompetensinya.
19	Pimpinan UPPS dan PS menempatkan Dosen berdasarkan berdasarkan latar belakang pendidikannya.
20	Pimpinan UPPS dan PS selalu mengarahkan Dosen untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas.
21	Pimpinan UPPS dan PS selalu mengarahkan Dosen untuk melakukan penelitian.
22	Pimpinan UPPS dan PS mengarahkan Dosen untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat.
23	Pimpinan UPPS dan PS Pasuruan selalu melakukan pengawasan kepada Dosen.
24	LPM melakukan audit secara rutin
25	LPM melaporkan hasil audit
26	Tindak lanjut dari hasil audit
TENAGA KEPENDIDIKAN	
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan.
2	Pihak UPPS melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai tenaga kependidikan.
3	Pihak UPPS mengelola keuangan dengan transparan.
4	Tanggapan Pimpinan dan Kepala Bidang/Unit terhadap keluhan tenaga kependidikan.
5	Ketepatan waktu layanan Pimpinan dan Kepala Bidang/Unit terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.
6	Kepala Bidang/Unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan.
7	Pimpinan dan Kepala Bidang/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada tenaga kependidikan.
8	Pimpinan dan Kepala Bidang/Unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan.
9	Terlaksananya kerjasama dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan kegiatan.
10	Pihak UPPS dan PS melaksanakan penentuan jenjang karir Tendaga Kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi.
11	Pimpinan UPPS dan PS selalu merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra
12	Pimpinan UPPS dan PS telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya.
13	Pimpinan UPPS dan PS memotivasi bawahannya untuk saling Kerjasama.
14	Pimpinan UPPS dan PS melakukan koordinasi dengan bawahannya.
15	Pimpinan UPPS dan PS menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya
16	Pimpinan UPPS dan PS menempatkan SDM nya berdasarkan berdasarkan latar belakang pendidikannya.
17	Pimpinan UPPS dan PS selalu melakukan pengawasan kepada bawahannya

Instrumen telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument mahasiswa dapat dilihat pada table 2, validitas instrument dosen pada table 3, dan validitas instrument tenaga kependidikan dapat dilihat pada table 4. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha

mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.745 untuk instrument Mahasiswa, 0.948 untuk instrument Dosen, dan 0.890 untuk instrument Tenaga Kependidikan yang mengindikasikan tingkat reliabilitas Tinggi.

TABEL 2. Uji validitas instrument Mahasiswa

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,470	0,456	VALID
2	0,579	0,456	VALID
3	0,523	0,456	VALID
4	0,631	0,456	VALID
5	0,460	0,456	VALID
6	0,470	0,456	VALID
7	0,637	0,456	VALID
8	0,598	0,456	VALID
9	0,580	0,456	VALID
10	0,580	0,456	VALID

TABEL 3. Uji validitas instrument Dosen

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,641	0,456	VALID
2	0,641	0,456	VALID
3	0,855	0,456	VALID
4	0,826	0,456	VALID
5	0,826	0,456	VALID
6	0,826	0,456	VALID
7	0,587	0,456	VALID
8	0,558	0,456	VALID
9	0,558	0,456	VALID
10	0,525	0,456	VALID
11	0,525	0,456	VALID
12	0,525	0,456	VALID
13	0,525	0,456	VALID
14	0,680	0,456	VALID
15	0,522	0,456	VALID
16	0,522	0,456	VALID
17	0,603	0,456	VALID
18	0,603	0,456	VALID
19	0,603	0,456	VALID
20	0,648	0,456	VALID
21	0,674	0,456	VALID
22	0,478	0,456	VALID
23	0,826	0,456	VALID
24	0,826	0,456	VALID
25	0,826	0,456	VALID
26	0,826	0,456	VALID

TABEL 4. Uji validitas instrument Tenaga Kependidikan

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,55637556	0,456	VALID
2	0,55637556	0,456	VALID
3	0,65889029	0,456	VALID
4	0,71850955	0,456	VALID
5	0,52394877	0,456	VALID
6	0,66593353	0,456	VALID
7	0,81095057	0,456	VALID
8	0,52394877	0,456	VALID
9	0,58880236	0,456	VALID
10	0,49152197	0,456	VALID
11	0,58880236	0,456	VALID
12	0,49152197	0,456	VALID
13	0,58880236	0,456	VALID
14	0,84821674	0,456	VALID
15	0,48466222	0,456	VALID
16	0,4611599	0,456	VALID
17	0,75723919	0,456	VALID

Masing-masing instrument memiliki butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

TABEL 3 Nilai / skor jawaban

Nilai	Klasifikasi Kepuasan
1	Tidak Baik (TB)
2	Kurang (K)
3	Cukup (C)
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

1.6 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran survey kepuasan berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2023 sampai dengan Februari 2024 dengan capaian sebanyak 144 responden mahasiswa, 47 responden dosen, dan 18 responden tenaga kependidikan.

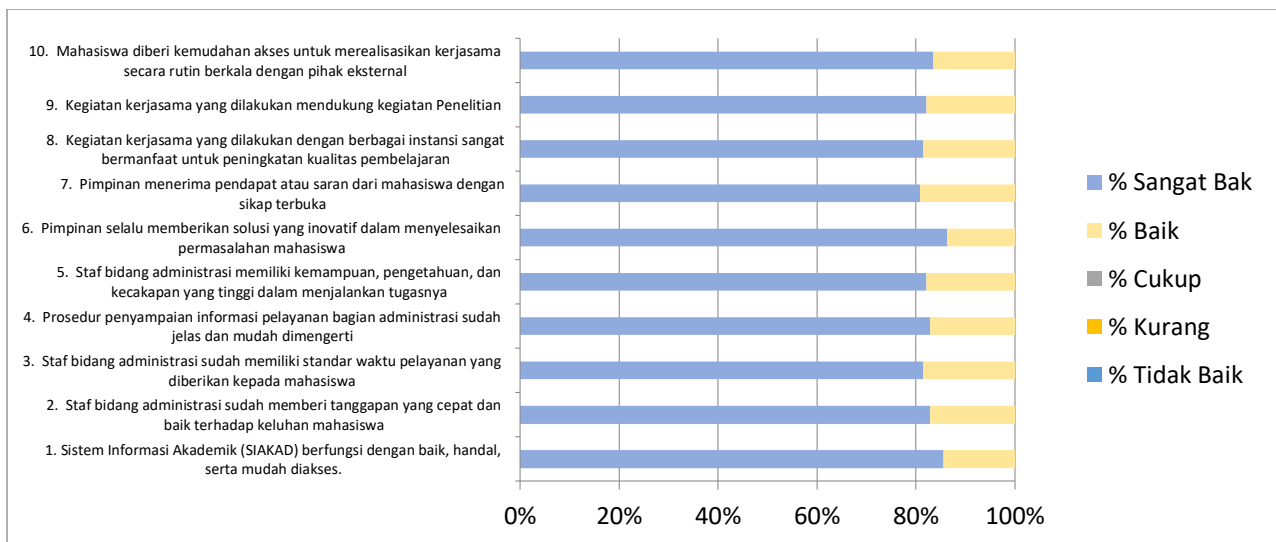
2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online, dimana link survey akan didistribusikan langsung ke para responden. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan responden atau pihak mitra telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada url <https://forms.gle/EX9LC3Q9wMwuztdP6> (untuk mahasiswa), <https://forms.gle/9NphFVnJuDgCxUq88> (untuk dosen), dan <https://forms.gle/k9qAJj14xd4oHFy1A> (untuk tenaga kependidikan).

2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata Kelola seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik, dimana persentase kepuasan Sangat Baik rata-rata 80%.

Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola



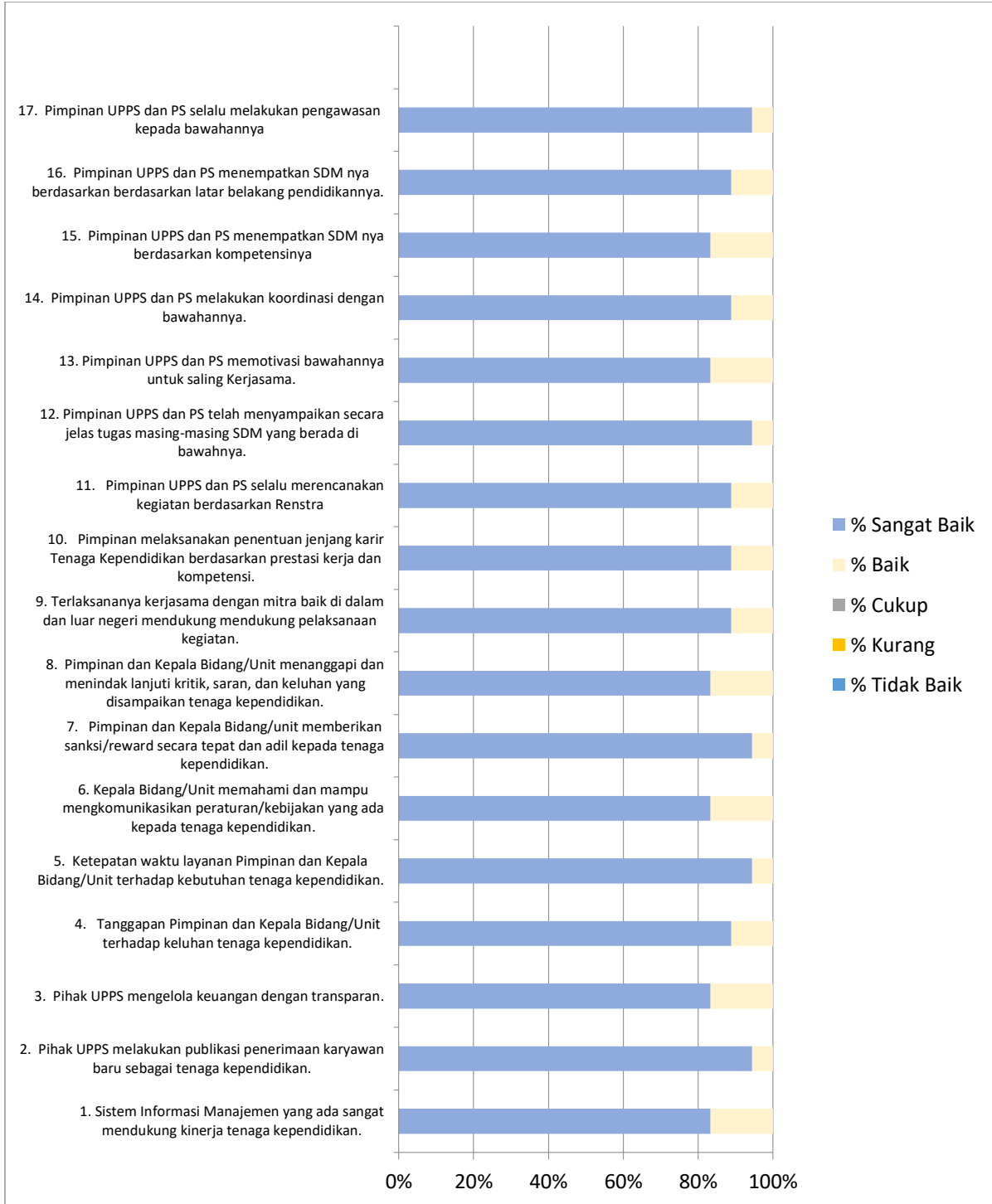
Adapun untuk pengukuran kepuasan dosen dapat dilihat pada Grafik 2, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata sekitar 80%.

Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Dosen Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola



Sedangkan untuk pengukuran kepuasan tenaga kependidikan dapat dilihat pada Grafik 3, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata sekitar 80%.

Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola



BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna terhadap system tata pamong dan tata kelola yang dinilai di Program Studi Manajemen untuk periode pengukuran tahun akademik 2023/2024 menunjukkan nilai kepuasan secara umum berada pada kategori Sangat Baik dengan tingkat persentase rata-rata 80%.

Dengan capaian ini, memberi motivasi untuk terus meningkatkan kinerja untuk dapat melaksanakan tri dharma perguruan tinggi.

B. Rekomendasi

Walaupun hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola sudah mencapai hasil dengan kategori Sangat Baik, namun selain mempertahankan capaian ini, perlu juga meningkatkan dan terus melakukan pembenahan pada beberapa bidang.

Berikut beberapa saran dan rekomendasi untuk menindak lanjuti hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

1. Terus meningkatkan perhatian terutama memberikan solusi pada permasalahan yang dialami oleh mahasiswa.
2. Perlu meningkatkan pelayanan terutama kecepatan dalam melayani setiap keluhan.
3. Perlu meningkatkan pelayanan terutama dalam menanggapi keluhan dari para pangguna.