



*Excellent  
Prudent  
Integrative  
Civilised*

**STIQSI**

# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 2021/2022**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)  
LAMONGAN 2021**

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA  
SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH  
LAMONGAN**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU  
SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH  
(STIQSI)  
LAMONGAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan masa dan tuntutan kebutuhan, serta pelayanan perguruan tinggi, maka dilakukan survey terhadap layanan dan kinerja tata pamong STIQSI Lamongan untuk meningkatkan mutu dan kualitas perguruan tinggi.

Melalui hasil survei ini, diharapkan Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an dan Sains Al-Ishlah Lamongan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi kepuasan para dosen dan tenaga kependidikan terhadap kinerja tata pamong dan tata kelola STIQSI.

#### **B. Tujuan**

Adapun pedoman ini dibuat dengan tujuan:

1. Sebagai pegangan/dasar
2. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan tata pamong dan tata kelola di STIQSI Lamongan
3. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi pengelola SDM untuk meningkatkan layanan

#### **C. Sasaran**

Survei kepuasan ini dibuat dan ditujukan bagi dosen dan tenaga kependidikan di STIQSI Lamongan dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja tata pamong dan tata kelola
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola antara lain:

1. Aspek kepuasan terhadap kinerja tata pamong yang meliputi kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan keadilan
2. Aspek kepuasan terhadap kinerja kepemimpinan yang terdiri dari kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasional dan kepemimpinan publik
3. Sistem kepuasan pengelolaan fungsional dan operasional yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penstafan (*Staffing*), pengarahan (*Leading*) dan pengendalian (*Controlling*)

## BAB II

### PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

#### A. Instrumen Survei

Instrumen survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola di STIQSI Lamongan masing-masing terdiri dari 13 aspek penilaian.

**TABEL 1**

**Aspek Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola**

No	Bidang	Aspek
1	Tata Pamong	Kredibel
2		Transparan
3		Akuntabel
4		Tanggung jawab
5		Adil
6	Kepemimpinan	Operasional
7		Organisasional
8		Publik
9	Tata Kelola	<i>Planning</i>
10		<i>Organizing</i>
11		<i>Staffing</i>
12		<i>Leading</i>
13		<i>Controlling</i>

Adapun butir-butir pernyataan survei pada setiap aspek disajikan pada tabel berikut

**TABEL 2**

**Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Pamong**

ASPEK	BUTIR PERNYATAAN
Kredibel	Dalam menjabat, Ketua STIQSI mendapat SK dari Ketua Yayasan

	Dalam menjabat, Wakil mendapat SK dari Ketua Yayasan
	Dalam menjabat, Tim Manajemen mendapat SK dari Ketua
Transparan	Ada praktik transparan di STIQSI Lamongan dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik.
	STIQSI memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran dan keluhan secara bebas dan mandiri
	STIQSI melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan
	STIQSI mengelola keuangan dengan transparan
Akuntabel	STIQSI selalu memberikan laporan yang akuntabel terhadap seluruh bagian saat rapat
	STIQSI selalu melaporkan hasil nilai
	STIQSI selalu melaporkan hasil penelitian dan pengabdian
Tanggungjawab	Ketua STIQSI beserta tim manajemen melakukan sosialisasi tentang peraturan kepegawaian
	STIQSI telah menyampaikan tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya
	STIQSI konsisten dan komitmen terhadap penegakan aturan/keputusan setiap program kerja
Adil	STIQSI secara adil menentukan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan kompetensi dan prestasi kerja
	STIQSI memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi
	STIQSI menjalankan pembinaan karyawan terhadap kinerja serta memberikan reward atau punishmen terhadap kinerja.

**TABEL 3**

**Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepemimpinan**

<b>Kepemimpinan</b>	<b>Butir Pernyataan</b>
Operasional	Ketua STIQSI membagi tugas berdasarkan kompetensinya
	Ketua STIQSI membagi tugas berdasarkan keahliannya
	Ketua STIQSI membagi tugas berdasarkan latar belakang

	pendidikannya
Organisasional	Ketua STIQSI mampu menerima saran dan masukan dari stakeholder internal maupun eksternal
	Ketua STIQSI mampu memberikan jalinan komunikasi yang baik antar pimpinan dan seluruh stakeholder
Publik	Ketua STIQSI mampu menjalin kerjasama yang baik dengan lembaga lain
	Ketua STIQSI mampu berperan aktif dalam organisasi lain di luar lembaga/masyarakat luas

**Tabel 4**

**Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Kelola**

<b>Tata Kelola</b>	<b>Butir Pernyataan</b>
<i>Planning</i>	Tata kelola STIQSI pada tahapan <i>Planning</i> (penyusunan RIP & Restra beserta pelaksanaannya berjalan dengan baik
<i>Organizing</i>	Tata Kelola STIQSI pada tahapan <i>Organizing</i> (Sosialisasi uraian tugas, koordinasi dan pemberian motivasi kepada SDM di bawahnya) berjalan dengan baik
<i>Staffing</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan <i>Staffing</i> (Penempatan SDM berdasarkan kompetensi, keahlian, prestasi, serta latar belakang pendidikan) berjalan dengan baik
<i>Leading</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan <i>Leading</i> (Pimpinan STIQSI memberikan pengarahan, dorongan dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) berjalan dengan baik
<i>Controlling</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan <i>Controlling</i> (Melakukan monitoring, evaluasi, supervisi, audit, laporan hasil audit, serta tindak lanjut) terlaksana dengan baik

## **B. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

### **1. Proses Pelaksanaan**

Proses survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola STIQSI Lamongan dilakukan langsung oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) pada bulan agustus 2021

### **2. Teknik Survei**

Teknik yang digunakan dalam mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola STIQSI melalui butir-butir pernyataan yang telah disusun dan telah melalui uji kebenaran sebelumnya, sehingga reliabilitas dan validitas hasil pengukuran dapat terjaga.

## **C. Alat Pengukuran dan Perhitungan**

Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola STIQSI Lamongan menggunakan instrument quisioner yang sudah divalidasi. Pernyataan-pernyataan tersebut akan dinilai dalam skala 1 hingga skala 3. Nilai 1 artinya responden menilai kurang puas terhadap pernyataan, nilai 2 artinya responden menilai puas terhadap pernyataan dan nilai 3 artinya responden menilai sangat puas terhadap pernyataan.

## **D. Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola STIQSI berupa skala kepuasan (1-3). Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Dari hasil pengisian angket kemudian diklasifikasikan ke dalam tingkat kepuasan.

**Tabel 5**  
**Klasifikasi Tingkat Kepuasan**

Rerata Skor Jawaban	Level	Klasifikasi Kepuasan
Nilai 1,00 – 1,49	1	Tidak puas
Nilai 1,50 – 2,49	2	Kurang Puas
Nilai 2,49 – 3,49	3	Puas
Nilai 3,49 - 4,00	4	Sangat Puas

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

##### A. Hasil Survei Kepuasan

Hasil peninjauan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan 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

##### B. Pengukuran Statistik dan Sebaran Data Tingkat Kepuasan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk setiap aspek kepuasan yaitu aspek sistem tata pamong, kepemimpinan dan pengolahan fungsional dan operasional STIQSI Lamongan dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

##### C. Hasil Survey Kepuasan

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

Tabel 6

Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik  
Terhadap Tata Pamong Tahun 2021/2022

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
Kredibel	0	0	3	9	3,75	Sangat Puas
Transparan	0	2	2	8	3,5	Sangat Puas
Akuntabel	0	0	5	7	3,58	Sangat Puas
Tanggung jawab	0	0	5	7	3,58	Sangat Puas
Adil	0	0	4	8	3,66	Sangat Puas
Rerata					3,61	Sangat Puas

**Tabel 7**  
**Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik**  
**Terhadap Kepemimpinan Tahun 2021/2022**

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
<b>Operasional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3,58</b>	Sangat Puas
<b>Organisasional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3,66</b>	Sangat Puas
<b>Publik</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3,66</b>	Sangat Puas
<b>Rerata</b>					<b>3,63</b>	Sangat Puas

**Tabel 8**  
**Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik**  
**Terhadap Tata Kelola Tahun 2021/2022**

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
<b>Planning</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3,58</b>	Sangat Puas
<b>Organizing</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3,66</b>	Sangat Puas
<b>Staffing</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3,83</b>	Sangat Puas
<b>Leading</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3,83</b>	Sangat Puas
<b>Controling</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3,66</b>	Sangat Puas
<b>Rerata</b>					<b>3,71</b>	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong diperoleh skor 3,61 yang berarti Sangat Puas. Rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap kepemimpinan diperoleh skor 3,63 yang berarti Sangat Puas. Dan rerata untuk kepuasan dosen dan tendik terhadap tata kelola diperoleh skor 3,71 yang berarti Sangat Puas. Sehingga dari ketiga rerata tersebut diperoleh rerata kepuasan untuk tata pamong dan tata kelola STIQSI Lamongan diperoleh rata-rata akhir 3,65 yang berarti Sangat Puas.

#### **D. Analisa Hasil Pengukuran**

Sementara dari hasil analisis, nilai rata-rata setiap aspek pada tata pamong didapat sebagai berikut:

Kredibel	: 3,75 (sangat puas)
Transparan	: 3,5 (sangat puas)
Akuntabel	: 3,58 (sangat puas)
Tanggungjawab	: 3,58 (sangat puas)
Adil	: 3,66 (sangat puas)

Pada tata pamong, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Transparan dengan nilai 3,5 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Kredibel dengan nilai 3,75 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada tata pamong adalah 3,61 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis, nilai rata-rata setiap aspek pada Kepemimpinan didapat sebagai berikut:

Operasional	: 3,58 (sangat puas)
Organisasional	: 3,66 (sangat puas)
Publik	: 3,66 (sangat puas)

Pada Kepemimpinan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Operasional dengan nilai 3,58 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Organisasional dan Publik dengan nilai sama 3,66 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada Kepemimpinan adalah 3,63 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis, nilai rata-rata setiap aspek pada Tata Kelola didapat sebagai berikut:

Planning	: 3,58 (sangat puas)
Organizing	: 3,66 (sangat puas)
Staffing	: 3,83 (sangat puas)
Leading	: 3,83 (sangat puas)
Controlling	: 3,66 (sangat puas)

Pada Tata Kelola, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Planning dengan nilai 3,58 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Staffing dan Leading dengan nilai 3,83 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada Tata Kelola adalah 3,71 (sangat puas).

Kemudian dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit kepuasan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tata pamong	: 3,61
Kepemimpinan	: 3,63
Tata Kelola	: 3,71

Dari setiap komponen survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap tata pamong dan tata kelola di STIQSI bernilai sekitar nilai 3,49 - 4,00 yang menunjukkan sangat puas. Rata-rata nilai yang paling tinggi ada pada Tata Kelola dengan rata-rata nilai 3,71 (sangat puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada Tata pamong dengan rata-rata nilai 3,61 (sangat puas). Adapun nilai rerata dari seluruh aspek adalah 3,65 (sangat puas).

## **BAB 1V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil dari analisis data survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan STIQSI terhadap tata pamong dan tata kelola di STIQSI didapatkan hasil bahwa rata-rata nilai dari seluruh tatanan adalah 3,65 (sangat puas), Rata-rata nilai paling tinggi ada pada **Tata Kelola** dengan rata-rata nilai 3,71 (sangat puas), dan rata-rata nilai paling rendah ada pada **Tata pamong** dengan rata-rata nilai 3,61 (sangat puas). Melihat kesimpulan sebagaimana yang telah dijelaskan, dapat dilakukan peningkatan dengan lebih memperhatikan pengelolaan SDM dan Tata pamong yang ada di STIQSI terutama pada aspek Transparansi dalam pengolahan data dan pembagian kerja.