



**LAPORAN SURVEI PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA PAMONG,
KEPEMIMPINAN, DAN TATA KELOLAH
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2021**

**UNIT MUTU PENJAMINAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA PAMONG, KEPEMIMPINAN, DAN
TATA KELOLAH FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2021**

RINGKASAN LAPORAN



**UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2021**

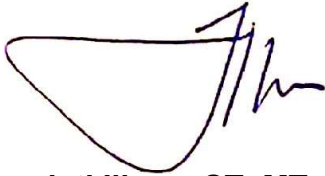
DISUSUN OLEH :

Tim Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan
Terhadap Tata Pamong, Kepemimpinan dan Tata Kelolah

Fakultas Teknik UNG

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu Fakultas Teknik



Jumiati Ilham, ST., MT
NIP. 19751017200501 2 001

Dekan Fakultas Teknik UNG



Dr. Sardi Salim, M.Pd
NIP. 196807051997021001

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
A. Pengantar	1
B. Tujuan.....	2
C. Responden	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey	2
1. Pelaksanaan	2
2. Teknik Survey	3
F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor	3
G. Metode Analisis.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY	7
A. Tata Pamong	8
B. Kepemimpinan.....	14
C. Tata Kelola.....	17
PENUTUP	23
A. Kesimpulan.....	23
B. Saran Tidak lanjut.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan, begitu juga halnya dalam dunia pendidikan. Dimana pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan tersebut.

Sedangkan definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu universitas negeri di Gorontalo, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Selain dosen dan tenaga kependidikan UNG juga memiliki pelanggan eksternal yaitu lulusan. Untuk mendapatkan

gambaran tentang mutu layanan manajemen, perlu dilakukan survey pengguna layanan yakni dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola khususnya di Fakultas Teknik UNG yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang merupakan indikator keberhasilan proses pelayanan dalam institusi tersebut.

B. Tujuan

Melalui survei ini diharapkan diperoleh tanggapan dari pihak dosen dan tenaga kependidikan untuk kinerja tata pamong, kepemimpinan dan tata kelola yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG dan sebagai dasar peningkatan layanan manajemen di Fakultas Teknik selanjutnya.

C. Responden

Responden yang memberikan respon pada kuesioner tentang Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Terhadap tata pamong, kepemimpinan dan tata kelolah yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi : Tata pamong (Kerdibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, keadilan), Kepemimpinan (Kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasi, kepemimpinan public) dan tata kelola (planning, organizing, staffing, leading dan controlling)

E. Pelaksanaan dan Teknik Survey

1. Pelaksanaan

Survey dilakukan bulan Desember terhadap lulusan dalam periode satu tahun, yakni pada tahun 2021. Survey dilakukan Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

a. Tahap Persiapan

- 1) Membentuk tim survey (tim studi pelacakan)
 - 2) Menyusun instrumen/kuesioner
 - 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.
- b. Tahap Pelaksanaan
- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survey
 - 2) Menetapkan responden sampel survey secara acak
 - 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
 - 4) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
 - 5) Mengolah dan menganalisis data.
- c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan dikirimkan kembali secara daring ke website Fakultas Teknik UNG. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Teknik UNG.

2. Teknik Survey

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dimana kinerja layanan yang dinilai meliputi tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola, dengan diawali identitas responden berupa program studi/unit kerja responden,. Kuesioner yang diisi oleh responden berupa pernyataan yang diminta untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: Sangat Baik mendapat skor 4, Baik mendapat skor 3, Cukup mendapat skor 2, dan Kurang mendapat skor 1.

**INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA PAMONG, KEPEMIMPINAN, DAN
TATA KELOLAH**

Program Studi/Unit Kerja :

A. Tata Pamong

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
a. Kredibilitas					
1	Pimpinan Fakultas Teknik dalam menjalankan jabatan mendapatkan SK dari Rektor UNG				
2	Unit manajemen di Fakultas Teknik dalam menjalankan tugas berdasarkan SK dari Rektor/Dekan				
b. Transparansi					
1	Adanya transparansi di Fakultas Teknik dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik				
2	Pimpinan Fakultas Teknik selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri				
3	Pimpinan Fakultas Teknik melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan				
4	Fakultas Teknik mengelola keuangan dengan transparan				
c. Akuntabilitas					
1	Pimpinan Fakultas dan Prodi senantiasa melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat				
2	Pimpinan Prodi selalu melaporkan hasil UAS				
3	Pimpinan Prodi senantiasa melaporkan kegiatan perkuliahan				
d. Tanggung Jawab					
1	Pimpinan Fakultas melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian				
2	Pimpinan Fakultas telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya				
3	Pimpinan Fakultas konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja				
e. Keadilan					

1	Pimpinan Fakultas melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi.				
2	Pimpinan Fakultas memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi.				
3	Pimpinan Fakultas memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/ sertifikasi profesi.				
4	Pimpinan Fakultas memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan				

B. KEPEMIMPINAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
a. Kepemimpinan Operasional					
1	Pimpinan Fakultas membagi tugas berdasarkan kompetensi SDM yang berada di bawahnya				
2	Pimpinan membagi tugas berdasarkan keahlian SDM yang berada dibawahnya				
3	Pimpinan membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikan SDM yang berada dibawahnya				
b. Kepemimpinan Organisasi					
1	Pimpinan fakultas membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada dibawahnya				
2	2. Pimpinan Fakultas menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya				
c. Kepemimpinan Publik					
1	Pimpinan Fakultas dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain				
2	Pimpinan Fakultas menjadi pemimpin di organisasi di luar Institut				
3	Pimpinan Fakultas aktif dalam organisasi di luar Institut				

C. TATA KELOLA

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
a. Planning					
1	Pimpinan Fakultas senantiasa merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra				

2	Pimpinan Fakultas senantiasa merencanakan kegiatan berdasarkan RIP				
b. Organizing					
1	Pimpinan Fakultas telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya				
2	Pimpinan Fakultas senantiasa memotivasi bawahannya untuk saling Kerjasama				
3	Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan koordinasi dengan bawahannya				
c. Staffing					
1	Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan keahliannya				
2	Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya				
3	Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya				
4	Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan latar belakang pendidikannya				
d. Leading					
1	Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas				
2	Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian				
3	Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat				
4	Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan supervisi kepada bawahannya				
e. Controlling					
1	Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan pengawasan kepada Bawahannya				
2	Unit Penjaminan Mutu Fakultas melakukan audit secara rutin				
3	Unit Penjamian Mutu melaporkan hasil audit				
4	Selalu ada tindak lanjut hasil audit di tingkat Fakultas				

G. Metode Analisis

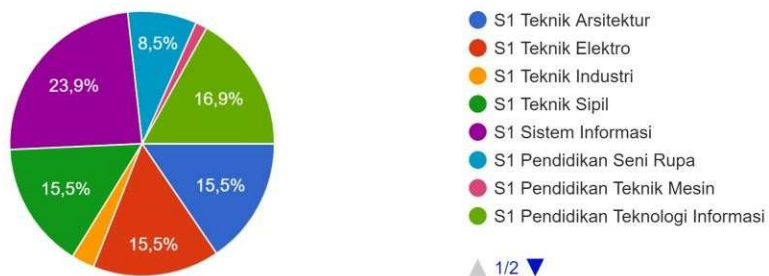
Data Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya

dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarakan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

Pada bagian ini, diuraikan persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek-aspek pernyataan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan terhadap tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola dari Fakultas Teknik UNG. Selanjutnya, data tentang kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola Fakultas Teknik UNG disajikan berdasarkan aspek penilaian kepuasan.

Program Studi/Unit Kerja
71 jawaban



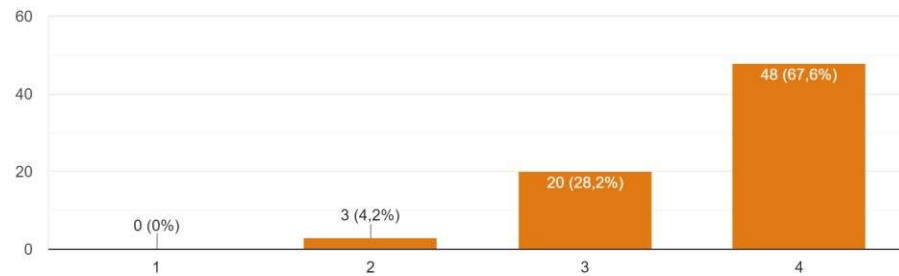
A. Tata Pamong

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 71 responden terhadap Tata pamong, yang meliputi aspek kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan.

a. Kredibilitas

1. Pimpinan Fakultas Teknik dalam menjalankan jabatan mendapatkan SK dari Rektor UNG

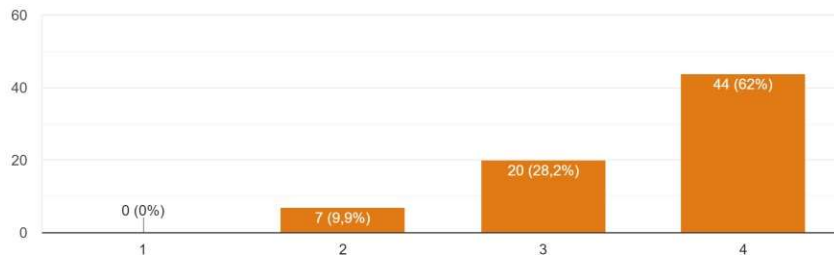
71 jawaban



2. Unit manajemen di Fakultas Teknik dalam menjalankan tugas berdasarkan SK dari

Rektor/Dekan

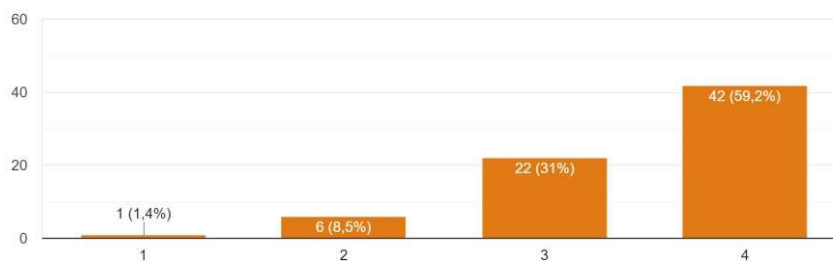
71 jawaban



b. Transparansi

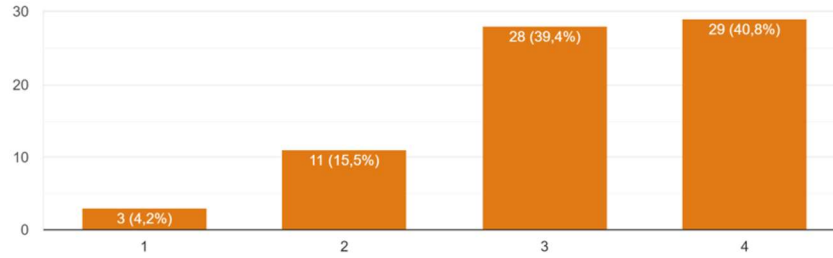
1. Adanya transparansi di Fakultas Teknik dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik

71 jawaban



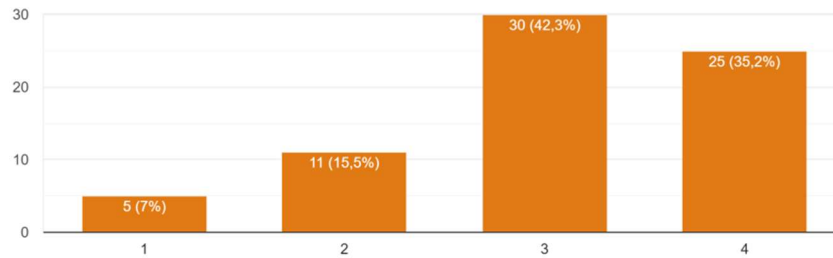
2. Pimpinan Fakultas Teknik selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri

71 jawaban



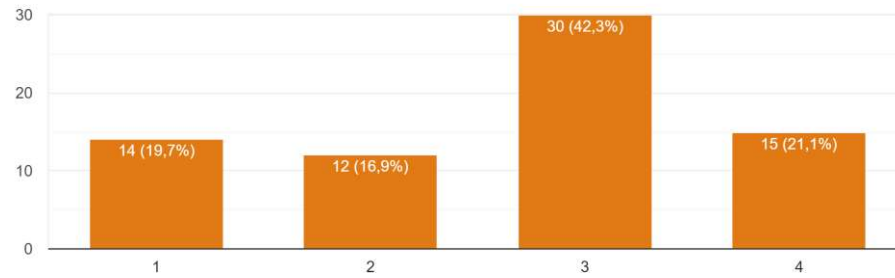
3. Pimpinan Fakultas Teknik melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan

71 jawaban



4. Fakultas Teknik mengelola keuangan dengan transparan

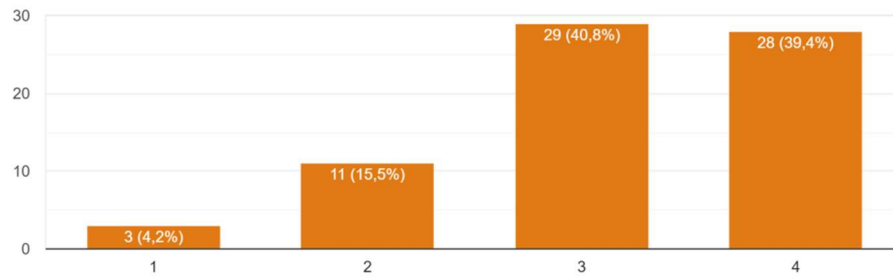
71 jawaban



c. Akuntabilitas

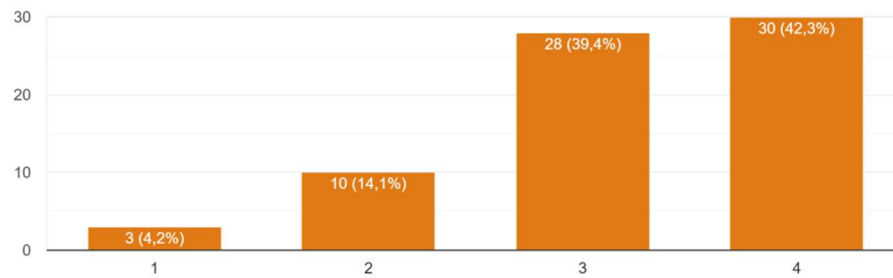
1. Pimpinan Fakultas dan Prodi senantiasa melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat

71 jawaban



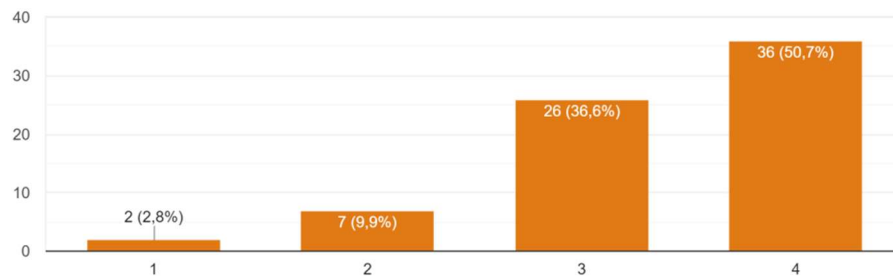
2. Pimpinan Prodi selalu melaporkan hasil UAS

71 jawaban



3. Pimpinan Prodi senantiasa melaporkan kegiatan perkuliahan

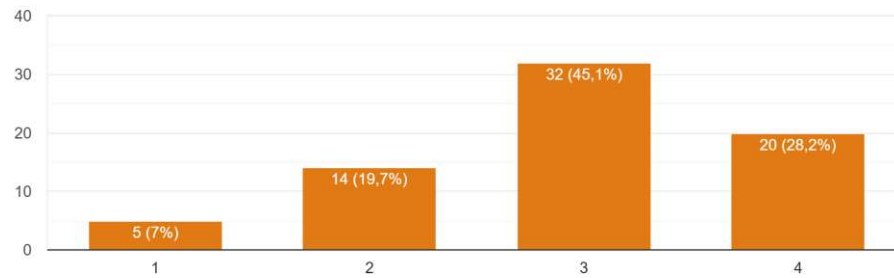
71 jawaban



d. Tanggungjawab

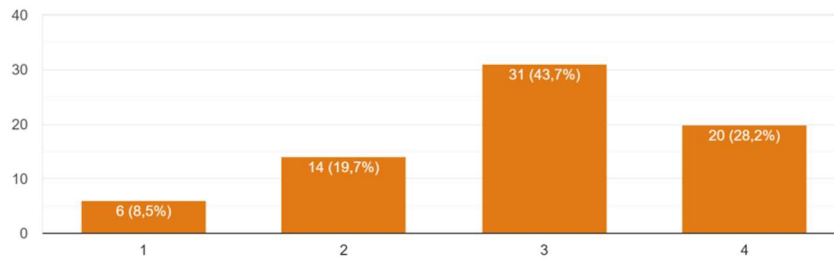
1. Pimpinan Fakultas melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian

71 jawaban



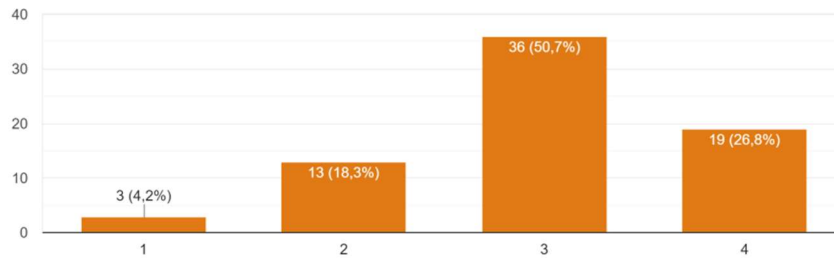
2. Pimpinan Fakultas telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya

71 jawaban



3. Pimpinan Fakultas konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja

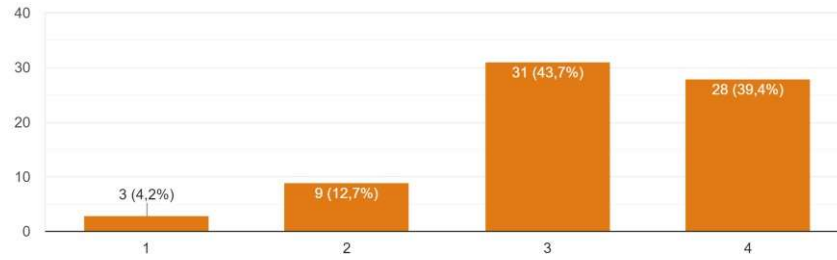
71 jawaban



e. Keadilan

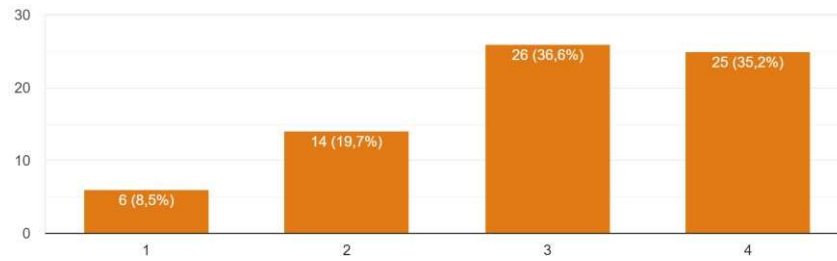
1. Pimpinan Fakultas melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi.

71 jawaban



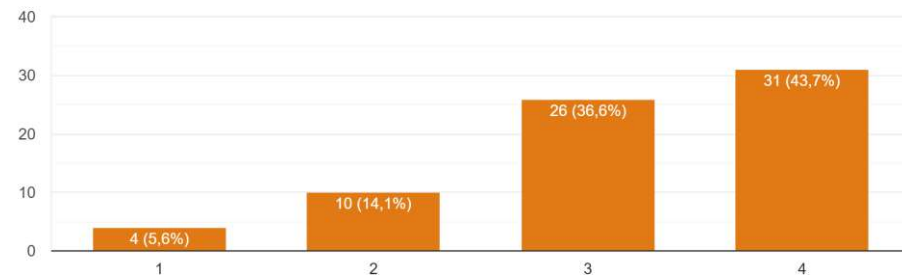
2. Pimpinan Fakultas memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi.

71 jawaban

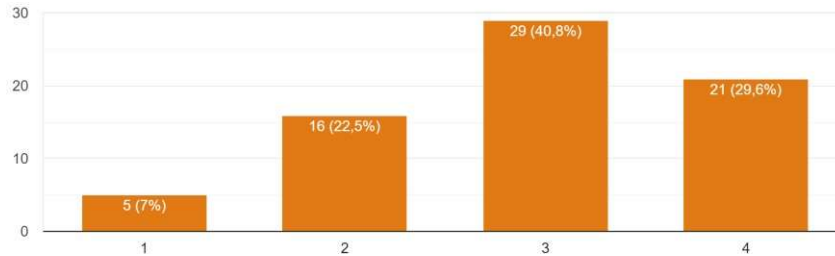


3. Pimpinan Fakultas memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/ sertifikasi profesi.

71 jawaban

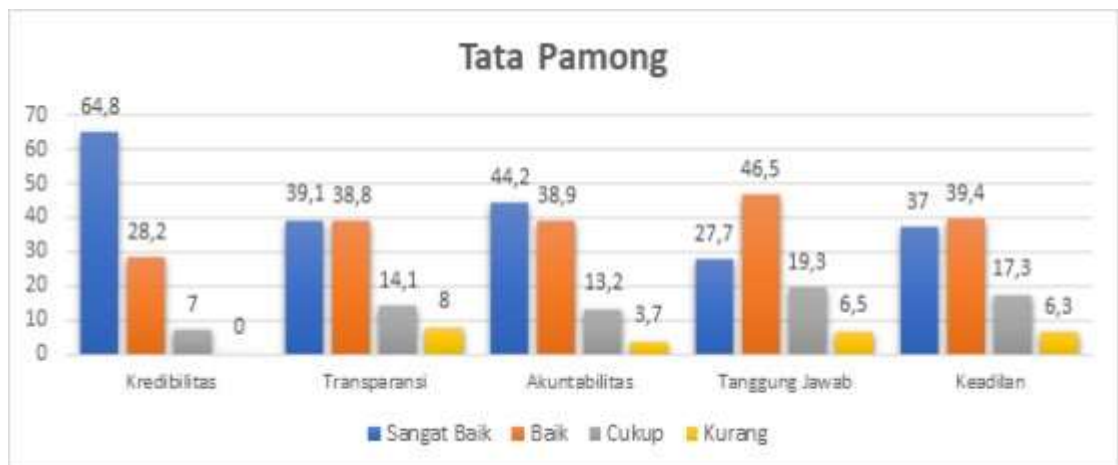


4. Pimpinan Fakultas memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan
71 jawaban



Gambar 1. Persentase masing-masing pertanyaan

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik UNG pada kriteria tata pamong berada dalam katagori sangat baik seperti terlihat pada grafik di bawah ini.



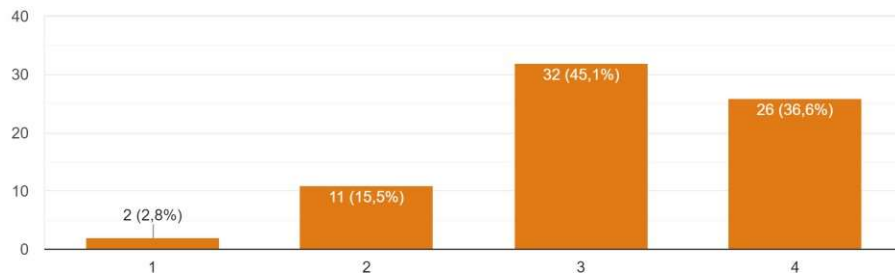
Gambar 2. Persentase Tata Pamong

B. Kepemimpinan

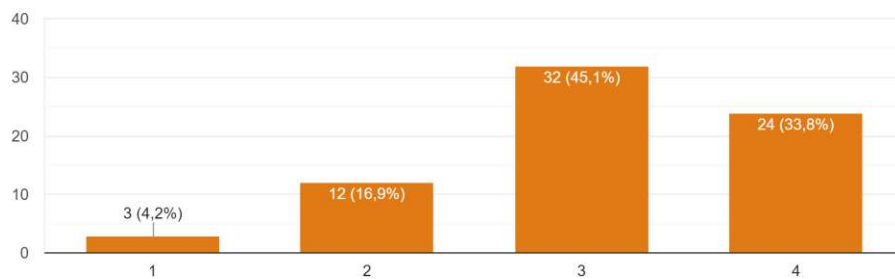
Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 71 responden terhadap kriteria kepemimpinan FT UNG yang terdiri aspek kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasi, dan kepemimpinan public.

a. Kepemimpinan operasional

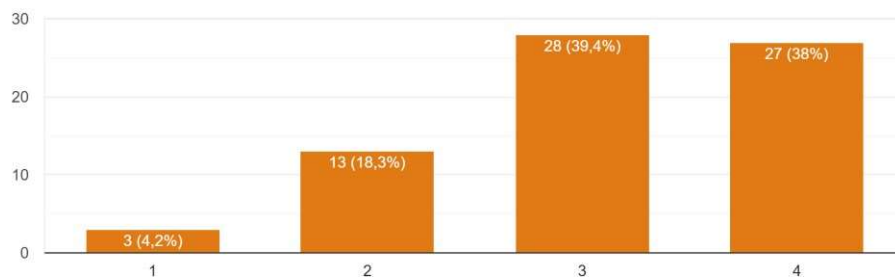
1. Pimpinan Fakultas membagi tugas berdasarkan kompetensi SDM yang berada di bawahnya
71 jawaban



2. Pimpinan membagi tugas berdasarkan keahlian SDM yang berada di bawahnya
71 jawaban



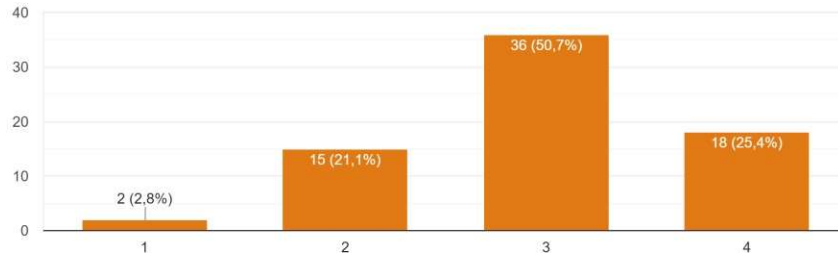
3. Pimpinan membagi tugas berdasarkan latar belakang Pendidikan SDM yang berada di bawahnya
71 jawaban



b. Kepemimpinan organisasi

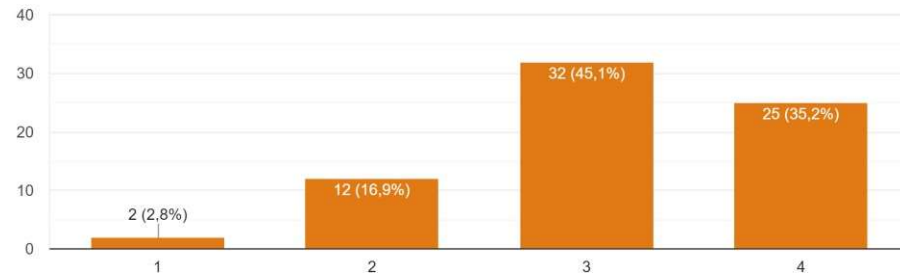
1. Pimpinan Fakultas membagi dan menyampaikan secara jelas tupoksi Masing-masing SDM yang berada di bawahnya

71 jawaban



2. Pimpinan Fakultas menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya

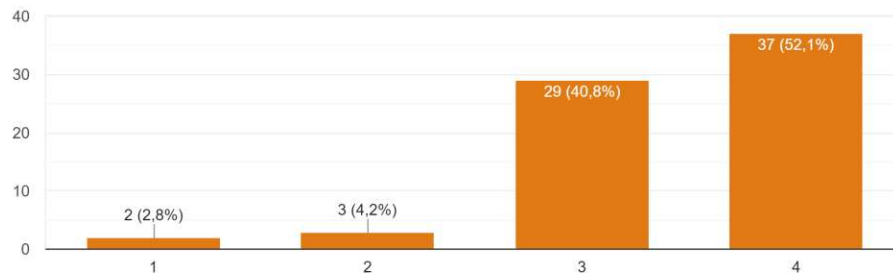
71 jawaban



c. Kepemimpinan publik

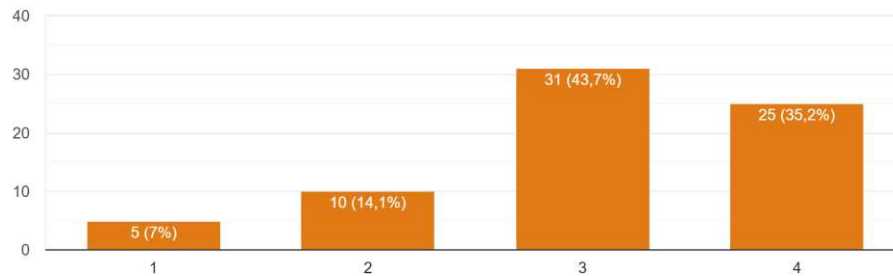
1. Pimpinan Fakultas dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain

71 jawaban



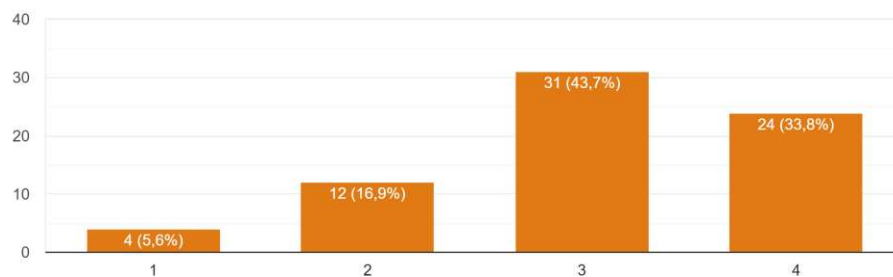
2. Pimpinan Fakultas menjadi pemimpin di organisasi di luar Institut

71 jawaban



3. Pimpinan Fakultas aktif dalam organisasi di luar Institut

71 jawaban



Gambar 3. Persentase masing-masing pertanyaan untuk kriteria kepemimpinan

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik UNG pada kriteria kepemimpinan berada dalam katagori sangat baik seperti terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. Persentase Kepemimpinan

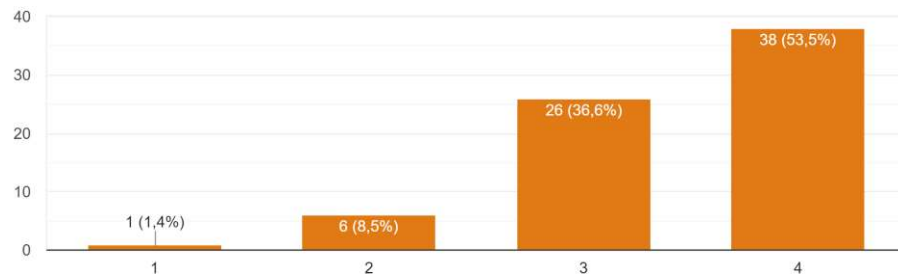
C. Tata Kelola

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 71 responden terhadap Tata Kelola FT UNG yang terdiri Planning, organizing, staffing, leading, controlling.

a. Planning,

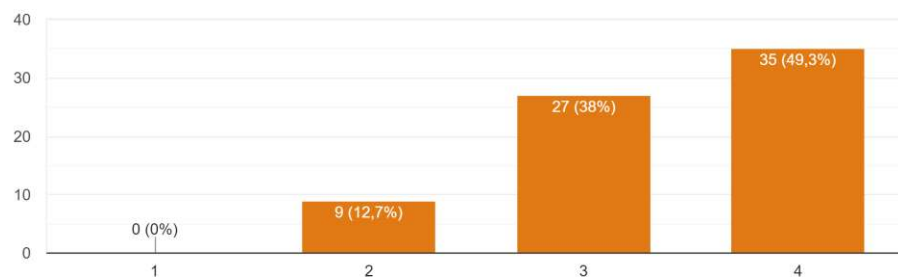
1. Pimpinan Fakultas senantiasa merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra

71 jawaban



2. Pimpinan Fakultas senantiasa merencanakan kegiatan berdasarkan RIP

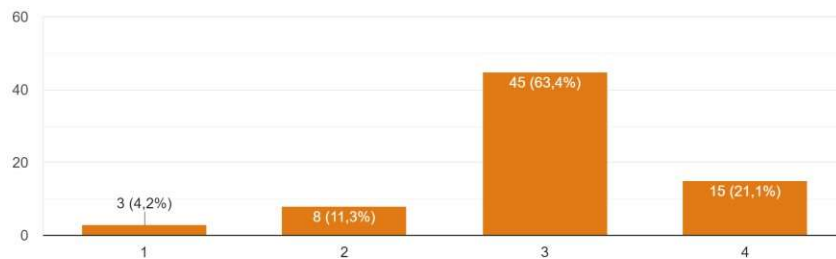
71 jawaban



b. Organizing,

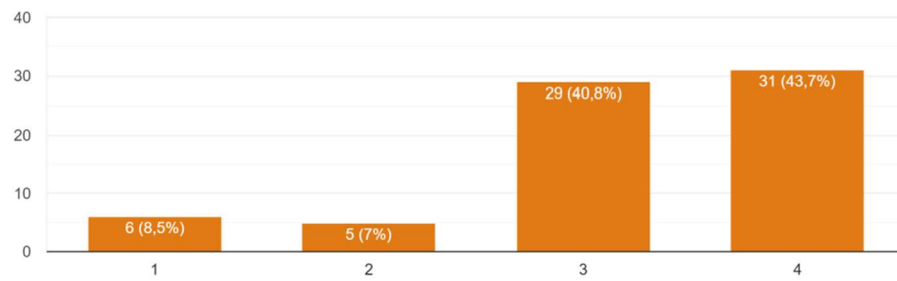
1. Pimpinan Fakultas telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya

71 jawaban



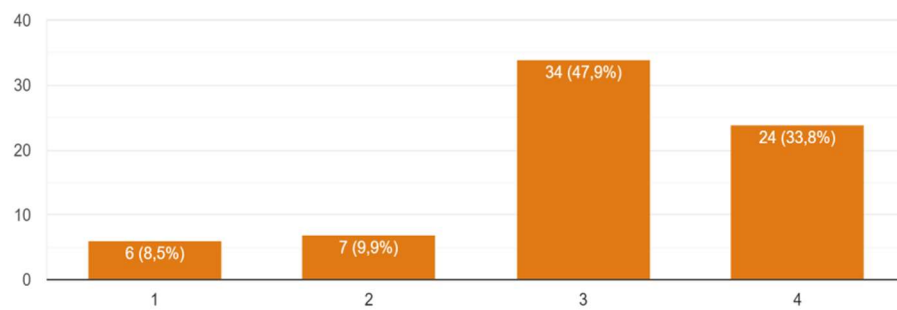
2. Pimpinan Fakultas senantiasa memotivasi bawahannya untuk saling Kerjasama

71 jawaban



3. Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan koordinasi dengan bawahannya

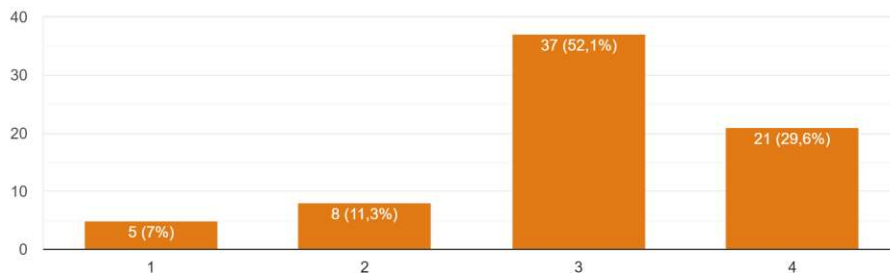
71 jawaban



c. Staffing,

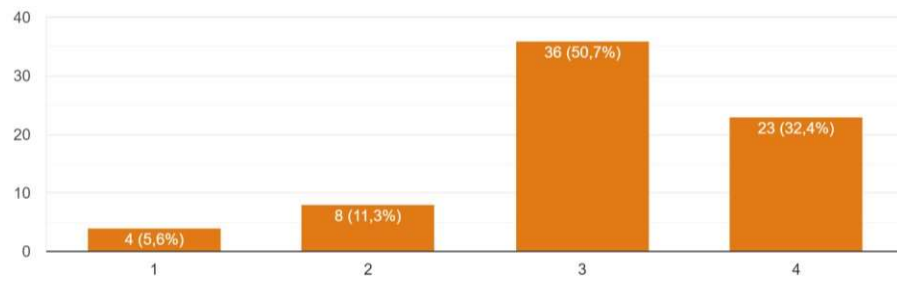
1. Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan keahliannya

71 jawaban



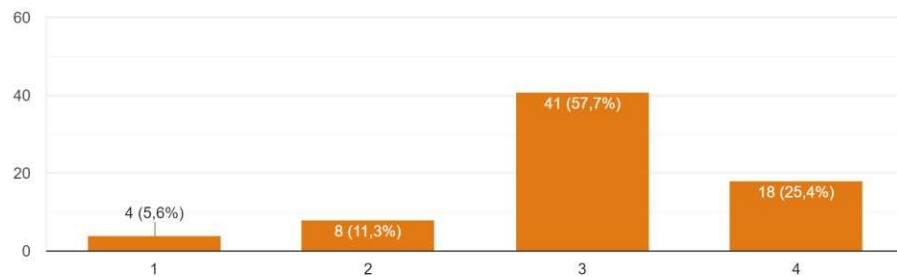
2. Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya

71 jawaban



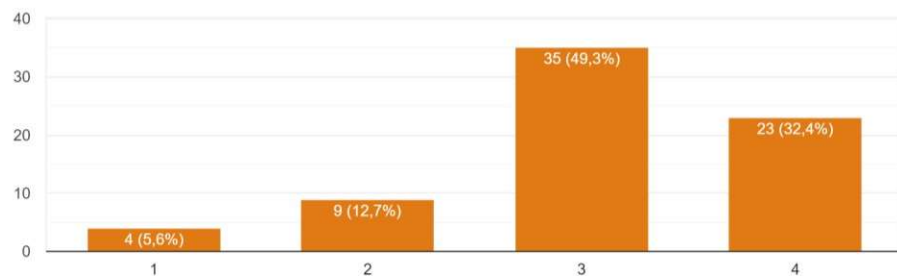
3. Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya

71 jawaban



4. Pimpinan Fakultas senantiasa menempatkan SDM nya berdasarkan latar belakang pendidikannya

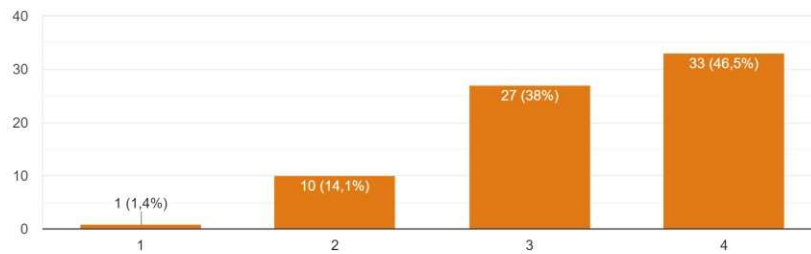
71 jawaban



d. Leading,

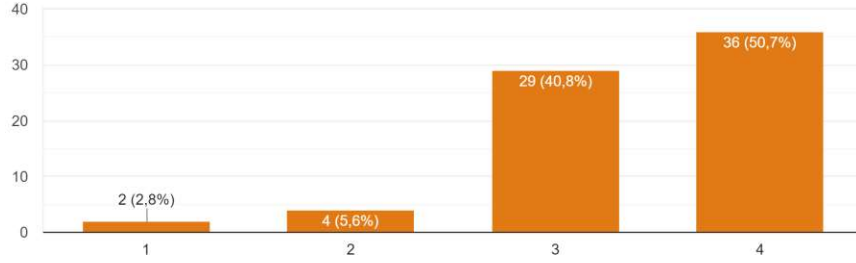
1. Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas

71 jawaban



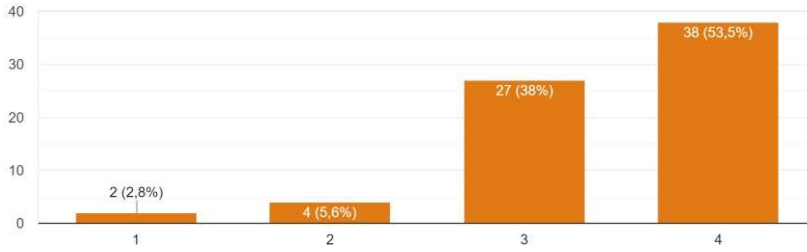
2. Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian

71 jawaban



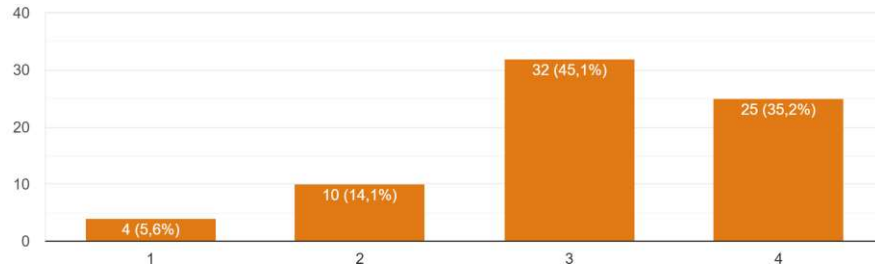
3. Pimpinan Fakultas senantiasa mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat

71 jawaban



4. Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan supervisi kepada bawahannya

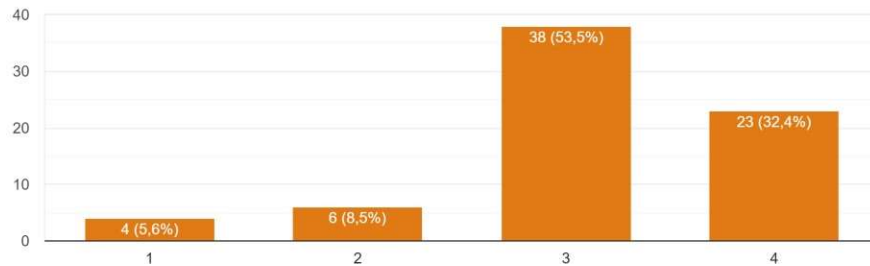
71 jawaban



e. Controlling.

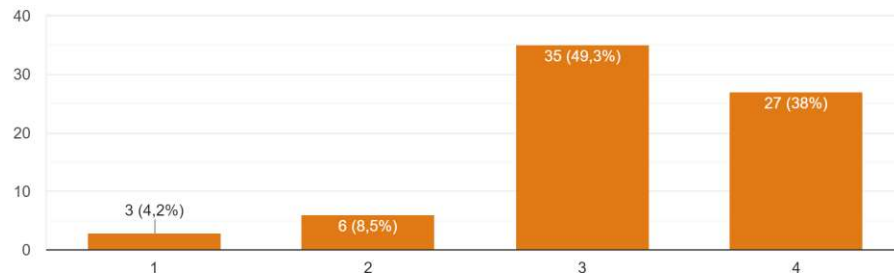
1. Pimpinan Fakultas senantiasa melakukan pengawasan kepada Bawahannya

71 jawaban



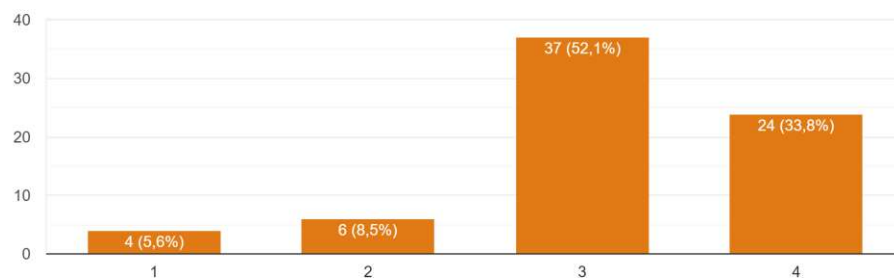
2. Unit Penjaminan Mutu Fakultas melakukan audit secara rutin

71 jawaban



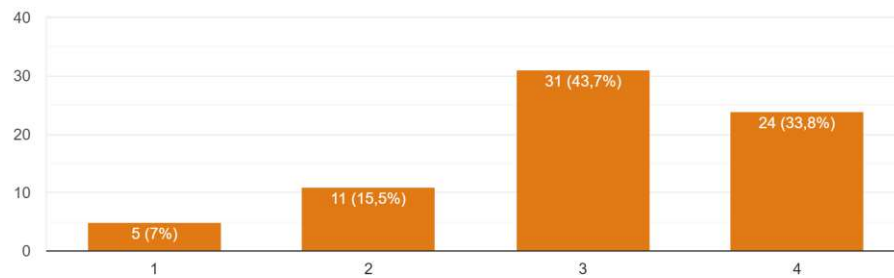
3. Unit Penjaminan Mutu melaporkan hasil audit

71 jawaban



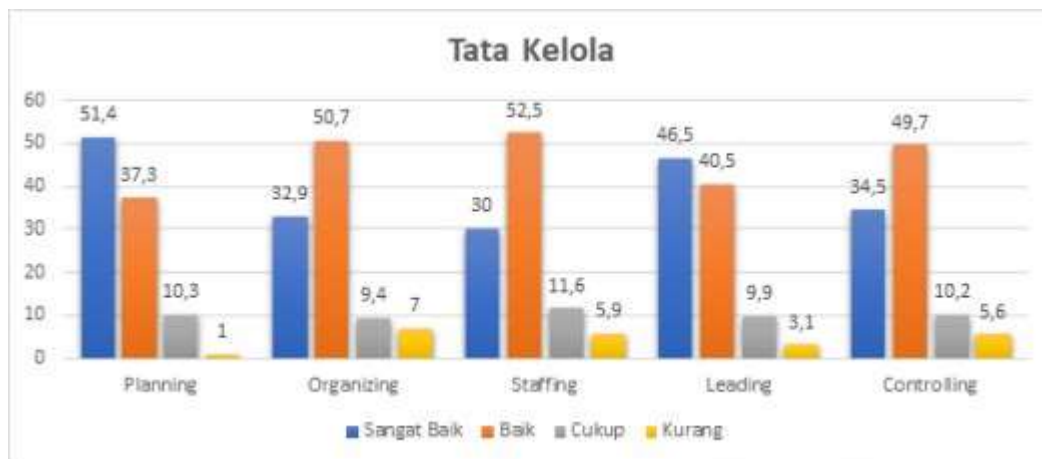
4. Selalu ada tindak lanjut hasil audit di tingkat Fakultas

71 jawaban



Gambar 5. Persentase masing-masing pertanyaan untuk kriteria Tata Kelola

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik UNG pada kriteria Tata Kelola berada dalam katagori sangat baik seperti terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. Persentase Tata Kelola

BAB III

PENUTUP

Kesimpulan

Temuan survey menggambarkan bahwa proses tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola yang diselenggarakan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 71 responden. Hasil survey ini menunjukkan bahwa proses tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola Fakultas Teknik UNG sangat bagus dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Teknik UNG untuk terus memberikan yang lebih baik lagi di kemudian hari. Walaupun masih terdapat penilaian beberapa responden pada kategori cukup dan kurang.

Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang proses tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola di FT UNG.