



**LAPORAN HASIL SURVEY TENDIK TERHADAP  
TATA PAMONG, TATA KELOLALA, KERJASASMA**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**PASCASARJANA  
UNISMUH PALU**

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK TERHADAP  
TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA  
TAHUN 2023**



**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU  
2023**

## Prakata

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, dan kekuatan, sehingga penyusunan Laporan Survey dapat diselesaikan dengan baik, penting bagi pimpinan untuk mengetahui, seberapa besar tingkat kepuasan civitas akademik terhadap hal tersebut.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada jajaran Gugus Penjaminan Mutua (GPM) dan tenaga administrasi, yang telah menyusun instrumen, melakukan survei dan membuat laporan survey kepuasan Tendik Terhadap Tata pamong, Tata Kelola dan Kerja sama. Hasil survei dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan kurikulum secara khusus dan pengambilan kebijakan di lingkungan Pascasarjana Unismuh Palu. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjukNYA, Aamiin.

Palu, Juli, 2023

Direktur Pascasarjana



**Dr. Syamsul Haling, SH, MH**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Salah satu tantangan terbesar yang banyak dihadapi oleh suatu instansi perguruan tinggi yaitu bagaimana mengelola suatu organisasi baik ditingkatkan universitas, fakultas dan program studi dengan menggunakan manajemen mutu yang terpadu. Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu organisasi pendidikan untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tantangan-tantangan dimasa depan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perguruan tinggi untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan para stakeholders (mahasiswa, masyarakat dan instansi terkait). Agar keinginan tersebut dapat diokomodir, maka dibutuhkan tata kelola yang baik dan profesional yang terangkum dalam sebuah sistem tata pamong. Konsep yang saat ini sedang menjadi mainstream dalam penyelenggaraan perguruan tinggi adalah konsep good university governance. Pada dasarnya, pendidikan tinggi yang pada praktiknya dijalankan oleh institusi perguruan tinggi dimaksudkan untuk dapat menjadi komunitas kaum intelektual suatu bangsa. Komunitas intelektual ini kemudian diharapkan untuk menjadi komunitas yang mampu menelurkan inovasi-inovasi dan pemikiran-pemikiran dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi. Dengan peranan dan harapan yang besar inilah anggota komunitas pendidikan tinggi kemudian mendapat posisi yang terhormat di tengah masyarakat.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan meningkatkan sistem tata pamong. Sistem tata pamong, tata kelola, dan kerjasama akan berjalan secara efektif melalui mekanisme yang disepakati bersama, serta dapat memelihara dan mengakomodasi semua unsur, fungsi, dan peran dalam institusi perguruan tinggi. Tata pamong didukung dengan budaya organisasi yang dicerminkan dengan adat dan tegaknya aturan, tata cara pemilihan pimpinan, etika Tendik, etika mahasiswa, etika tenaga kependidikan, sistem penghargaan dan sanksi serta pedoman dan prosedur pelayanan (administrasi, perpustakaan, laboratorium, dan studio). Sistem tata pamong (input, proses, output dan outcome serta lingkungan eksternal yang menjamin terlaksananya tata pamong yang baik) harus diformulasikan, disosialisasikan, dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi kembali dengan peraturan dan prosedur yang jelas demi menjamin keterlaksanaan tata pamong, tata

kelola, dan kerjasama itu sendiri berjalan dengan baik. Untuk itu salah satu fungsi penting dari Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Prodi Manajemen Pendidikan Islam yaitu memastikan bahwa tata pamong tata kelola, dan kerjasama di lingkungan Pascasarjana Unismuh Palu telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang ada.

Dalam menjalankan fungsi ini Gugus Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu melakukan survey kepuasan kepada civitas akademika yang dalam hal ini Tendik, di lingkungan Pascasarjana Unismuh Palu demi mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi terkini tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di lingkungan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu

## **B. TUJUAN**

Pelaksanaan survey Kepuasan Tendik terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu dan tentunya untuk mengetahui tingkat Kepuasan Tendik terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi Pimpinan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu dalam mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan peningkatan sarana dan prasarana.

## **C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEY**

Pelaksanaan survey Kepuasan Tendik terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama pada Pascasarjana Unismuh Palu dilaksanakan pada bulan Oktober 2023.

## **D. RESPONDEN**

Responden kepuasan ini adalah Tendik Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu.

## **E. METODE ANALISIS DATA**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Kepuasan Tendik terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama berupa indeks kepuasan (skala 1- 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan Tendik dan Tendik, terhadap aspek yang dinilai.

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form*. Berdasarkan edaran tersebut

diminta untuk menilai Sarana dan Prasarana Pengisian kuisioner menggunakan skala "sangat puas"; "puas"; "cukup puas"; "tidak puas"; "sangat tidak puas" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya.

**Tabel 1. Skala Likert untuk kepuasan layanan**

Nilai/Bobot	Keterangan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat Puas

#### **F. ASPEK YANG DIUKUR**

Aspek yang diukur adalah kepuasan responden Tendik terhadap Kepuasan terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu.

Indikator yang digunakan dalam survey Kepuasan Tendik terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama ini sebagai berikut:

• Layanan administrasi keramahan
• Kejujuran
• Kecepatan
• Ketetapan
• Kreativitas
• Layanan pengembangan karir transparansi
• Akuntabilitas
• Independen

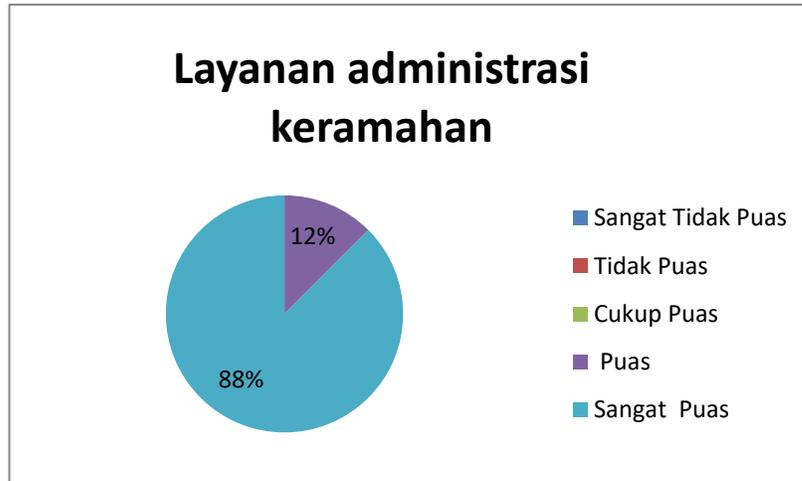
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredibilitas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung jawab</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan moril untuk pengembangan diri (melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, dan jabatan struktural)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural fasilitas sarana ( peralatan kantor)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet, poli klinik/klinik pratama, olahraga kantin dll)</li> </ul>

**BAB II**  
**HASIL SURVEY**

**2.1 KEPUASAN TENDIK TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJA SAMA**

a. Layanan administrasi keramahan

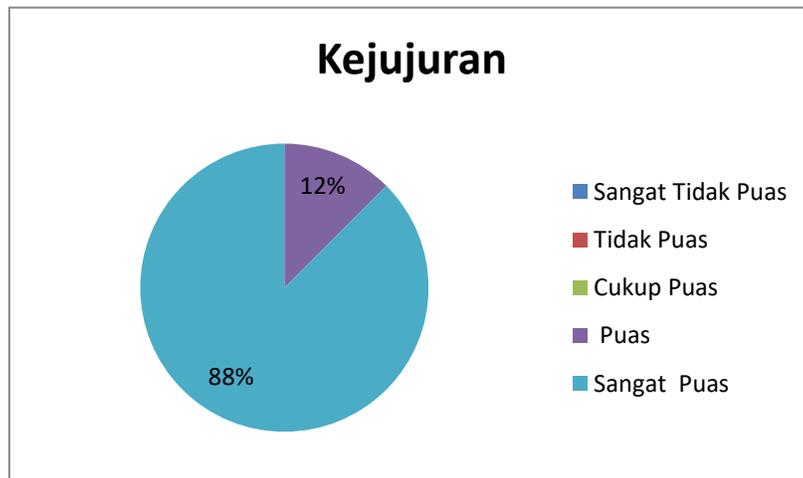
Gambar 1



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

b. Kejujuran

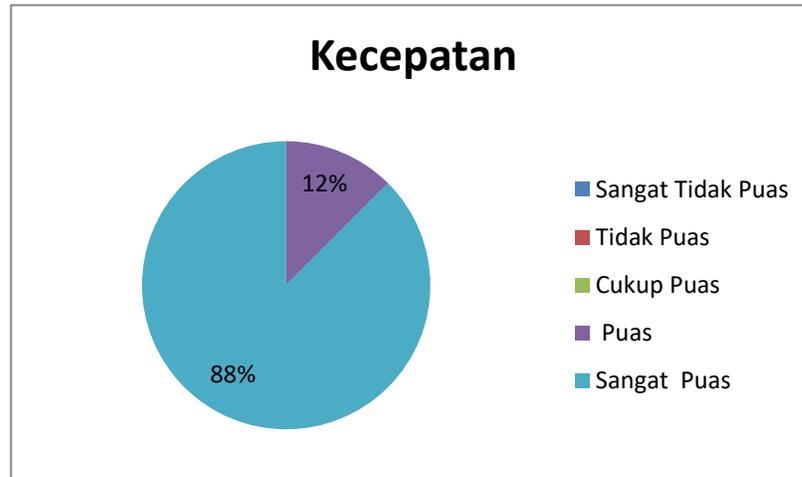
Gambar 2



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

c. Kecepatan

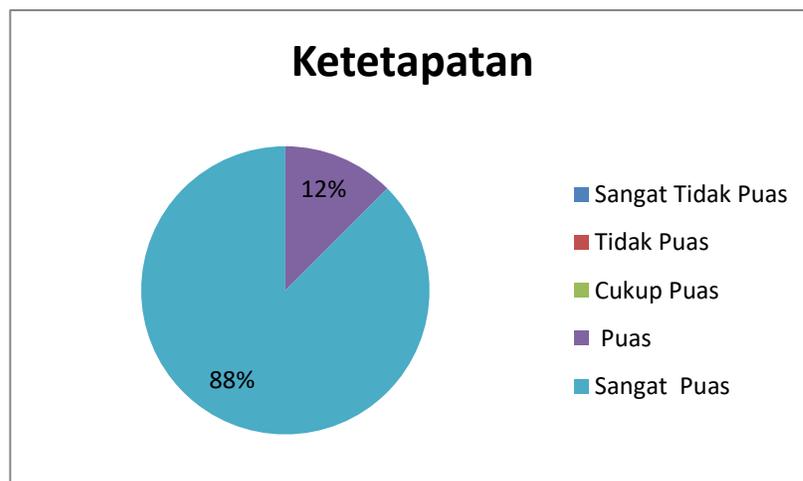
Gambar 3



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

d. Ketetapan

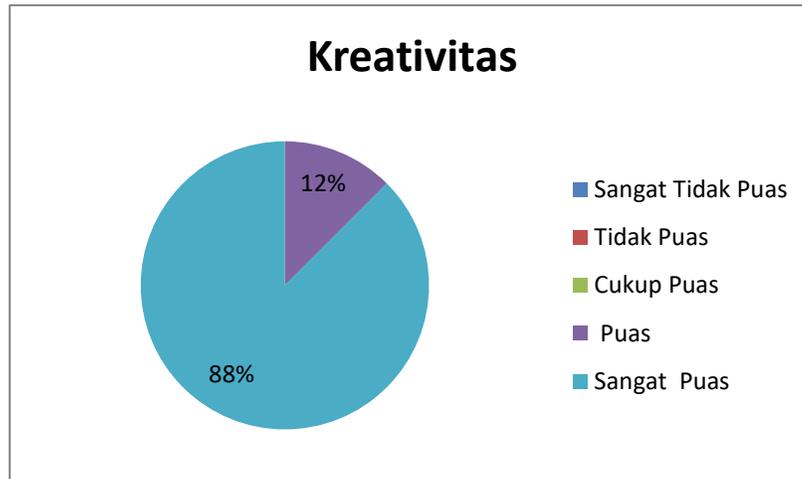
Gambar 4



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

e. Kreativitas

Gambar 5



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

f. Layanan pengembangan karir transparansi

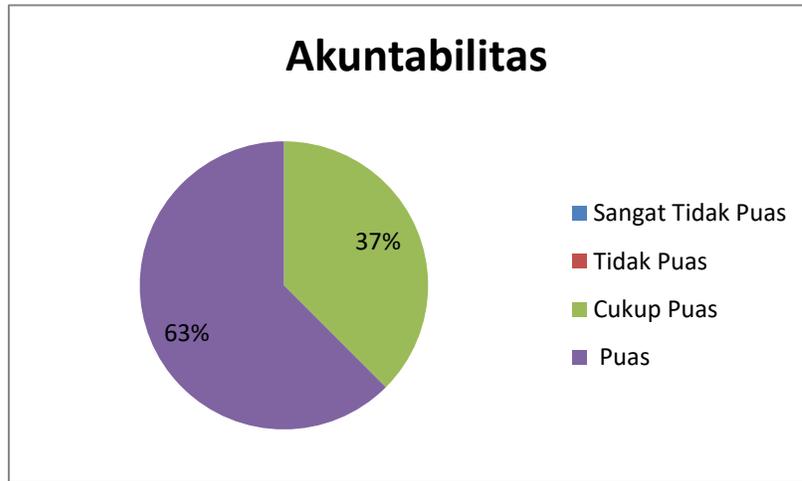
Gambar 6



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

g. Akuntabilitas

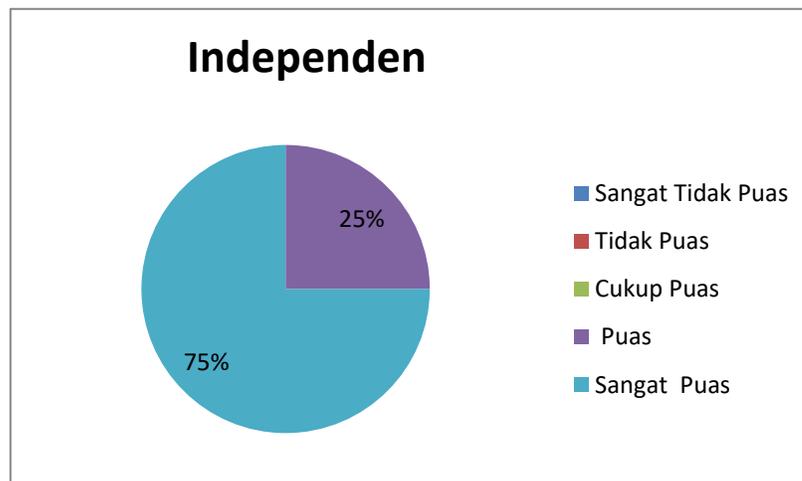
Gambar 7



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 63%, Puas 37%, , sangat puas.

h. Independen

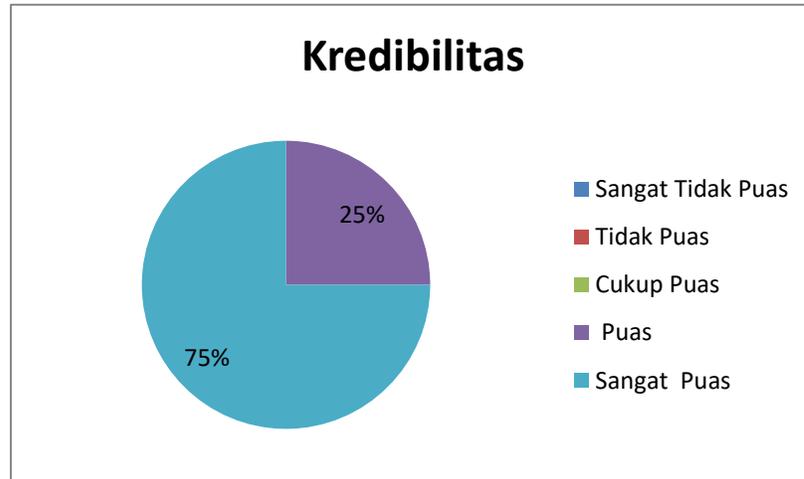
Gambar 8



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

i. Kredibilitas

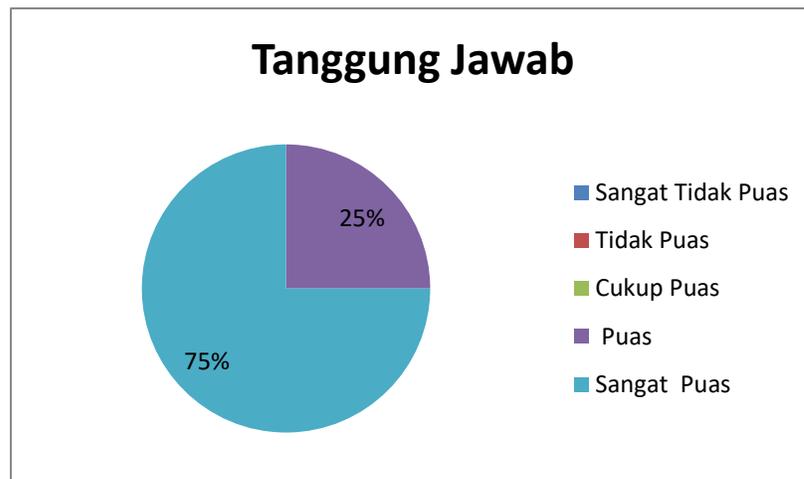
Gambar 9



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

j. Tanggung jawab

Gambar 10



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

- k. Dukungan moril untuk pengembangan diri (melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll)

Gambar 11



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

- l. Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, dan jabatan struktural)

Gambar 12



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

m. Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural

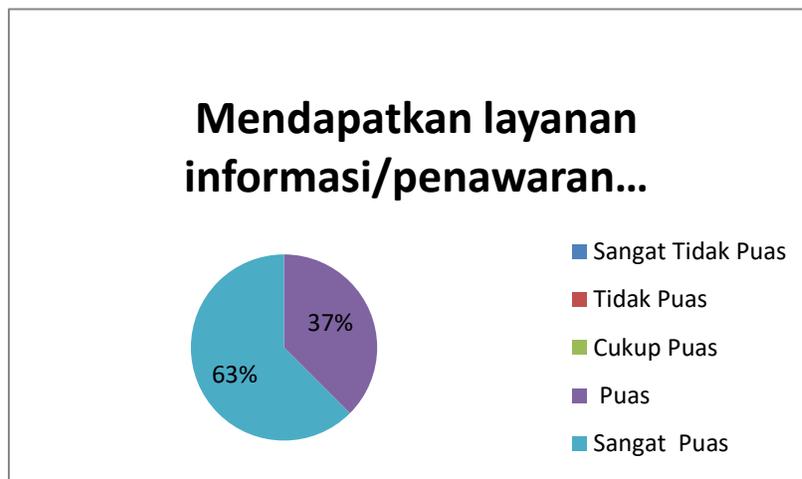
Gambar 13



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

n. Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural fasilitas sarana ( peralatan kantor)

Gambar 14



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 63%, Puas 37%, Dengan demikian, sangat puas.

- o. Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet, poli klinik/klinik pratama, olahraga kantin dll)

Gambar 15



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

## **BAB III**

### **SIMPULAN**

#### **3.1 SIMPULAN**

Pengiriman berupa kuesioner kepuasan Tendik terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama Prodi Manajemen Pendidikan Islam Secara garis besar seluruh responden memberikan penilaian yang sangat puas dari semua unsur pertanyaan yang diberikan. Hal ini harus dipertahankan agar hasil survey kepuasan di masa yang akan datang nilai pelayanan lebih baik.