HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA (CIVITAS AKADEMIKA)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG
2025

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA (CIVITAS AKADEMIKA) FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Gugus Penjaminan Mutu	**Dekan**	**Dekan**
Masni Banggu, S.IP., M.Si	**Arie Purnomo, S.IP., M.Si**	**Arie Purnomo, S.IP., M.Si**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayaNya maka Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk komitmen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam melaksanakan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem tata pamong, tata kelola, serta pelaksanaan kerjasama dengan berbagai pihak. Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap kinerja lembaga dalam hal transparansi, akuntabilitas, efektivitas manajemen, dan kemitraan institusional.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden—baik dosen, tenaga kependidikan, maupun mahasiswa—yang telah memberikan masukan melalui pengisian kuesioner. Semoga hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola serta memperkuat sinergi kerjasama di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

A. LATAR BELAKANG

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) sebagai salah satu unsur pelaksana akademik memiliki peran penting dalam menciptakan tata kelola yang baik (*good governance*) serta menjalin kerjasama yang produktif dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam rangka menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, diperlukan sistem tata pamong dan tata kelola yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas kepada civitas akademika.

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama dilakukan sebagai bentuk evaluasi diri dan upaya peningkatan mutu kelembagaan. Melalui survei ini, fakultas dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, serta mahasiswa terhadap kebijakan dan implementasi tata kelola yang berjalan.

Selain itu, hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kinerja kelembagaan, penguatan sistem manajemen internal, serta pengembangan kemitraan dengan pihak eksternal. Dengan demikian, kegiatan ini merupakan bagian penting dari siklus penjaminan mutu internal guna mewujudkan tata pamong dan tata kelola fakultas yang efektif, efisien, serta berdaya saing tinggi.

B. TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) terhadap pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama yang diterapkan oleh fakultas.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik serta area yang masih perlu ditingkatkan dalam sistem tata pamong, tata kelola, dan kerjasama.
3. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola fakultas yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.

4. Mendukung pencapaian visi dan misi fakultas melalui peningkatan kualitas tata kelola serta penguatan jejaring kerjasama internal dan eksternal.

C. METODE

Survei ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif mengenai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap aspek tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1. **Populasi dan Responden: S**urvei diikuti oleh **85 responden** yang terdiri atas civitas akademika, yaitu dosen,tenaga kependidikan, dan mahasiswa sebagai pengguna layanan fakultas.
2. **Instrumen Survei:** instrumen yang digunakan berupa kuesioner skala Likert (1–5), yang mencakup beberapa indikator utama seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan kualitas kerjasama.
3. **Teknik Pengumpulan Data:** pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner daring (online) yang disebarkan oleh unit penjaminan mutu fakultas kepada seluruh responden.
4. **Analisis Data:** data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk memperoleh rata-rata tingkat kepuasan per indikator. Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan total pengguna terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama adalah sebesar 85,27%, yang menunjukkan kategori **“Sangat Puas”**.
5. **Pelaporan:** hasil survei kemudian disajikan dalam bentuk laporan resmi yang memuat tingkat kepuasan, analisis hasil, serta rekomendasi peningkatan mutu tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

D. KATEGORI SKALA PENILAIAN LIKERT

5 : Sangat Puas (SP)

4 : Puas (P)

3 : Cukup Puas (CP)

2 : Tidak Puas (TP)

1 : Sangat Tidak Puas (STP)

E. KATEGORI BUTIR PERNYATAAN (INDIKATOR) DALAM INSTRUMEN SURVEI BERBASIS SKALA LIKERT

a. Sistem Tata Pamong

1. Institusi memiliki Statuta sebagai peraturan dasar yang mengatur sistem tata pamong secara kredibel, transparan dan akuntabel
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
2. Visi Misi Tujuan dan Sasaran (VMTS) institusi memiliki kesesuaian dan memayungi VMTS Unit Pengelola Program Studi (UPPS) serta sebagai visi keilmuan Program Studi (PS) yang dikelolanya
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
3. Institusi, UPPS dan Prodi melakukan analisis kondisi eksternal dan internal setiap periodik guna menetapkan strategi pengembangannya
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
4. Institusi, UPPS dan Prodi menetapkan identifikasi risiko pengelolaan manajemen dan dilakukan evaluasi serta pengendalian risikonya (risk mitigation)
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
5. Institusi memiliki peraturan tentang pedoman organisasi dan tata kerja kelembagaan

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

6. Kejelasan struktur organisasi dalam hierarki kepemimpinan Institusi telah dirumuskan

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

7. Penetapan Surat Keputusan (SK) pengangkatan pejabat struktural dilakukan dengan mekanisme yang jelas

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

8. Pejabat struktural melakukan kegiatan operasional dengan berpedoman wewenang, tugas dan tanggung jawab (job deskripsi)

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

9. Pengambilan keputusan dilakukan secara objektif berdasarkan peraturan yang berlaku

- Sangat Puas
- Puas

- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

10. Pengambilan keputusan dalam pelaksanaan sistem tata pamong dilakukan secara periodik, melibatkan stakeholders dan dilakukan proses pendokumentasiannya (undangan, daftar hadir, notulen, dan berita acara)

    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas

11. Ada instruksi/ penjelasan terkait pembagian tugas pada setiap pegawai

    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas

b. Sistem Tata Kelola (Manajerial)

1. Setiap prodi memiliki VMTS, renstra dan renop yang selaras dengan milik institusi
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
2. Institusi memiliki Rencana Induk Pengembangan (RIP), Rencana Strategis (Renstra), dan Rencana Operasional (Renop) yang menjadi acuan UPPS dan prodi dalam menjalankan program strategis mencapai VMTS
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas

- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

3. Kelengkapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimiliki setiap unit kerja dalam pengelolaan manajemen
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
4. Semua kegiatan operasional pengelolaan manajemen diimplementasikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
5. Program kerja tata pamong disusun dalam Renstra dan dapat diakses oleh semua pihak
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
6. Setiap pejabat dilakukan evaluasi kinerja berdasarkan job desknya
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
7. Terdapat rencana kinerja tahunan yang disusun masing-masing unit kerja
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas

8. Terdapat kegiatan monitoring dan evaluasi bagi masing-masing unit kerja oleh pimpinan
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
9. Terdapat laporan kinerja yang disusun oleh masing-masing unit kerja
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
10. Pimpinan mengadakan rapat evaluasi secara berkala dengan para pimpinan/pejabat unit yang terkait.
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas

C. Kepemimpinan

1. Sistem pemilihan para pejabat di lingkungan kampus mengedepankan meritokrasi (berbasis demokrasi dan kinerja) sistem sehingga sangat memungkinkan terpilihnya pejabat dan kepemimpinan yang terbaik
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
2. Keterlibatan pimpinan dalam berbagai kegiatan dan organisasi publik
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas

- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

3. Terdapat standar minimum kompetensi bagi seseorang yang dapat diangkat sebagai pengajar atau ditugaskan dalam suatu jabatan di lingkungan kampus
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
4. Evaluasi kinerja dosen maupun para pejabat di lingkungan kampus dilaksanakan secara rutin dan terjadwal
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
5. Terdapat standar kompetensi dan peraturan kepegawaian yang memungkinkan pengelolaan ketenagaan bertanggung jawab dan adil
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
6. Pengelolaan ketenagaan dilaksanakan secara akuntabel, terencana dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip profesionalisme, disiplin, kejujuran dan ketaatan
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas

d. Sistem Penjaminan Mutu

1. Ketersediaan dokumen SPMI (Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Kebijakan SPMI, Standar SPMI, Formulier SPMI)
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
2. Dokumen kebijakan mutu diimplempentasikan dalam kegiatan akademik dan non akademik
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
3. Dokumen standar mutu yang tersedia sudah direalisasikan dengan baik
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
4. Dokumen manual prosedur sudah dilaksanakan dengan benar
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas
5. Konsistensi dan keberlangsungan siklus penjaminan mutu PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan Standar) di seitap unit kerja
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas

- Sangat Tidak Puas

6. Kegiatan audit mutu akademik internal dilakukan minimal satu kali dalam setiap tahun
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
7. Terdapat auditor mutu internal untuk melakukan kegiatan audit mutu akademik internal
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
8. Program studi memperoleh akreditasi tingkat nasional, baik APS maupun APT
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
9. Memperoleh sertifikasi Kelembagaan tingkat internasional
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
10. Program studi berstandar internasional (memperoleh akreditasi tingkat internasional)
    - Sangat Puas
    - Puas
    - Cukup Puas
    - Tidak Puas
    - Sangat Tidak Puas

e. Kerjasama

1. Kepemilikan pedoman kerjasama dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
2. Jumlah kerjasama (MoU) dengan perguruan tinggi terkait Tri Dharma Perguruan Tinggi tingkat nasional
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
3. Jumlah kerjasama (MoU) dengan perguruan tinggi terkait Tri Dharma Perguruan Tinggi tingkat internasional
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
4. Program studi bekerjasama dengan mitra kelas dunia (bidang Kurikulum, magang, dan penyerapan lulusan)
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas
5. Kepuasan mitra dalam pelaksanaan program kemitraan yang ditindaklanjuti untuk keberlanjutan kerjasama/ MoU
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas

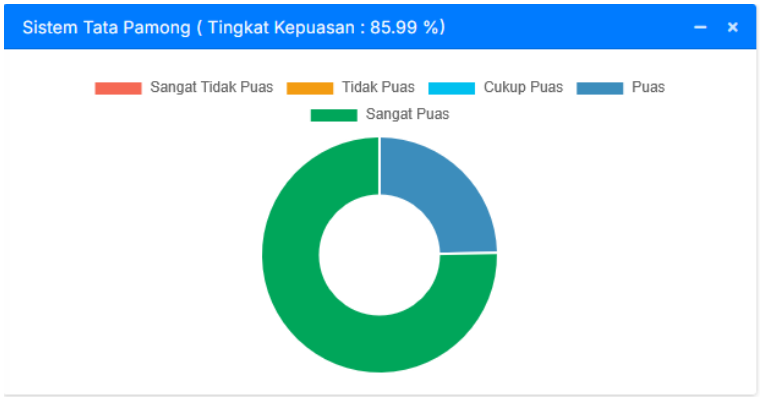
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

6. Melaksanakan program visiting lecturer tingkat internasional
   - Sangat Puas
   - Puas
   - Cukup Puas
   - Tidak Puas
   - Sangat Tidak Puas

D. HASIL DAN ANALISIS

1. Sistem Tata Pamong

Sistem tata pamong merupakan fondasi utama tata kelola organisasi yang menjamin seluruh kegiatan berjalan sesuai prinsip good governance. Dengan tata pamong yang baik, lembaga akan memiliki arah yang jelas, mekanisme kerja yang tertib, serta budaya organisasi yang transparan dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kinerja seluruh unsur d Mohon untuk mengisi kuesioner berikut dengan keterangan sebagai berikut :

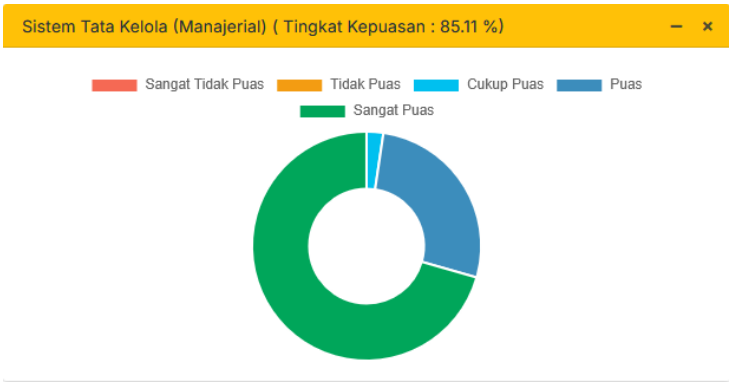


Gambar 1.1 Sistem Tata Pamong

Hasil survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa Sistem Tata Pamong di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah berjalan dengan sangat baik, dengan tingkat kepuasan **85,99%** dari total **85 responden**.Penerapan tata pamong yang berlandaskan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi faktor utama keberhasilan pengelolaan fakultas.

2. Sistem Tata Kelola (Manejerial)

Sistem Tata Kelola (Manajerial) adalah mekanisme pengelolaan organisasi yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap seluruh kegiatan lembaga agar berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks perguruan tinggi, sistem tata kelola manajerial berfungsi untuk memastikan bahwa setiap keputusan dan kebijakan diambil berdasarkan prinsip good governance serta mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan institusi.

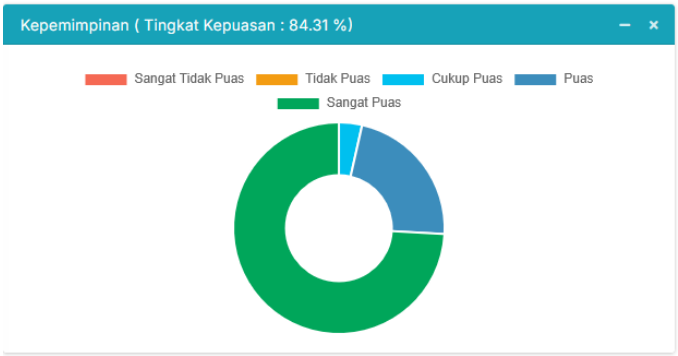


Gambar 1.2 Sistem Tata Kelola (Manejerial)

Hasil survei menunjukkan bahwa Sistem Tata Kelola (Manajerial) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah berjalan dengan sangat baik, dengan tingkat kepuasan **85,11%** dari **85 responden.** Hal ini mencerminkan bahwa civitas akademika menilai proses manajerial fakultas sudah efektif, transparan, dan akuntabel dalam mendukung peningkatan mutu tata kelola kelembagaan.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi, mengarahkan, membimbing, dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks kelembagaan, kepemimpinan mencerminkan bagaimana seorang pemimpin menjalankan peran strategisnya dalam mengelola organisasi, membuat keputusan, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Di lingkungan perguruan tinggi, kepemimpinan berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan akademik, tata kelola, dan kerjasama berjalan efektif sesuai visi dan misi institusi.

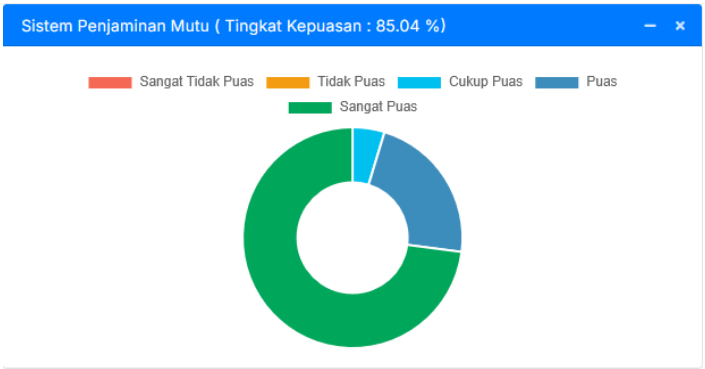


Gambar 1.3 Kepemimpinan

Kepemimpinan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memiliki peran sentral dalam mengarahkan, mengembangkan, serta memastikan pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama berjalan efektif dan berkesinambungan. Berdasarkan hasil survei kepuasan yang melibatkan **85 responden**, diperoleh tingkat kepuasan sebesar **84,31%,** yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas".

4. Sistem Penjaminan Mutu

Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berfungsi sebagai mekanisme utama untuk memastikan seluruh proses akademik dan non-akademik berjalan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Sistem ini mencakup kegiatan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan di tingkat fakultas maupun program studi.



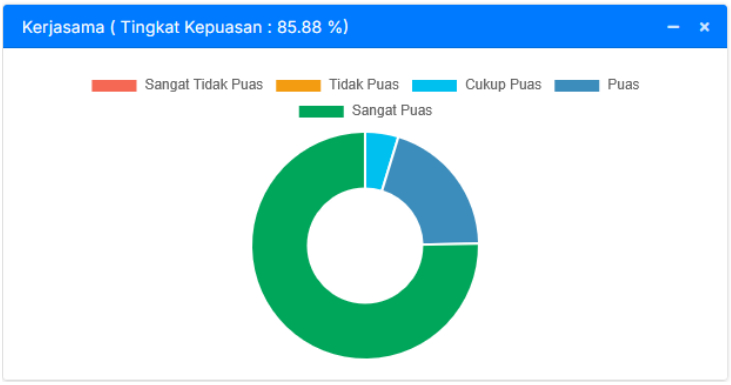
Gambar 1.4 Sistem Penjaminan Mutu

Secara keseluruhan, nilai kepuasan sebesar **85,04%** menunjukkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah terlaksana dengan efektif, terukur, dan sesuai harapan civitas akademika**.** Fakultas diharapkan terus memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, meningkatkan pelibatan seluruh unsur civitas akademika,

serta menjaga keberlanjutan budaya mutu untuk mendukung peningkatan kinerja institusi di masa mendatang.

5. Kerjasama

Kerjasama merupakan salah satu unsur penting dalam penguatan tata kelola fakultas yang berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kegiatan kerjasama dilakukan baik dengan lembaga internal universitas maupun dengan berbagai institusi eksternal, seperti pemerintah daerah, organisasi masyarakat, sektor swasta, serta lembaga pendidikan di dalam dan luar negeri.



Gambar 1.5 Kerjasama

Nilai kepuasan **85,88%** menunjukkan bahwa pelaksanaan kerjasama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah berlangsung efektif, produktif, dan sesuai harapan civitas akademika. Fakultas diharapkan dapat terus memperkuat jejaring kemitraan, meningkatkan kualitas implementasi program kolaborasi, serta memperluas cakupan kerjasama strategis baik di tingkat nasional maupun internasional untuk mendukung peningkatan mutu dan daya saing institusi.

E. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata sebesar **85,27%**, yang termasuk dalam kategori **"Sangat Puas"**. Capaian ini mencerminkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah terlaksana secara efektif, konsisten, dan sesuai harapan civitas akademika. Untuk menjaga dan meningkatkan capaian tersebut, fakultas diharapkan dapat:

1. **Memperkuat sistem monitoring dan evaluasi internal** secara rutin dan berkelanjutan.
2. **Meningkatkan pelibatan civitas akademika** dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan.
3. **Menumbuhkan budaya mutu dan inovasi** dalam setiap kegiatan akademik maupun non-akademik.
4. **Memperluas jaringan kerjasama strategis** dengan berbagai pihak guna mendukung pengembangan kelembagaan dan daya saing fakultas.