



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA  
KEPADA SIVITAS AKADEMIKA POLSUB  
TAHUN 2020**

**POLITEKNIK NEGERI SUBANG**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Terhadap Tata Pamong Dan Tata Kelola  
Kepada Sivitas Akademika Politeknik Negeri Subang

Subang, Juli 2020

Pusat Pengembangan Pembelajaran dan  
Penjamin Mutu Pendidikan (P4MP)  
Politeknik Negeri Subang



Azhis Sholeh Buchori, S.Pd., M.Pd.  
NIP 199010192019031007

Direktur  
Politeknik Negeri Subang



Ir. Ridwan Baharta M.Sc.  
NIP 19620615 1989031002

## **KATA PENGANTAR**

Survei kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong kepada Sivitas Akademika Poiteknik Negeri Subang (POLSUB) merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjamin Mutu Pendidikan (P4MP) POLSUB untuk mengetahui seberapa baik kualitas Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola yang diberikan kepada sivitas akademika Politeknik Negeri Subang. Hasil dari survei kepuasan yang diperoleh dari sivitas akademika menjadi masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh manajemen POLSUB.

Bagi POLSUB, umpan balik dari survei ini sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki oleh manajemen POLSUB. Survei kepuasan terhadap layanan juga menunjukkan mutu dari layanan Tata Pamong dan Tata Kelola POLSUB.

Meskipun responden pada survei ini masih tergolong sedikit, namun upaya yang dilakukan menjadi langkah awal untuk memberikan pelayanan prima di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak khususnya mahasiswa/i sebagai responden, sehingga survei keepuasan terhadap layanan kepada mahasiswa dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Target Populasi dan Metode Pengumpulan Data .....	1
BAB 2 HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN.....	2
2.1 Responden.....	2
2.2 Layanan Tata Kelola dan Tata Pamong.....	2
BAB 3 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Persentase Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Dosen .....	3
Diagram 2 Persentase Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Tenaga Kependidikan.....	3
Diagram 3 Persentase Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Mahasiswa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Rincian Responden.....	2
Tabel 2 Rekapitulasi Skor Responden.....	2

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Politeknik Negeri Subang (POLSUB) secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholders* yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. POLSUB melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarannya sesuai fungsi struktur organisasi.

Pengukuran kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada sivitas akademika POLSUB dievaluasi setiap tahun. Laporan ini merupakan ringkasan dari survei kepuasan layanan Tata Pamong dan Tata Kelola yang diadakan pada tahun 2020. Hal yang akan dibahas dalam laporan survei ini meliputi pelayanan yang diberikan pada Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.

Hasil dari survei kepuasan terhadap layanan Tata Pamong dan Tata Kelola menjadi rujukan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan, selain itu survei berguna sebagai *feedback* atas manajemen POLSUB untuk mengetahui pendekatan kepada sivitas akademika yang paling sesuai agar tata pamong dan tata kelola dapat berjalan secara maksimal.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan diadakannya survei kepuasan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola kepada sivitas akademika yakni:

1. Mengetahui sejauh mana kualitas pelaksanaan layanan tata pamong dan tata kelola kepada sivitas akademika POLSUB
2. Monitoring kinerja pelaksana layanan tata kelola dan tata pamong kepada mahasiswa menjalankan tugas dan fungsinya
3. Bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan tata pamong dan tata kelola di masa yang akan datang

### **1.3 Target Populasi dan Metode Pengumpulan Data**

Populasi dalam survei ini adalah sivitas akademika POLSUB yakni: Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode survei dengan kuesioner online sebagai media pengumpulan data. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarakan adalah kuesioner tertutup.

## BAB 2 HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN

### 2.1 Responden

Survei kepuasan terhadap layanan kepada mahasiswa pada tahun 2020 diisi oleh 562 mahasiswa aktif yang terdiri dari 250 laki-laki, dan 312 perempuan, dimana responden merupakan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa. Adapun rincian responden terdapat pada Tabel 1. Data Rincian Responden

Tabel 1 Data Rincian Responden

Responden	2017	2018	2019	Jumlah
Mahasiswa	137	150	120	270
Dosen	19	33	37	70
Tendik	21	20	25	45
	177	203	182	562
			Laki-Laki	250
			Perempuan	312

### 2.2 Layanan Tata Kelola dan Tata Pamong

Berikut ini melalui Tabel 2 disajikan rekapitulasi perhitungan respon terhadap layanan Tata Kelola dan Tata Pamong sivitas akademika POLSUB:

Tabel 2 Rekapitulasi Skor Responden

No.	Responden	Rerata Skor Responden
1.	Dosen	3.56
2.	Tenaga Kependidikan	3.28
3.	Mahasiswa	3.44
<b>Rata-Rata Penilaian Responden</b>		<b>3.43 (Puas)</b>

*\*skoring menggunakan skala 5*

- 5 : Sangat Puas
- 4 : Puas
- 3 : Netral
- 2 : Kurang Puas
- 1 : Tidak Puas



Diagram 1 Persentase Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Dosen

Hasil survei pada layanan tata pamong dan tata kelola kepada Dosen menunjukkan bahwa sebanyak 43% responden puas, 35% responden sangat puas, 17% netral, 3% kurang puas, dan 2% tidak puas. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan tata pamong dan tata kelola dirasakan puas oleh dosen.

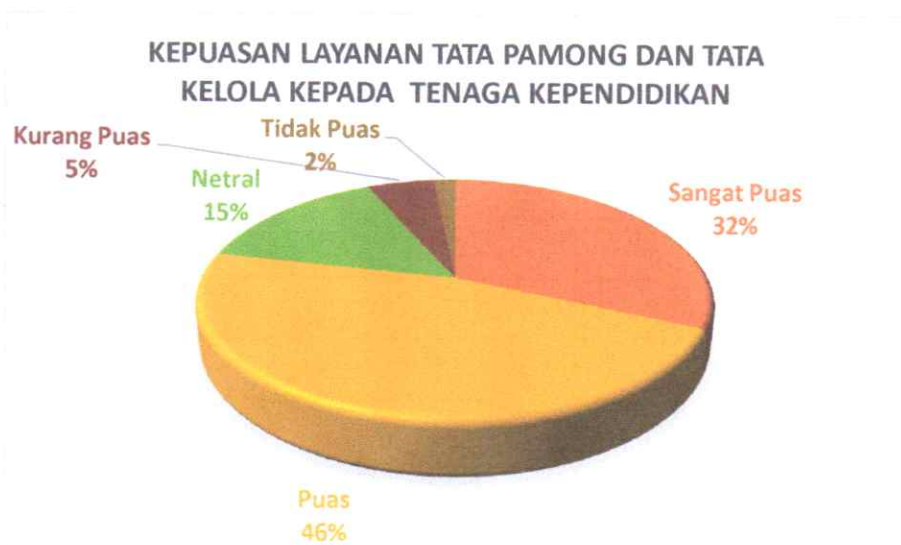


Diagram 2 Persentase Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Tenaga Kependidikan

Hasil survei pada layanan tata pamong dan tata kelola kepada Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden puas, 32% responden sangat puas, 15% netral, 5% kurang puas, dan 2% tidak puas. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan tata pamong dan tata kelola dirasakan puas oleh tenaga kependidikan.

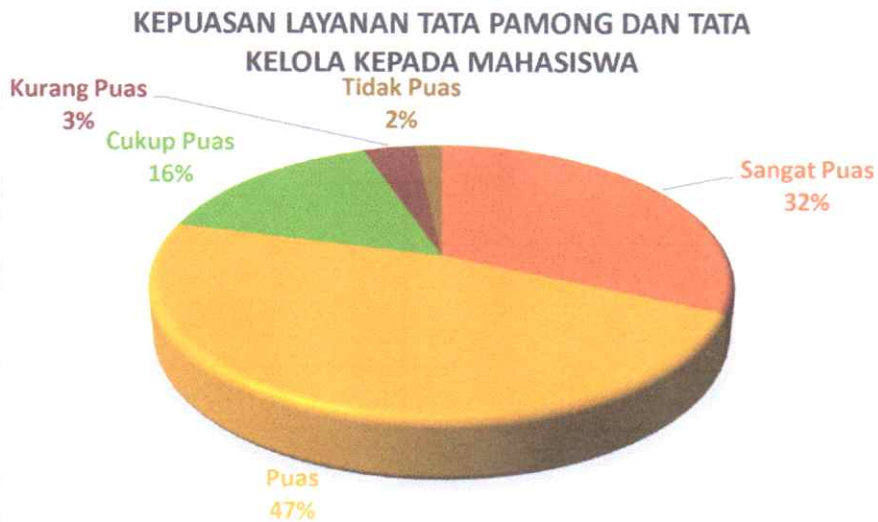


Diagram 3 Persentase Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola Kepada Mahasiswa

Hasil survei pada layanan tata pamong dan tata kelola kepada mahasiswa menunjukkan bahwa sebanyak 47% responden puas, 32% responden sangat puas, 16% netral, 3% kurang puas, dan 2% tidak puas. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan tata pamong dan tata kelola dirasakan puas oleh mahasiswa.

### **BAB 3**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil survei keseluruhan poin yang dilakukan, rata-rata perolehan poin puas 46%, sangat puas 32%, netral 16%, kurang puas 4%, tidak puas 2%. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan tata pamong dan tata kelola kepada sivitas akademika POLSUB.