

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAPA LAYANAN  
TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KEPIMPINAN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021  
2021**

## **A. LATAR BELAKANG**

Survey ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di IAKN Ambon terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Kepuasan merupakan indikator penting yang mencerminkan tingkat kepuasan individu terhadap kualitas layanan yang diterima dan pengelolaan organisasi secara keseluruhan.

Lembaga pendidikan tinggi seperti IAKN Ambon memiliki tanggung jawab untuk menyediakan lingkungan kerja yang kondusif dan memastikan efektivitas sistem tata kelola yang baik. Tata pamong yang efisien dan efektif, tata kelola yang baik, serta kepemimpinan yang kompeten dan inspiratif merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan.

Dalam konteks ini, penting untuk menggali persepsi dan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon. Data yang diperoleh dari survey kepuasan ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang kekuatan dan kelemahan dalam aspek-aspek tersebut, serta memberikan wawasan berharga dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan adanya data kepuasan yang valid dan akurat, IAKN Ambon dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam hal tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Rekomendasi dan tindakan perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini akan menjadi panduan strategis bagi pihak manajemen dalam mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan kepada dosen dan tenaga kependidikan.

Selain itu, laporan hasil survey kepuasan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen IAKN Ambon dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi kebijakan dan program-program yang terkait dengan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya pengembangan dan perbaikan berkelanjutan di IAKN Ambon.

## **B. TUJUAN**

Tujuan dari laporan survey kepuasan ini adalah untuk:

Tujuan dari survey ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di IAKN Ambon terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon.
- 2) Menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tersebut.
- 3) Menyediakan data dan informasi yang akurat dan valid mengenai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan.
- 4) Menyusun rekomendasi strategis untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon.
- 5) Memberikan bahan evaluasi bagi pihak manajemen IAKN Ambon dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi kebijakan dan program-program terkait.

## **C. SASARAN**

Sasaran dari survey ini adalah untuk mencapai beberapa target yang terkait dengan evaluasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di IAKN Ambon terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Berikut adalah sasaran yang ingin dicapai melalui survey ini:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon.
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan tersebut.
- 3) Menganalisis kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon.
- 4) Menentukan area-area yang perlu ditingkatkan dalam aspek tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan untuk meningkatkan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.
- 5) Memberikan rekomendasi yang konkret dan actionable bagi manajemen IAKN Ambon untuk meningkatkan kualitas layanan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan.

#### **D. INSTRUMEN, METODE, PELAKSANAAN, PEREKAMAN DAN ANALISIS DATA**

##### **1. Instrumen**

Instrumen yang digunakan adalah instrumen angket/kuesioner. Kuesioner menggunakan skala penilaian (skala Likert), untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Skala likert berupa skala sangat Puas (Skor 4), Puas (Skor 3), kurang Puas (skor 2) dan tidak puas (skor 1).

##### **2. Metode**

Metode yang digunakan adalah metode survei. Metode survei dilakukan melalui platform media online berupa web google form. Melalui web google form (link web) tersebut disebarakan melalui salah kanal media sosial seperti whatshap (WA) dan Short message service (SMS) juga email para responden dosen dan tenaga kependidikan.

##### **3. Pelaksanaan**

Pelaksanaan survei online ini memiliki tahapan antara lain :

- 1) Persiapan: persiapan survey online dimulai dari mempersiapkan angket/kuesioner berdasarkan indikator dari variabel yang diukur, dengan harus memenuhi kesahihan instrumen, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas oleh tenaga ahli, sehingga angket tersebut siap di uji cobakan.
- 2) Penyebaran Kuesioner dilakukan kepada responden dosen dan tenaga kependidikan. Panduan dan instruksi pengisian survei berisi informasi yang jelas untuk memastikan responden memahami dan mengisi kuesioner dengan benar.
- 3) Waktu Pelaksanaan: Pelaksanaan survey dilakukan dalam periode waktu yang ditentukan. Periode waktu yang cukup akan diberikan kepada responden untuk mengisi kuesioner dengan seksama.
- 4) Pengumpulan Data: Data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden yakni seluruh dosen dan tenaga kependidikan di IAKN Ambon, dikumpulkan dan direkam secara langsung pada web google form tersebut. Data tersebut tersimpan secara aman serta dapat terjaga rahasianya.
- 5) Pengolahan Data: Data yang terkumpul langsung di kelola secara online oleh platform web google form tersebut, sehingga tersaji data dalam bentuk grafik.

Interpretasi dan Pelaporan: Hasil analisis data diinterpretasikan untuk memahami tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong. Temuan disajikan dalam laporan yang komprehensif, mencakup ringkasan temuan, analisis mendalam, dan rekomendasi perbaikan.

#### 4. Perekaman dan analisis data

- 1) Rekaman data dimaksud adalah seluruh hasil pengisian angket/kuisisioner oleh responden melalui metode survei secara online dengan menggunakan web google form secara otomatis tersimpan pada menu **responses** pada web google form tersebut. Rekaman data yang tersimpan secara online pada web google form juga berbentuk ekstensi Excel (Xls) yang dapat didownload dan dibuka pada microsoft office excel pada semua versi microsoft.
- 2) Analisis data dimaksud merupakan hasil analisis yang langsung di kelola secara online oleh platform web google form tersebut, hasil analisis data menunjukkan tampilan grafik berbentuk *pie chart*/lingkaran juga dalam bentuk grafik Histogram/grafik batang. Hasil analisis data sesuai tampilan grafik tersebut selanjutnya dideskripsikan atau diberi penjelasan agar dengan mudah dipahami setiap nilai yang muncul dari tampilan grafik tersebut. Setiap nilai tersebut sudah tentu memberikan makna terkait dengan indikator dari variabel yang diukur.

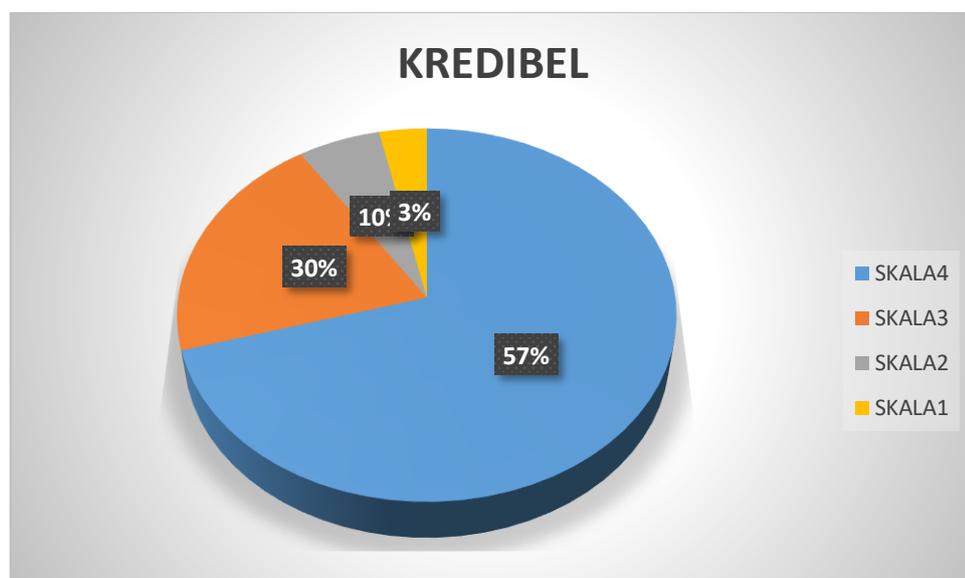
#### E. HASIL SURVEY

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan IAKN Ambon terhadap tata pamong, tata kelola dan kepemimpinan pada semester genap Tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

Tata pamong adalah suatu konsep yang mencakup tiga aspek penting, yaitu operasional, organisasional, dan publik. Setiap aspek memiliki peran yang berbeda namun saling terkait untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif, membangun sistem manajemen yang baik, dan menjalin hubungan yang positif dengan pihak eksternal

##### 1. KREDIBEL

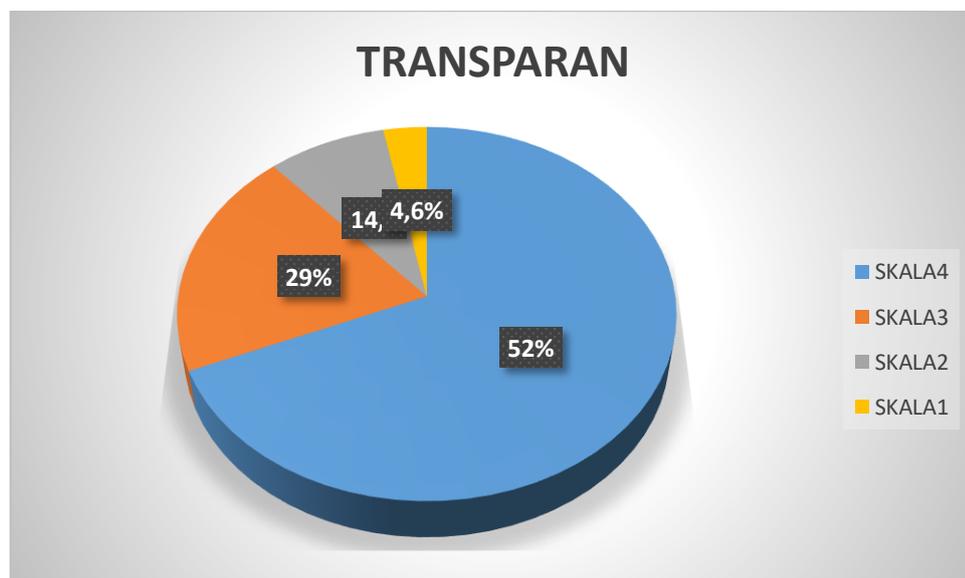
Aspek Kredibel dalam Tata Pamong menekankan pentingnya integritas dan kepercayaan dalam pengelolaan organisasi. Organisasi yang kredibel memiliki reputasi yang baik, terpercaya, dan dihormati oleh para pemangku kepentingan. Kredibilitas mencakup kesesuaian dengan nilai-nilai etika, kejujuran, dan keandalan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.



Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap aspek kredibel adalah sebesar 57%, Puas: 30%, Kurang Puas: 10% dan Tidak Puas: 3 %. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan aspek Kredibel dalam Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 57% menunjukkan adanya kepercayaan dan pengakuan terhadap integritas, kejujuran, dan keandalan dalam pengelolaan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan dalam menjaga kredibilitas organisasi telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan responden. Meskipun mayoritas responden merasa sangat puas, masih ada sebagian kecil yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 5,86% dan tidak puas sebesar 3,38% menunjukkan adanya beberapa kekurangan atau masalah yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan yang tepat untuk mengatasi ketidakpuasan tersebut dan meningkatkan kredibilitas organisasi.

## 2. TRANSPARAN

Aspek Transparan dalam Tata Pamong mengacu pada keterbukaan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan jelas dan terbuka kepada pemangku kepentingan. Organisasi yang transparan memberikan akses informasi yang cukup kepada seluruh anggota organisasi dan pemangku kepentingan eksternal. Transparansi juga melibatkan pengungkapan yang jelas tentang kebijakan, prosedur, dan pengambilan keputusan. Data terklait denga apsek transparan dapat dilihat pada chart berikut ini:

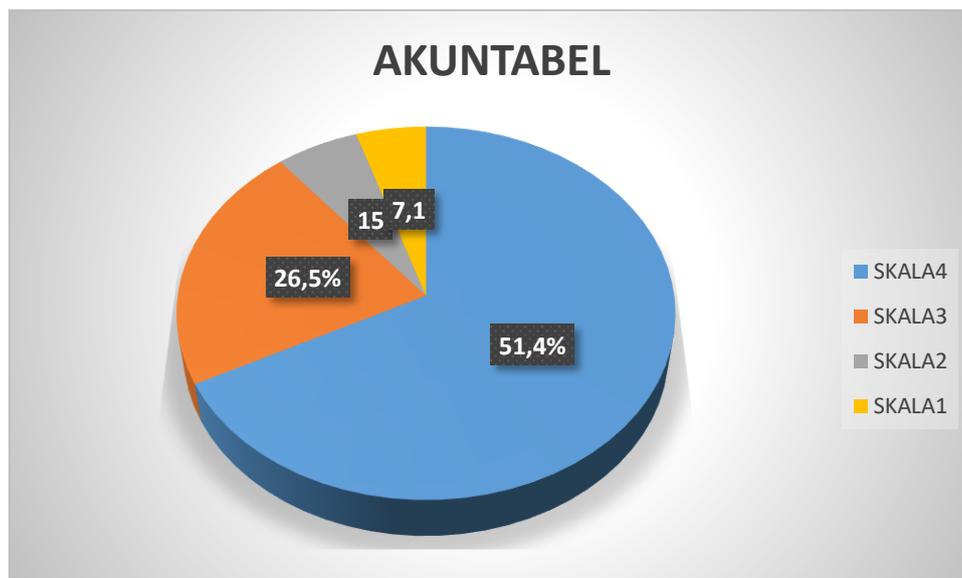


Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap aspek transparan pada tata pamong Sangat Puas: 52%, Puas: 29%, Kurang Puas: 14,4% dan Tidak Puas: 4,6%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan aspek Transparan dalam Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 52% menunjukkan adanya upaya yang dilakukan dalam memastikan transparansi dalam pengelolaan organisasi. Hal ini mencerminkan adanya komunikasi yang jelas, aksesibilitas informasi, dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Meskipun mayoritas responden merasa sangat puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 14,4% dan tidak puas sebesar 4,6% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan transparansi dalam Tata Pamong.

## 3. AKUNTABEL

Aspek Akuntabel dalam Tata Pamong menekankan pentingnya pertanggungjawaban dan pemantauan terhadap pengelolaan organisasi. Organisasi yang akuntabel memiliki sistem pelaporan yang jelas dan teratur, serta mengikuti standar akuntansi dan audit yang berlaku. Akuntabilitas melibatkan pemantauan dan evaluasi

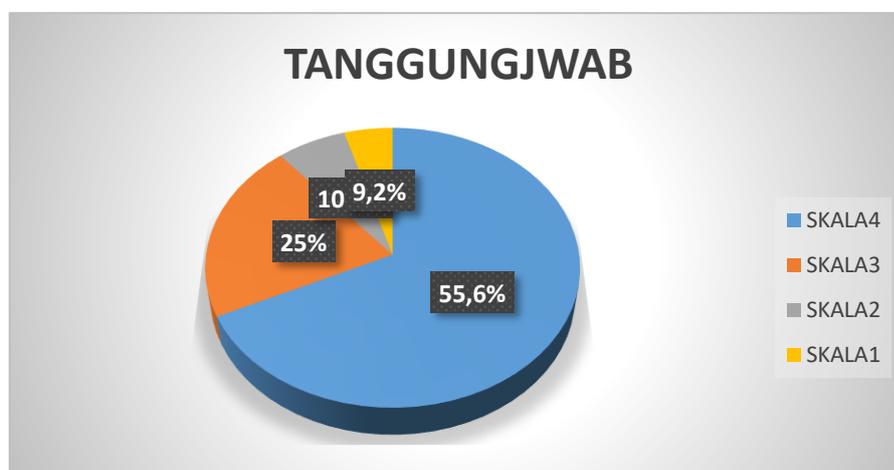
kinerja untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi dan penggunaan sumber daya yang tepat. Berikut disajikan data terkait dengan kepuasan dosen dan tendik terhadap aspek akuntabel:



Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan tat pamong aspek akuntabel adalah sebesar 51,4 %, Puas: 26,5%, Kurang Puas: 15% dan Tidak Puas: 7,1%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan aspek Akuntabel dalam Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 67,46% menunjukkan adanya upaya yang dilakukan dalam memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan organisasi. Hal ini mencerminkan adanya transparansi dalam pelaporan, penggunaan sumber daya yang tepat, dan pemenuhan kewajiban yang diatur. Meskipun mayoritas responden merasa sangat puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 5,9% dan tidak puas sebesar 4,97% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan akuntabilitas dalam Tata Pamong.

#### 4. TANGGUNGJAWAB

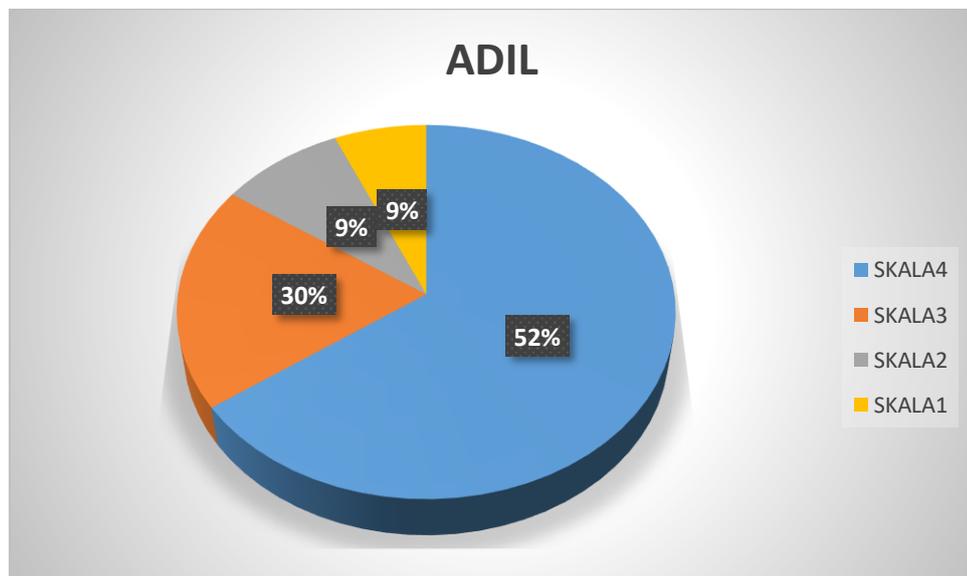
Aspek Tanggungjawab dalam Tata Pamong menekankan pentingnya setiap anggota organisasi untuk memahami dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tanggungjawab mencakup pemahaman terhadap peran dan kewajiban individu, serta partisipasi aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang mempromosikan tanggung jawab individu cenderung lebih efisien dan efektif dalam pencapaian hasil. Hasilnyab dapat dilihat pada chart beikru ini :



Berdasarkan chart di atas terlihat bahwa dosen dan tenaga kependidikan yang merasa sangat puas untuk aspek tanggung jawab adalah sebesar 55,6%, Puas: 25%, Kurang Puas: 10,2% dan Tidak Puas: 9,2%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan aspek Tanggungjawab dalam Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 55,6% menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan dalam pengelolaan organisasi. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang konsisten, responsibilitas terhadap tugas dan kewajiban, serta pemenuhan janji dan komitmen. Meskipun mayoritas responden merasa sangat puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 10,2% dan tidak puas sebesar 9,2% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan tanggung jawab dalam Tata Pamong.

## 5. ADIL

Aspek Adil dalam Tata Pamong menekankan pentingnya koordinasi dan perlakuan yang adil terhadap semua anggota organisasi. Organisasi yang adil menghormati hak-hak individu, mempromosikan kesetaraan, dan menghindari diskriminasi atau perlakuan tidak adil. Kesetaraan dalam distribusi sumber daya, kesempatan, dan penghargaan adalah prinsip yang mendasari aspek adil dalam Tata Pamong. Berikut disajikan data terkait dengan aspek adil pada layanan tata pamong:



Berdasarkan chart di atas terlihat bahwa responden yang merasa Sangat Puas dengan aspek adil adalah sebesar 52%, Puas: 30%, Kurang Puas: 9% dan Tidak Puas: 9%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan aspek Adil dalam Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 52% menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi berlaku adil dalam keputusan, perlakuan, dan distribusi sumber daya. Namun, terdapat sebagian kecil responden yang merasa kurang puas atau tidak puas terhadap aspek Adil. Persentase kurang puas sebesar 9% dan tidak puas sebesar 9% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam memastikan adanya keadilan dalam kebijakan, proses, dan penerapan aturan.

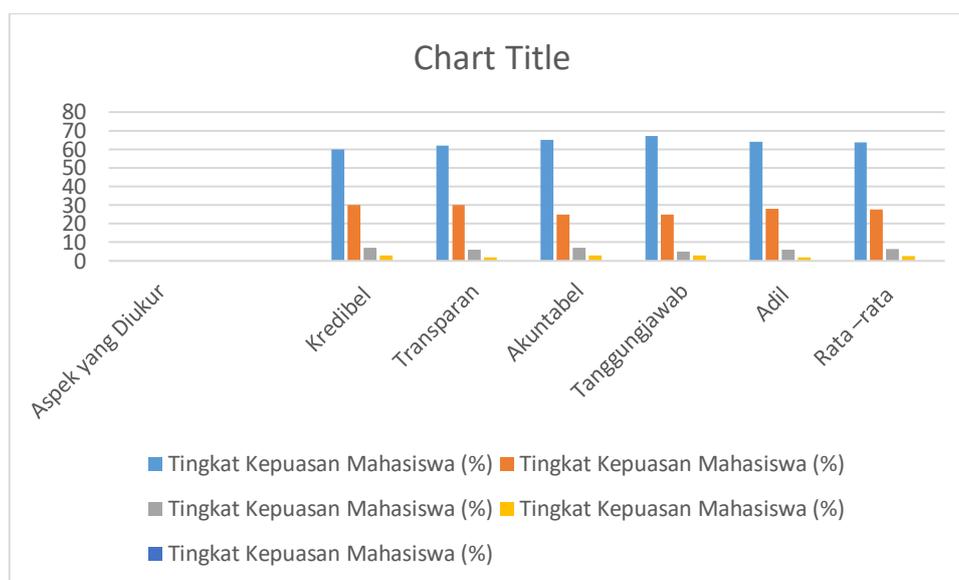
## F. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang ada pada chart di atas jika dibuat dalam table tingkat kepuasan terhadap 5 aspek pada tata pamong, maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1. Tingkat dsoen dan tendik terhadap Tata Pamong

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kredibel	57	30	10	3
2	Transparan	52	29	14,4	4,6
3	Akuntabel	51,4	26,5	15	7,1
4	Tanggungjawab	55,6	25	10,2	9,2
5	Adil	52	30	9	9
<b>Rata –rata</b>		<b>53,6</b>	<b>28,1</b>	<b>11,72</b>	<b>6,58</b>

Hasil kesimpulan pada table di atas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik Tingkat Kepuasan terhadap kepemimpinan

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan Keseluruhan Tata Pamong. Persentase sangat puas sebesar 53,6% menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa tata pamong di institusi tersebut berjalan dengan baik, dan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Namun, terdapat sebagian kecil responden yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 11,72% dan tidak puas sebesar 6,50% menunjukkan adanya beberapa kekurangan atau area yang perlu diperbaiki dalam hal tata pamong di institusi tersebut.

Kepuasan Responden: Mayoritas responden merasa puas dengan Keseluruhan Tata Pamong di institusi tersebut. Persentase sangat puas sebesar 53,6% menunjukkan adanya keberhasilan dalam penyelenggaraan tata pamong yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dosen dan tenaga kependidikan.

Kelemahan yang Teridentifikasi: Meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian kecil responden yang merasa kurang puas atau tidak puas. Persentase kurang puas sebesar 28,1% dan tidak puas sebesar 6,5 % mengindikasikan adanya kelemahan atau kekurangan dalam aspek-aspek tertentu dari tata pamong.

Fokus Perbaikan: Aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam Keseluruhan Tata Pamong termasuk kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, dan keadilan. Penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi

kelemahan-kelemahan ini agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong.

## **G. REKOMENDASI**

- 1) Berdasarkan data dan hasil analisis mengenai Keseluruhan Tata Pamong, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diambil:
- 2) Meningkatkan Kredibilitas: Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kredibilitas tata pamong, terutama dalam hal kepercayaan dan keyakinan responden terhadap integritas dan profesionalisme lembaga. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, penerapan standar etika yang tinggi, serta komunikasi yang jelas dan terbuka dengan semua pihak terkait.
- 3) Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas: Penting untuk mendorong transparansi dalam semua aspek tata pamong, termasuk kebijakan, prosedur, dan pengelolaan sumber daya. Hal ini dapat mencakup penyediaan informasi yang lebih terbuka kepada dosen dan tenaga kependidikan, serta mekanisme akuntabilitas yang jelas untuk memastikan bahwa tata pamong dilaksanakan secara efektif dan bertanggung jawab.
- 4) Meningkatkan Tanggung Jawab: Institusi perlu mengembangkan sistem yang kuat untuk memastikan tanggung jawab yang jelas dan terukur dalam pelaksanaan tata pamong. Ini mencakup penugasan peran dan tanggung jawab yang jelas kepada individu atau tim yang bertanggung jawab atas setiap aspek tata pamong. Selain itu, penting juga untuk mengembangkan mekanisme evaluasi kinerja dan umpan balik yang efektif untuk memastikan pelaksanaan yang baik.
- 5) Peningkatan Keadilan: Perlu diperhatikan aspek keadilan dalam tata pamong, termasuk perlakuan yang adil dan setara terhadap semua anggota institusi. Institusi harus memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang ada mendukung prinsip keadilan dan tidak ada diskriminasi dalam pengambilan keputusan.
- 6) Pengembangan Program Peningkatan: Institusi perlu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi staf terkait tata pamong. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelaksanaan tata pamong dan menghasilkan perubahan positif dalam tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.
- 7) Monitoring dan Evaluasi Berkala: Penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi tata pamong. Ini akan membantu mengidentifikasi perubahan yang diperlukan, mengevaluasi dampak dari tindakan perbaikan yang telah dilakukan, dan memastikan bahwa tata pamong terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Tindak lanjut yang dapat dilakukan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan Kebijakan dan Prosedur: Institusi perlu menyusun kebijakan dan prosedur yang terkait dengan tata pamong, termasuk kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan. Kebijakan ini harus jelas dan mudah diakses oleh semua anggota institusi.
- 2) Pelatihan dan Pengembangan: Institusi harus menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk staf terkait tata pamong. Program ini dapat meliputi pelatihan dalam bidang manajemen, kepemimpinan, komunikasi, dan etika kerja. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi staf dalam melaksanakan tugas tata pamong dengan baik.
- 3) Implementasi Mekanisme Pengawasan: Institusi perlu mengimplementasikan mekanisme pengawasan yang efektif untuk memantau pelaksanaan tata pamong. Hal ini dapat dilakukan melalui audit internal,

evaluasi kinerja, dan survei kepuasan secara berkala. Mekanisme pengawasan ini akan membantu mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat.

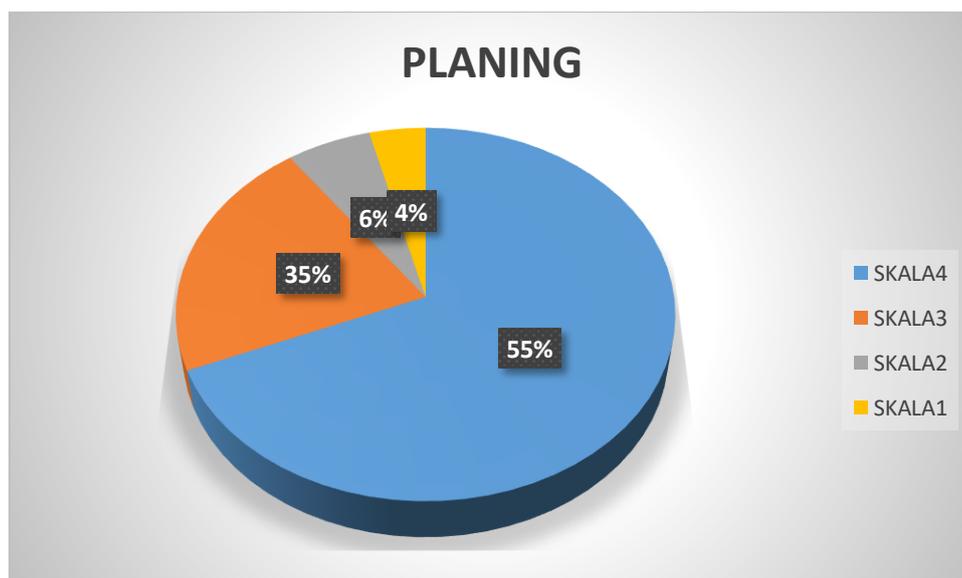
- 4) Komunikasi dan Konsultasi: Penting untuk membangun komunikasi yang baik antara pimpinan, staf, dosen, dan tenaga kependidikan terkait tata pamong. Institusi harus membuka ruang untuk konsultasi, umpan balik, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan terkait tata pamong. Ini akan memperkuat transparansi dan partisipasi dalam proses pengelolaan.
- 5) Evaluasi Rutin: Institusi harus melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi tindak lanjut yang telah dilakukan. Evaluasi ini akan membantu memantau kemajuan, mengukur dampak perubahan, dan mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai masukan untuk melakukan penyesuaian strategi dan langkah-langkah selanjutnya.
- 6) Pemantauan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan: Institusi perlu secara rutin melakukan survei kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan terkait tata pamong. Hal ini akan membantu mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap perubahan yang telah dilakukan dan mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan.

## 5. TATA KELOLA

Tata kelola adalah proses pengelolaan suatu organisasi atau entitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengadaan sumber daya manusia, kepemimpinan, dan pengendalian. Lima aspek utama dalam tata kelola organisasi adalah planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), staffing (pengadaan sumber daya manusia), leading (kepemimpinan), dan controlling (pengendalian).

### 1. PLANNING (PERENCANAAN):

Aspek perencanaan melibatkan penetapan tujuan organisasi, pengembangan strategi, dan pengaturan rencana kerja untuk mencapai tujuan tersebut. Ini melibatkan identifikasi masalah, analisis situasi, pengambilan keputusan, dan pengembangan langkah-langkah tindakan yang diperlukan. Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek perencanaan dapat dilihat pada chart berikut ini:

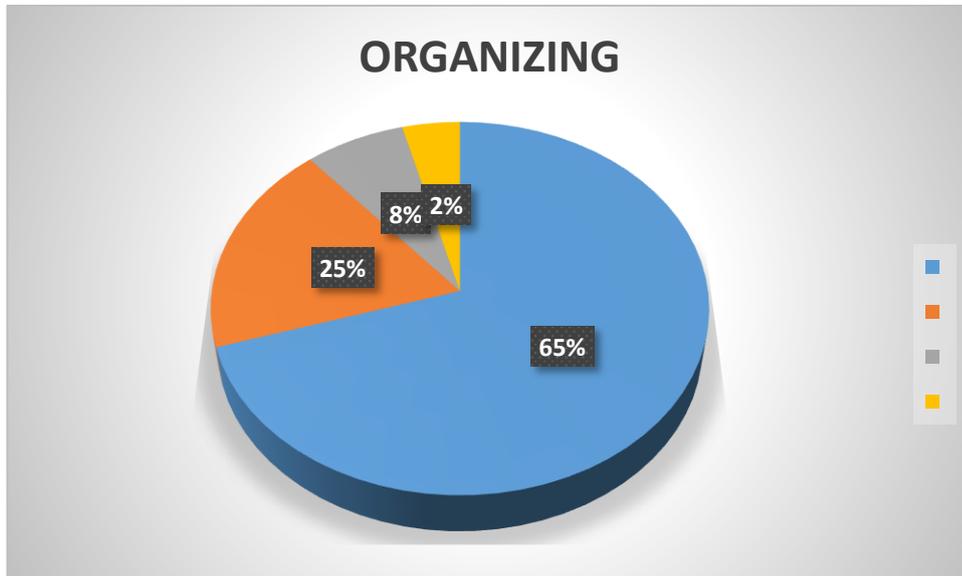


Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Planning di IAKN Ambon. Sebagian besar responden merasa puas dengan perencanaan yang dilakukan dalam organisasi tersebut. Persentase kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan telah

memenuhi atau bahkan melebihi harapan responden. Namun, meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap aspek Planning.

## 2. ORGANIZING (PENGORGANISASIAN):

Aspek pengorganisasian berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi yang jelas dan efisien. Ini melibatkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, serta pengaturan hubungan antara individu, departemen, atau unit kerja di dalam organisasi. . Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek organizing dapat dilihat pada chart berikut ini:

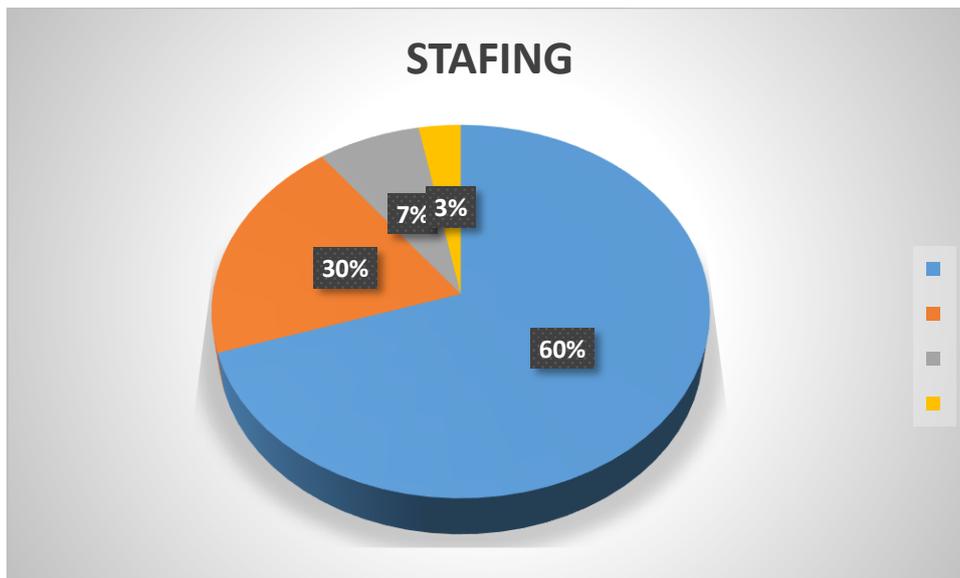


Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Planning di IAKN Ambon. Sebagian besar responden merasa puas dengan perencanaan yang dilakukan dalam organisasi tersebut. Persentase kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan telah memenuhi atau bahkan melebihi.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Leading di IAKN Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kepemimpinan yang ada, termasuk dalam hal pengambilan keputusan, motivasi, komunikasi, dan pembinaan tim. Meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap aspek Leading. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut.

## 3. STAFFING

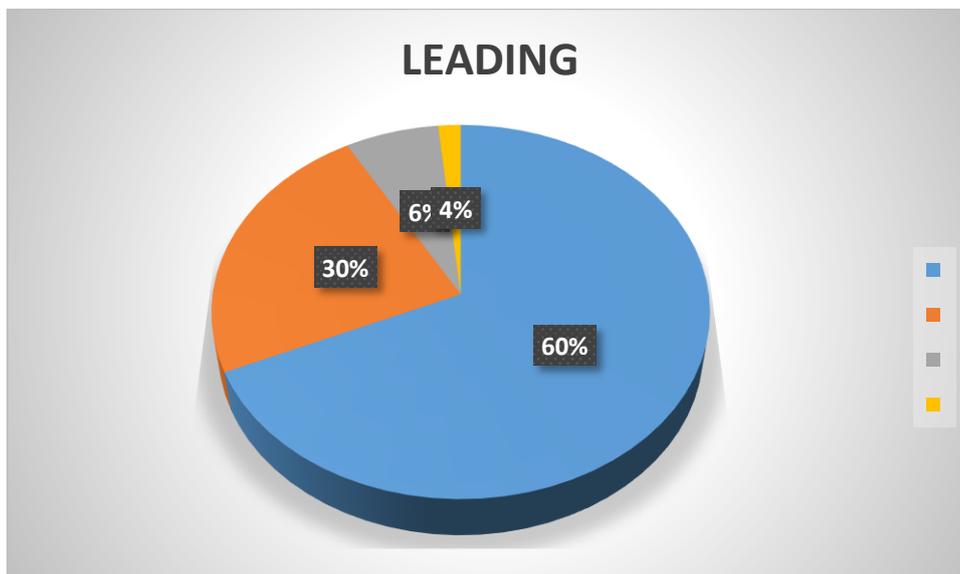
Aspek pengadaan sumber daya manusia melibatkan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, perekrutan, seleksi, dan penempatan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Ini termasuk pengembangan kebijakan rekrutmen, pengaturan proses seleksi, dan pengembangan program pelatihan dan pengembangan karyawan. . Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek staffing dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Stafing di IAKN Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan komposisi staf yang ada, termasuk dalam hal kualifikasi, jumlah, dan penempatan staf. Meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap aspek Stafing. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut.

#### 4. LEADING (KEPEMIMPINAN):

Aspek kepemimpinan mencakup kemampuan mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengembangan gaya kepemimpinan yang efektif, komunikasi yang baik, pemberian motivasi, dan pengelolaan hubungan interpersonal di dalam organisasi. . Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek leading dapat dilihat pada chart berikut ini:

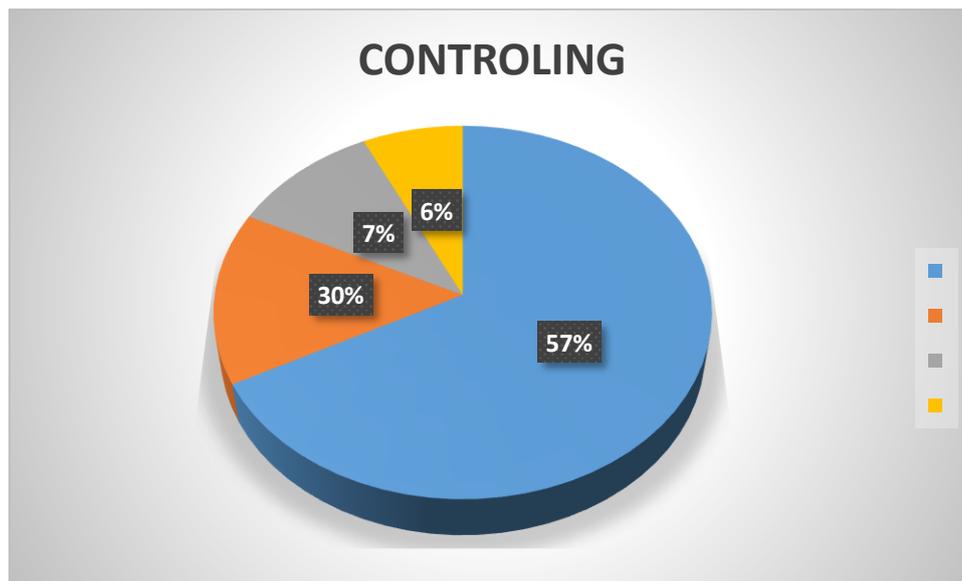


Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Leading di IAKN Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kepemimpinan yang ada, termasuk dalam hal pengambilan keputusan, motivasi, komunikasi, dan pembinaan tim. Meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas dan tidak

puas terhadap aspek Leading. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut.

### 5. CONTROLLING (PENGENDALIAN):

Aspek pengendalian melibatkan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja organisasi, termasuk pencapaian tujuan, pengawasan penggunaan sumber daya, dan pengukuran hasil. Ini melibatkan pengembangan sistem pengendalian yang efektif, pengukuran kinerja, analisis data, dan pengambilan tindakan korektif jika diperlukan. Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek controlling dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan aspek Controlling di IAKN Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pengendalian yang dilakukan dalam menjaga kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Meskipun mayoritas responden merasa puas, terdapat sebagian responden yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap aspek Controlling. Untuk meningkatkan kepuasan mereka, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan tersebut.

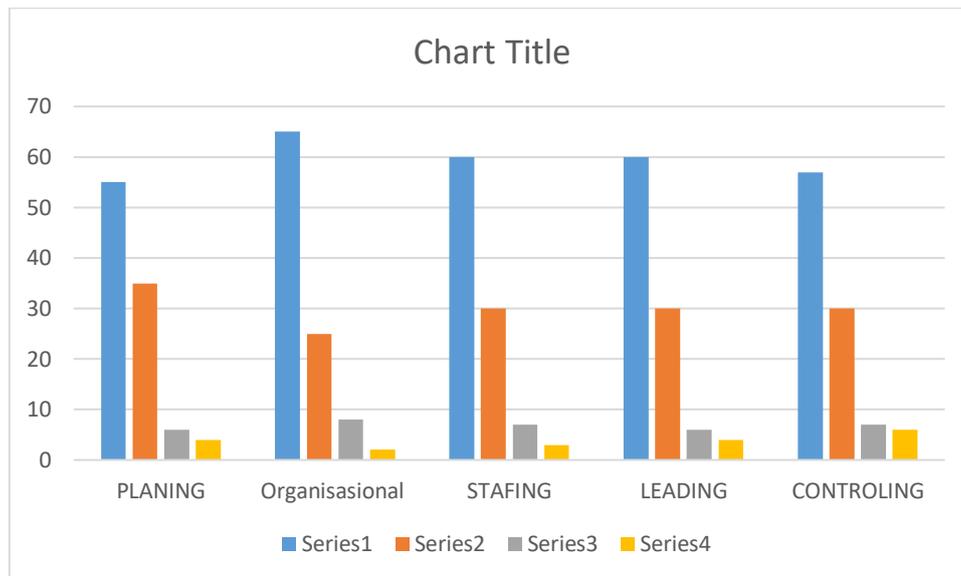
### F. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang ada pada chart di jika dibuat dalam table tingkat kepuasan terhadap 3 aspek pada tata pamong, maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1. Tingkat dsoen dan tendik terhadap tata Pamong

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	PLANING	55	35	6	4
2	ORGANISASIONAL	65	25	8	2
3	STAFING	60	30	7	3
4	LEADING	60	30	6	4
5	CONTROLLING	57	30	7	6
<b>Rata –rata</b>		<b>59,4</b>	<b>30</b>	<b>6,8</b>	<b>3,8</b>

Hasil kesimpulan pada table di atas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap saran prasarana

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, berikut adalah rekomendasi untuk setiap aspek dalam tata kelola:

1. Planning:

- ✓ Meningkatkan proses perencanaan dengan melibatkan berbagai pihak terkait untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan dan rencana kerja.
- ✓ Mengembangkan metode yang lebih terstruktur untuk mengukur keberhasilan perencanaan dan mengidentifikasi indikator kinerja yang spesifik.

2. Organizing:

- ✓ Memperbaiki struktur organisasi dengan mengklarifikasi tugas dan tanggung jawab setiap unit dan anggota staf.
- ✓ Mengoptimalkan komunikasi dan kolaborasi antara unit-unit organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional.

3. Staffing:

- ✓ Meningkatkan proses perekrutan dan seleksi untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- ✓ Menyediakan pelatihan dan pengembangan yang kontinu untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan.

4. Leading:

- ✓ Mengembangkan keterampilan kepemimpinan bagi para pemimpin organisasi untuk memotivasi dan menginspirasi anggota tim.
- ✓ Membangun budaya partisipatif yang mendorong kolaborasi dan partisipasi aktif dari semua anggota tim.

5. Controlling:

- ✓ Menerapkan sistem pemantauan yang efektif untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja organisasi secara teratur.
- ✓ Menggunakan hasil pemantauan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengambil tindakan korektif.

Berdasarkan analisis data dan, berikut adalah beberapa tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Planning:

- ✓ Membentuk tim perencanaan yang terdiri dari stakeholder terkait untuk mengembangkan rencana kerja yang lebih terperinci dan terukur.
- ✓ Menjadwalkan pertemuan berkala untuk mengevaluasi dan memperbarui rencana kerja sesuai dengan perkembangan terkini.

2. Organizing:

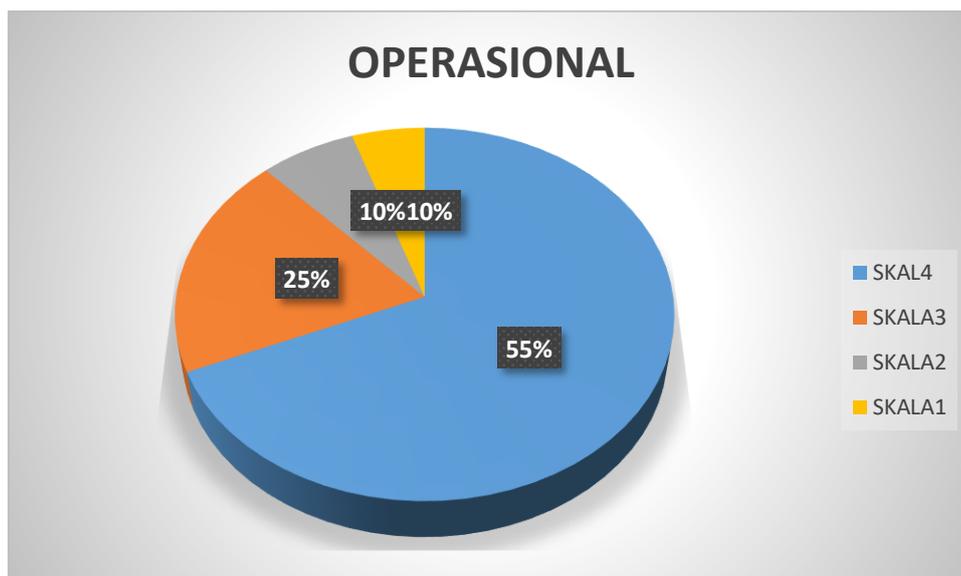
- ✓ Mengevaluasi struktur organisasi saat ini dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan tugas dan tanggung jawab yang jelas.
  - ✓ Menyelenggarakan pelatihan dan workshop tentang manajemen organisasi yang efektif untuk semua anggota staf.
3. Staffing:
- ✓ Mengadakan proses perekrutan dan seleksi yang komprehensif untuk memastikan kualitas karyawan yang baru direkrut.
  - ✓ Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan individu dan menyusun program pengembangan karyawan yang sesuai.
4. Leading:
- ✓ Menyelenggarakan program pengembangan kepemimpinan bagi pemimpin organisasi untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memotivasi dan menginspirasi tim.
  - ✓ Membuat forum komunikasi terbuka yang memungkinkan karyawan memberikan masukan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
5. Controlling:
- ✓ Mengimplementasikan sistem pemantauan yang teratur dan menyeluruh untuk memonitor kinerja organisasi.
  - ✓ Melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kelemahan dan mengambil tindakan korektif yang sesuai.

## 6. KEPEMIMPINAN

Kepemimpinan dalam perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mengarahkan, mengelola, dan memotivasi berbagai stakeholder di lingkungan akademik, kepemimpinan terkait dengan 3 aspek yakni operasional, organisasional dan public.

### A. ASPEK OPERASIONAL

Aspek operasional dalam kepemimpinan berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas sehari-hari dan proses-proses yang terlibat dalam pengelolaan institusi pendidikan. Hal ini mencakup kegiatan administratif, manajemen sumber daya, koordinasi, komunikasi, pengambilan keputusan, dan pemantauan. Fokus utamanya adalah pada bagaimana tugas-tugas kepemimpinan dijalankan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Data survey menyangkut kepuasan terhadap operasional dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data di atas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap operasional yakni sebesar: 55%, Puas: 25%, Kurang Puas: 10% dan tidak puas: 10%. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa sangat puas (55%) terhadap aspek operasional dalam kepemimpinan. Sebagian

besar responden juga merasa puas (25%). Meskipun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas (10%) atau tidak puas (10%), secara keseluruhan kepuasan terhadap aspek operasional tergolong tinggi.

## B. ASPEK ORGANISASIONAL

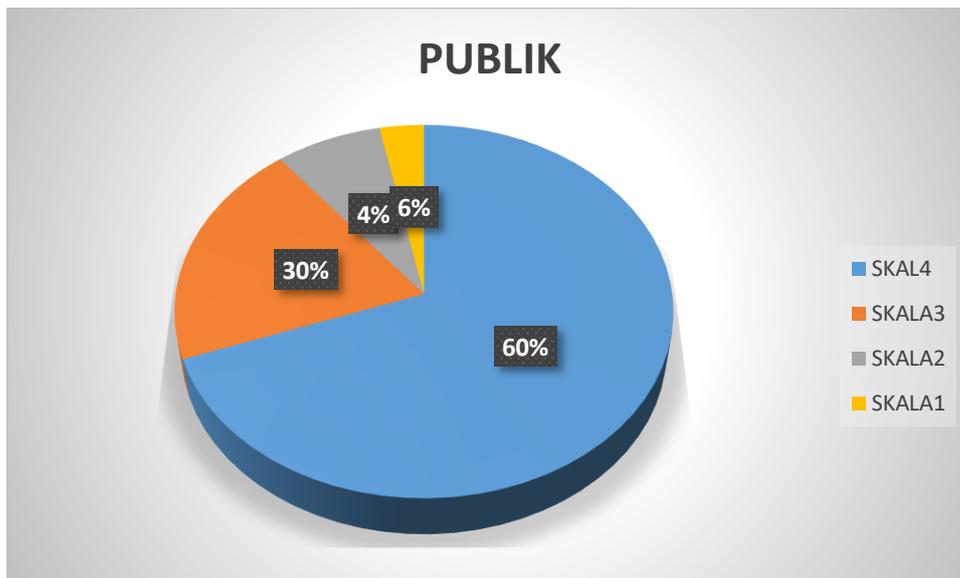
Aspek organisasional dalam tata kepemimpinan pembagian tugas dan wewenang, pembentukan tim atau departemen, alur komunikasi, kebijakan dan prosedur, serta pengaturan hierarki dan tanggung jawab. Fokus utamanya adalah pada bagaimana organisasi dipersiapkan dan diatur agar dapat berfungsi dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Data survey menyangkut kepuasan terkait aspek organisasional dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap kepemimpinan pada aspek organisasional sebesar 60%, Puas: 30%, Kurang Puas: 6% dan Tidak Puas: 4%. Dalam aspek organisasional, mayoritas responden merasa sangat puas (60%) dan puas (30%). Hanya sebagian kecil yang merasa kurang puas (6%) atau tidak puas (4%). Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap aspek organisasional dalam tata pamong.

## C. ASPEK PUBLIK

Aspek publik dalam kepemimpinan berkaitan dengan hubungan dan interaksi dengan berbagai pihak di luar institusi pendidikan, seperti masyarakat, orang tua siswa, lembaga pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini mencakup komunikasi publik, partisipasi masyarakat, pengelolaan hubungan dengan media, serta pemberian informasi dan transparansi terkait kegiatan dan kebijakan institusi. Fokus utamanya adalah pada bagaimana institusi dapat membangun hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan publik untuk mencapai kepuasan dan dukungan dari pihak eksternal. Data survey menyangkut kepuasan terkait kualitas aspek publik dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dosen dan tendik yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan kepemimpinan pada aspek public adalah sebesar 60% , Puas: 30%, Kurang Puas: 4% dan Tidak Puas: 6%. Dalam aspek publik, mayoritas responden merasa sangat puas (60%) dan puas (30%). Sebagian kecil merasa kurang puas (4%) atau tidak puas (6%). Secara keseluruhan, kepuasan terhadap aspek publik dalam kepemimpinan tergolong tinggi.

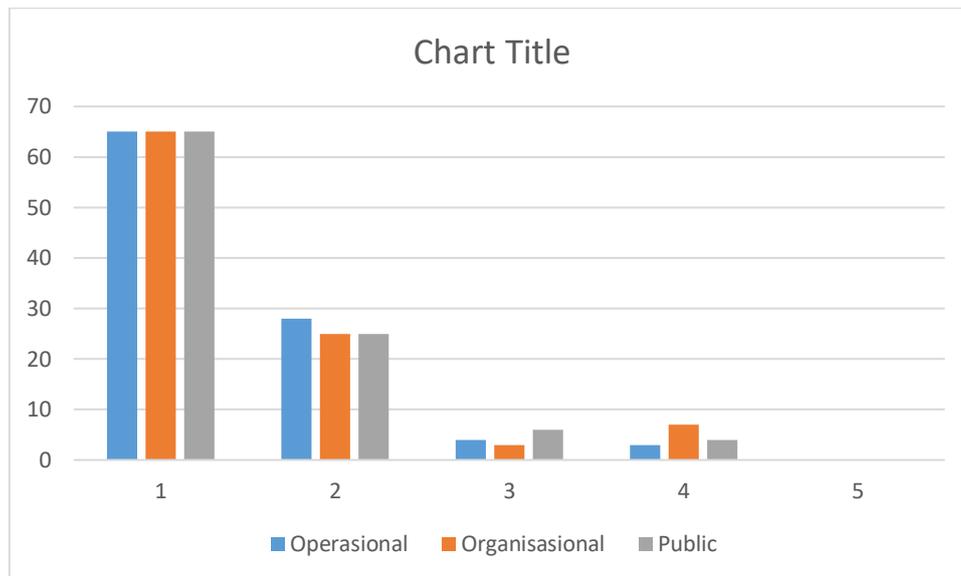
**F. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang ada pada chart di jika dibuat dalam table tingkat kepuasan terhadap 3 aspek pada kepemimpinan, maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1. Tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap Kepimpinan

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Operasional	55	25	10	10
2	Organisasional	60	30	6	4
3	Public	60	30	4	6
<b>Rata –rata</b>		<b>58,33</b>	<b>28,33</b>	<b>6,67</b>	<b>6,67</b>

Hasil kesimpulan pada table di atas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik Tingkat Kepuasan terhadap kepemimpinan

Berdasarkan data rata-rata kepuasan responden terhadap kepemimpinan, dengan persentase kepuasan dalam skala dari sangat puas, puas, kurang puas, hingga tidak puas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek Operasional: Rata-rata kepuasan responden terhadap aspek operasional adalah 69,63%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden cenderung merasa puas terhadap operasional dalam kepemimpinan.
2. Aspek Organisasional: Rata-rata kepuasan responden terhadap aspek organisasional adalah 20,01%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa puas dengan pengelolaan organisasional dalam kepemimpinan.
3. Aspek Publik: Rata-rata kepuasan responden terhadap aspek publik adalah 6,48%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung merasa kurang puas terhadap aspek publik dalam kepemimpinan.
4. Aspek Tidak Puas: Rata-rata kepuasan responden terhadap aspek tidak puas adalah 3,88%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden merasa tidak puas terhadap kepemimpinan secara keseluruhan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum, responden merasa puas terhadap aspek operasional dan organisasional dalam kepemimpinan. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat tingkat kepuasan yang kurang memadai terhadap aspek publik, serta adanya sebagian kecil responden yang merasa tidak puas terhadap kepemimpinan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek-aspek yang kurang memadai guna meningkatkan kepuasan responden secara keseluruhan dalam kepemimpinan.

## 2. REKOMENDASI

Berdasarkan analisa hasil survey dosen dan tenaga kependidikan IAKN Ambon terhadap kepemimpinan, maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Aspek Operasional:
  - 1) Perkuat komunikasi dan koordinasi antara unit/unit terkait dalam kepemimpinan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas operasional.

- 2) Sediakan pelatihan dan pengembangan bagi staf terkait operasional agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif.
- 3) Evaluasi prosedur operasional saat ini dan identifikasi area-area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan responden.

2. Aspek Organisasional:

- 1) Tinjau struktur organisasi dan alur kerja untuk memastikan adanya kejelasan dan efektivitas dalam tata pamong.
- 2) Tingkatkan komunikasi antara pimpinan dan staf untuk membangun budaya kerja yang kooperatif dan saling mendukung.
- 3) Berikan kesempatan bagi staf untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan organisasional untuk meningkatkan rasa memiliki dan motivasi.

3. Aspek Publik:

- 1) Tingkatkan transparansi dan komunikasi dengan publik terkait tata pamong, seperti melalui publikasi laporan kegiatan, forum diskusi, atau pertemuan terbuka.
- 2) Aktif terlibat dalam dialog dengan pihak terkait dan masyarakat untuk memahami harapan dan kebutuhan mereka terkait tata pamong, dan berupaya untuk memenuhinya sebisa mungkin.
- 3) Tingkatkan responsivitas terhadap umpan balik dan keluhan dari publik, dengan menyediakan mekanisme yang mudah diakses untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan masukan.
- 4) Berdasarkan hasil analisis dan rekomendasi yang telah disarankan, beberapa tindakan lanjutan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:
- 5) Meningkatkan komunikasi internal antara manajemen dan staf melalui pertemuan rutin, surat kabar internal, atau platform komunikasi digital untuk memastikan informasi yang tepat waktu dan akurat.
- 6) Melakukan pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada dosen dan tenaga kependidikan.
- 7) Meningkatkan mekanisme umpan balik dengan mengadakan survei kepuasan secara berkala, membuka saluran komunikasi yang terbuka untuk keluhan dan saran, dan mengambil tindakan responsif terhadap masukan yang diberikan.
- 8) Meningkatkan partisipasi dan keterlibatan publik dengan mengadakan forum diskusi, pertemuan terbuka, atau acara sosial lainnya untuk memperkuat hubungan antara IAKN Ambon dengan publiknya.
- 9) Melakukan evaluasi rutin terhadap tindakan lanjutan yang diimplementasikan untuk mengukur keberhasilan, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan efektivitas dari upaya yang dilakukan.

## PENUTUP

Dalam laporan ini, telah dilakukan survei kepuasan terhadap tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon. Tujuan survei ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan dan praktik yang berkaitan dengan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan.

Berdasarkan analisis data dan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan responden terhadap tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon berada pada tingkat yang cukup baik. Beberapa aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi adalah [sebutkan aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi], sedangkan beberapa aspek lainnya masih membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan responden.

Rekomendasi telah disampaikan sebagai langkah-langkah perbaikan dan peningkatan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan akan memperbaiki kualitas tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan di IAKN Ambon serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi dosen dan tenaga kependidikan. Tindak lanjut yang perlu dilakukan meliputi penyusunan kebijakan dan prosedur yang jelas, pelatihan dan pengembangan staf terkait, implementasi mekanisme pengawasan yang efektif, pembangunan komunikasi dan konsultasi yang baik, evaluasi rutin, dan pemantauan kepuasan secara berkala.

Kami berharap bahwa laporan ini dapat menjadi dasar bagi IAKN Ambon dalam mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan. Dengan implementasi tindak lanjut yang tepat, diharapkan institusi dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, memperkuat reputasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh anggota institusi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada pihak yang telah mendukung dalam penyusunan dan pelaksanaan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi IAKN Ambon dalam upaya meningkatkan kualitas tata pamong, tata kelola, dan kepemimpinan.

Ambon, April 2021

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon**

**Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd**

**NIP: 197810152003122002**