



**LAPORAN HASIL  
KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN,  
TENAGA KEPENDIDIKAN, LULUSAN, PENGGUNA  
LULUSAN DAN MITRA KERJASAMA TERHADAP  
TATA PAMONG, TATA KELOLA, KEPEMIMPINAN  
DAN KERJASAMA**



**TAHUN 2021**

**Jl. Seokarno Hatta Handayani 1. No. 1  
Pekanbaru Riau**



**<https://www.sempenanegeri.ac.id/home>**

**VISI, MISI DAN TUJUAN**  
**AKADEMI KEBIDANAN SEMPENA NEGERI PEKANBARU**

**VISI**

Menjadi Akademi Kebidanan yang Unggul di bidang Kesehatan Reproduksi Ibu dan Anak yang dapat Bersaing di pasar Nasional tahun 2030.

**MISI**

Misi Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru adalah :

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan / pengajaran asuhan kebidanan reproduksi ibu dan anak yang mengikuti IPTEK secara intelektual dan kompeten yang dapat bertanggung jawab dan bertanggung gugat.
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan penelitian yang terkait dengan ruang lingkup kesehatan reproduksi ibu dan anak yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pengabdian masyarakat di bidang promotif dan preventif dalam ruang lingkup kesehatan reproduksi ibu dan anak dengan upaya melakukan kerja sama antar institusi yang bermanfaat bagi semua.

**TUJUAN**

Tujuan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru adalah :

1. Menghasilkan tenaga profesional di bidang kebidanan yang berwawasan nasional
2. Menghasilkan Ahli Madya Kebidanan yang berkompeten dalam bidang kebidanan yang berpusat pada kesehatan reproduksi khususnya ibu dan anak.
3. Meningkatkan kegiatan informasi dan inovasi, pengembangan penelitian serta pengabdian masyarakat yang terdepan khususnya dalam bidang kesehatan reproduksi ibu dan anak.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat-Nya Laporan Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra Kerjasama terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama Tahun Akademik 2021/2022 telah selesai kami laksanakan.

Laporan ini tidak terlepas dari peran serta dari civitas akademika Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya baik dalam proses persiapan, pelaksanaan, pengolahan sampai terselesaikannya laporan ini.

Penyajian Laporan Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Lulusan, Pengguna Lulusan dan Mitra Kerjasama terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama ini masih banyak kekurangan, sehingga masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan.

Pekanbaru, Juli 2022  
Direktur

Susi Hartati, SST., M.Keb  
NIDN : 1030097701

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b></b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II METODOLOGI.....</b>	<b>3</b>
1. Waktu pelaksanaan kegiatan.....	3
2. Responden.....	3
3. Aspek komponen yang diukur .....	3
4. Instrumen pengukuran dan penilaian .....	3
5. Metode dan analisa .....	4
<b>Hasil pengukuran tingkat kepuasan .....</b>	<b>6</b>
1. Pengukuran statistic dan sebaran data tingkat kepuasan.....	6
2. Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan.....	6
<b>Kesimpulan dan Rekomendasi.....</b>	<b>14</b>
1. Kesimpulan .....	14
2. Rekomendasi .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru merupakan proses pelaksanaan pengukuran civitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Penjaminan mutu internal bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru melalui tri dharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan internal dan eksternal.

Evaluasi terhadap tata pamong, tata kelola, kepemimpinan dan kerjasama dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki dan terus mengembangkan layanan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru terhadap civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama sebagai pengguna. Diharapkan melalui evaluasi yang berkala seluruh bagian yang ada didalamnya memiliki kinerja yang professional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan tridharma perguruan tinggi.

Pelayanan publik kepada dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan evaluasi perbaikan layanan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Evaluasi kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru. Dengan adanya evaluasi ini untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam rangka memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

## **BAB II METODELOGI**

### **1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Survey K kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru dilaksanakan pada bulan Juli 2021.

### **2. Responden**

Responden evaluasi kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru adalah

- Dosen dan tenaga kependidikan berjumlah 11 orang,
- Mahasiswa aktif tingkat I,II dan III TA 2021/2022 berjumlah 48 orang.
- Alumni berjumlah 21 orang
- Pengguna Lulusan (User) berjumlah 13 orang
- Mitra Kerjasama berjumlah 50 orang

### **3. Aspek Komponen yang Diukur**

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong sebanyak 8 item pertanyaan, Tata kelola sebanyak 11 item pertanyaan dan Kepemimpinan sebanyak 6 item pertanyaan, sedangkan untuk responden mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap kerjasama sebanyak 10 item pertanyaan.

### **4. Instrumen Pengukuran dan Penilaian**

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan untuk responden mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap Tata Pamong, Tata kelola dan Kepemimpinan adalah sebanyak 25 item pertanyaan.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan sedangkan untuk untuk responden mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap kerjasama sebanyak 10 item pertanyaan.

Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara pengisian langsung pada form yang disediakan secara online melalui link <https://sempenanegeri.ac.id/evaluasi/> untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden yang disebut sebagai survey kualitatif. Nilai pernyataan dalam instrument kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-4. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat baik dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini.

## 5. Metode dan Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru berupa indeks kepuasan (skala 1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik deskriptive sederhana.

Distribusi kuesioener dilakukan dengan cara pengisian langsung pada form yang disediakan secara online melalui link <http://e-evaluasi.epizy.com/?i=1> Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut :

<b>Tanggapan</b>	<b>Predikat</b>
Sangat baik	4
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1



Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan dengan rumus :

$$IK = \frac{\sum n \times Si}{N}$$

Keterangan : Si : skor item masing-masing aspek

n : Predikat Item

N :Jumlah responden

Tabel1.Klasifikasi Skala Kepuasan

<b>IK</b>	<b>Predikat</b>
>= 3,25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2,50s/d3.24	Baik (Puas)
1.75 s/d 2.49	Cukup Baik
1.00s/d1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN**

#### **1. Pengukuran Statistik dan Sebaran Data Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan, yaitu layanan layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di lingkungan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru dapat sajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut.

#### **2. Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan yaitu layanan layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama di lingkungan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru. Data-data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini menggambarkan tingkat kepuasan rata-rata pada masing- masing aspek yang dinilai.

**Pengukuran Statistik dan sebaran Data Tingkat Kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru**

NO	Res	Tata Pamong Mahasiswa																									JLH	Mean
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3,8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76	3,8
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	77	3,85
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	79	3,95
5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	77	3,85
6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3,75
7	7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	3,85
8	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3,75
9	9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	79	3,95
10	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	81	4,05
11	11	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	83	4,15
12	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3,75
13	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	76	3,8
14	14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	3,9
15	15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	77	3,85
16	16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3,8
17	17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	83	4,15
18	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3,8
19	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3,75
20	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77	3,85
21	21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3,8
22	22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	86	4,3
23	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3,75
24	24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	79	3,95
25	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	80	4	

<b>26</b>	<b>26</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	<b>81</b>	<b>4,05</b>	
<b>27</b>	<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>78</b>	<b>3,9</b>	
<b>28</b>	<b>28</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>	
<b>29</b>	<b>29</b>	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>84</b>	<b>4,2</b>	
<b>30</b>	<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>	
<b>31</b>	<b>31</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>	
<b>32</b>	<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	<b>78</b>	<b>3,9</b>	
<b>33</b>	<b>33</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	<b>80</b>	<b>4</b>
<b>34</b>	<b>34</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>	
<b>35</b>	<b>35</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>77</b>	<b>3,85</b>
<b>36</b>	<b>36</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	<b>81</b>	<b>4,05</b>
<b>37</b>	<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>77</b>	<b>3,85</b>
<b>38</b>	<b>38</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	<b>78</b>	<b>3,9</b>	
<b>39</b>	<b>39</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>	<b>3,8</b>
<b>40</b>	<b>40</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>
<b>41</b>	<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>77</b>	<b>3,85</b>
<b>42</b>	<b>42</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>
<b>43</b>	<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>
<b>44</b>	<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	<b>77</b>	<b>3,85</b>
<b>45</b>	<b>45</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>77</b>	<b>3,85</b>
<b>46</b>	<b>46</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>75</b>	<b>3,75</b>
<b>47</b>	<b>47</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>	<b>3,8</b>
<b>48</b>	<b>48</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>76</b>	<b>3,8</b>
<b>Total</b>																										<b>185,9</b>			
<b>Rata-rata</b>																										<b>3,872</b>			
<b>Kesimpulan</b>																									<b>Sangat Baik</b>				



**Tabel 3**  
**Kepuasan User terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama**  
**Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru**

NAMA PMB	Alumni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	JL H	MEAN
Klinik Bunda medika Purwodadi	Aulia Maulana	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	92	3,68
Praktek Dr. Yuni Siak	Feni Oktavia	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	83	3,32
PMB Eva Susanti Teratak Buluh	Haryati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	3,96
Klinik Pratama Kubang Raya Medika	Istiqomah	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	81	3,24
PMB Yanti Tapung Pinang	Maria Ulfa	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	87	3,48
PKM Kuala Lahang Tembilahan	Mega Erni	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	81	3,24
PMB Fatmawati Karya 3	Rahmawati	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	91	3,64
Klinik Pratama Kubang Raya Medika	Rahmi	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	84	3,36
Klinik Pratama Kubang Raya Medika	Riza silvi Ayu	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	83	3,32
PMB Mona Lisa	Mardiana	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	89	3,56
PMB Fatmawati Karya 3	Ririn Salinda	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	84	3,36
PMB Fatmawati Karya 3	Siti Nurhabibah	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	87	3,48
Klinik Pratama Kubang Raya Medika	Rahmi	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	85	3,4
<b>Total</b>																										<b>45</b>		
<b>Rata-Rata</b>																										<b>3,46</b>		
<b>Kesimpulan</b>																										<b>Sangat Baik</b>		

**Tabel 4**  
**Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama**  
**Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru**

No	Res	Kepuasan Mitra Kerjasama										JLH	MEAN
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3,2
2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	34	3,4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3,1
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33	3,3
5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3,3
6	6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	3,2
7	7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3,2
8	8	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	33	3,3
9	9	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3,2
10	10	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	34	3,4
11	11	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3,2
12	12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35	3,5
13	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32	3,2
14	14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33	3,3
15	15	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34	3,4
16	16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32	3,2
17	17	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32	3,2
18	18	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35	3,5
19	19	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	3,4
20	20	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	3,5
21	21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3,1
22	22	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36	3,6
23	23	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	3,3
24	24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	3,3

25	25	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	3,4
26	26	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33	3,3
27	27	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3,3
28	28	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33	3,3
29	29	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	3,3
30	30	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34	3,4
31	31	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3,3
32	32	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	3,2
33	33	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34	3,4
34	34	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34	3,4
35	35	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32	3,2
36	36	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	34	3,4
37	37	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	35	3,5
38	38	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	33	3,3
39	39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3,1
40	40	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3,4
41	41	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33	3,3
42	42	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33	3,3
43	43	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34	3,4
44	44	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	3,3
45	45	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3,3
46	46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34	3,4
47	47	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	3,2
48	48	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	35	3,5
49	49	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	35	3,5
50	50	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3,3
<b>TOTAL</b>													<b>166</b>
<b>RATA-RATA</b>													<b>3,32</b>
<b>KESIMPULAN</b>												<b>Sangat Puas</b>	



**Tabel 5**  
**Kepuasan Alumni terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru**

NO	Res	Tata Pamong Alumni																									JLH	Mean
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	77	3,08	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	84	3,36	
5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	85	3,4	
6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	88	3,52
7	7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92	3,68
8	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3
9	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
10	10	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	82	3,28
11	11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	86	3,44	
12	12	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	83	3,32	
13	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3
14	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	76	3,04
15	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
16	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8
17	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3
18	18	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84	3,36
19	19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	3,76
20	20	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3,2
21	21	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	3,4
		<b>Total</b>																										71,84
		<b>Rata-rata</b>																										3,421
		<b>Kesimpulan</b>																									<b>Sangat Baik</b>	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **1. Kesimpulan**

Tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek yang dinilai mengenai layanan terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama dilingkungan Akademi Kebidanan Sempena Negeri Pekanbaru untuk periode pengukuran tahun akademik 2021/2022, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut:

- Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama yaitu 3,87 (Sangat Baik)
- Penilaian kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama yaitu 3,26 (Sangat Baik)
- Penilaian kepuasan Pengguna Lulusan terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama yaitu 3,46(Sangat baik)
- Penilaian kepuasan Mitra Kerjasama terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama yaitu 3,32 (Sanagt Puas)
- Penilaian kepuasan Alumni terhadap layanan Tata Pamong, Tata kelola, Kepemimpinan dan Kerjasama yaitu 3,42 (Sangat Baik)

#### **2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan menunjukkan layanan kegiatan yang diberikan kepada Mahasiswa, Dosen, Tendik, Pengguna Lulusan dan Alumni baik kegiatan ataupun pertanggung jawabannya sudah berjalan baik, semua aspek terlaksana dengan semestinya. Hanya perlu direkomendasikan kepada setiap penanggungjawab layanan untuk mempertahankan metode pelayanan.