

**LAPORAN KEGIATAN
EVALUASI
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan
(C6, Genap 2022-2023)**



**GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS/DIREKTORAT EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M
 - b. NIDN : 0506096702
 - c. Jabatan Struktural : GMP
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. Fakultas/Direktorat : FE
 - f. HP : 08994110194
 - g. Alamat email : didiks@ustjogja.ac.id

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Manajemen

4. **Waktu Kegiatan** : Semester genap 2022 - 2023

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Manajemen



Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc
NIDN : 0526088701

Yogyakarta, 19 Agustus 2023

GMP Prodi Manajemen

Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M
NIDN: 0506096702

1. Kata Pengantar

Kualitas pendidikan ditentukan oleh komitmen yang tinggi dari semua pemangku kepentingan. Jalan untuk mencapai ke arah itu sangatlah panjang dan membutuhkan tenaga pikiran dan biaya, kurikulum yang memadai serta fasilitas yang cukup. Bicara kualitas adalah bicara proses artinya mulai dari input, proses dan output harus terpilih. Jadi membutuhkan waktu, tidak ada yang instan. Tenaga pengajar juga harus berkualitas. Dengan berkualitasnya tenaga pengajar, maka mahasiswanya pun yang dihasilkan juga berkualitas. Dosen harus memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa (ing ngarse sung tulodo). Bentuk dari contoh tersebut dapat berupa antara lain: tingkat pendidikan dosen, publikasi karya ilmiah dosen baik di tingkat nasional maupun tingkat internasional, hibah-hibah kompetitif, baik tingkat daerah, nasional maupun tingkat internasional.

Visioner seorang pemimpin sangat menentukan arah dan perkembangan atau pertumbuhan suatu perguruan tinggi. Pimpinan khususnya kaprodi harus memiliki arah yang jelas tentang perkembangan kedepan. Ketua program studi harus memiliki komitmen yang kuat untuk memajukan dan menjaga kualitas lulusan yang dihasilkan. Komitmen ini dapat diwujudkan dalam bentuk, antara lain: selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasar kerja dan industri. Dengan demikian lulusan yang dihasilkan dapat terserap di pasar kerja. Selalu memperhatikan kualitas secara komprehensif, baik itu kualitas dosen, kualitas tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, kesejahteraan para penyelenggara pendidikan.

Kurikulum pendidikan harus di evaluasi secara periodik, misalnya 3 tahun sekali. Evaluasi secara sistemik dan terstruktur. Pemangku kepentingan seperti pengguna lulusan, alumni, para pakar pendidikan, para pakar praktisi, pemerintah baik pusat maupun daerah, semua harus dilibatkan dalam penyusunan kurikulum. Dengan harapan evaluasi kurikulum ini dapat menghasilkan kurikulum yang berkualitas.

Sarana dan prasarana harus lengkap dan dapat di perbaharui (*up ti date*) secara periodik sehingga tidak *out of date*. Sarana dan prasarana sangat menentukan kualitas pendidikan. Agar pendidikan dapat berkualitas, maka perlu dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan sarana dan prasarana yang memadai ini, mahasiswa dapat belajar secara maksimal. Misalnya kualitas internet menggunakan serat *fiber optic*. Kemudahan mahasiswa untuk mengakses publikasi nasional maupun internasional sebagai dasar untuk menulis karya ilmiah.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari evaluasi ini yaitu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang disediakan oleh UST, dengan harapan untuk menghasilkan kualitas pendidikan yang semakin berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dalam arti luas.

3. Dasar Hukum

Surat Keputusan Rektor Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa No.61/UST/Kep/Rek/V/2021 tentang Gugus Mutu Prodi antar waktu tahun 2021 di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

4. Ruang Lingkup C6

5. Waktu Pelaksanaan:

Semester Genap 2022 – 2023

6. Metodologi Penelitian

Statistik Program for Social Science (SPSS) digunakan untuk analisis data dan penyajiannya baik dengan table, grafik, dan deskriptif. Analisis deskriptif adalah gambaran tentang distribusi jawaban responden baik secara absolut maupun persentase. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang

mean, dan modus jawaban responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat jawaban terbanyak oleh responden apakah diatas rata atau dibawah rata-rata, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan..

7. Hasil dan Pembahasan

Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan

Reliability

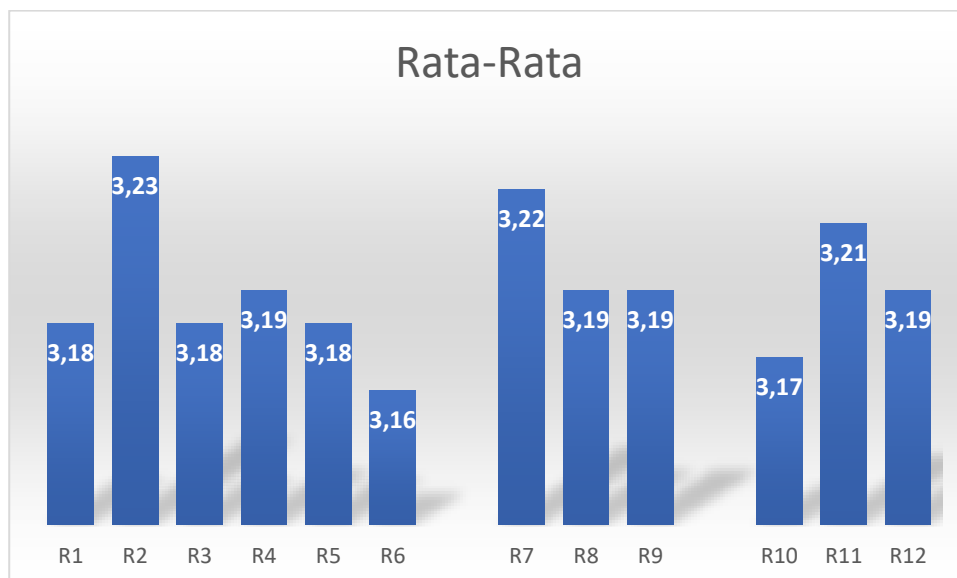
Tabel 1 berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk variable pelayanan proses Pendidikan pada dimensi Reliability:

Tabel 1: Reliability

Kode	Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
R1	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh.	859	1	4	3.18
R2	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan	859	1	4	3.23
R3	Dosen menyampaikan/ mendiskusikan program/ sistem e-learning yang akan digunakan	859	1	4	3.18
R4	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	859	1	4	3.19
R5	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	859	1	4	3.18
R6	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa	858	1	4	3.16
R7	Materi perkuliahan dapat diakses/diunduh secara online.	859	1	4	3.22

R8	Materi perkuliahan yang diberikan sesuai tujuan pembelajaran yang ditetapkan	859	1	4	3.19
R9	Media online yang digunakan sesuai dengan jenis pokok bahasan pada mata kuliah	859	1	4	3.19
R10	Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas	859	1	4	3.17
R11	Sistem Informasi Pembelajaran Daring (SIPEDAR) dimanfaatkan oleh dosen sebagai sistem e-learning dalam proses perkuliahan	859	1	4	3.21
R12	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab secara online	859	1	4	3.19

Selanjutnya untuk mempermudah membaca data di table 1, maka perlu dibuatkan grafiknya. Berikut gambar grafik dari table 1:



Gambar 1: Grafik Dimensu Reliability

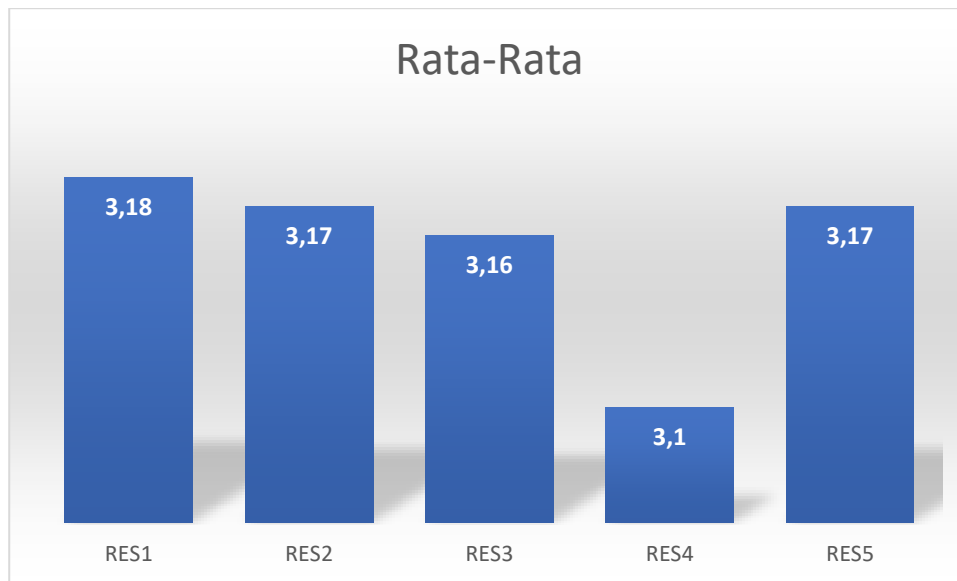
Grafik 1 menunjukkan R2 (Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan) memiliki rata-rata tertinggi, dan R6 (Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.

b. Responsiveness

Hasil olah data dimensi *Responsiveness* disajikan pada table 2 berikut dengan 5 item pertanyaan/pernyataan:

i **Tabel 2: Responsiveness**

No	Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
RES1	Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir	859	1	4	3.18
RES2	Dosen, tenaga kependidikan dan/atau pengelola menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	859	1	4	3.17
RES3	Pemberian solusi/ alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan online karena alasan tertentu.	859	1	4	3.16
RES4	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa	859	1	4	3.10
RES5	Umpan balik dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)	859	1	4	3.17



Gambar 2: Grafik Responsiveness

Rata-rata tertinggi RES1 (Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir). RES4 (UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.

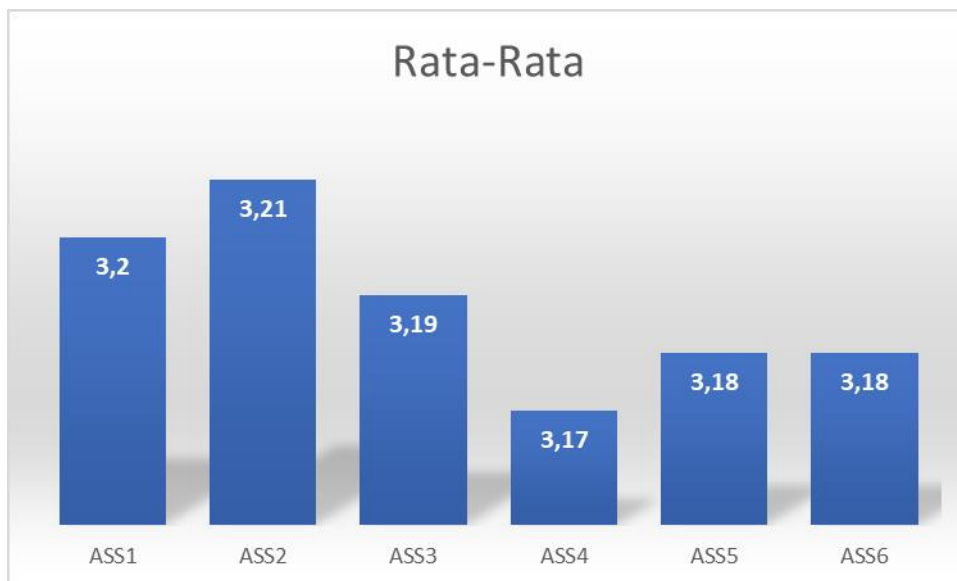
c. Assurance

Assurance adalah dimensi ke tiga dari pelayanan dengan hasil olah data ditampilkan pada table 3 berikut:

Tabel 3: Assurance

No	Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
ASS1	Dosen memberikan nilai yang objektif Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati	859	1	4	3.20
ASS2	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan	859	1	4	3.21

ASS3	berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	859	1	4	3.19
ASS4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	859	1	4	3.17
ASS5	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	859	1	4	3.18
ASS6	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	859	1	4	3.18



Gambar 3: Grafik Dimensi Assurance

Dimensi Assurance pada indikator ASS2 (Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali)

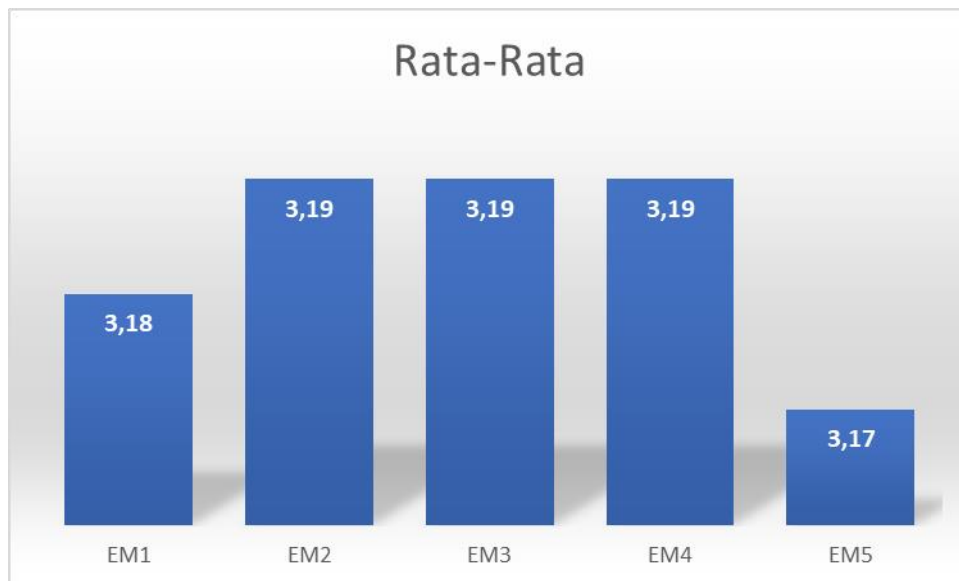
adalah rata-rata tertinggi, dan ASS4 (etiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa) adalah rata-rata terendah.

d. Empathy

Selanjutnya hasil olah data pada dimensi *Empathy* tersaji dalam table 4 berikut:

Tabel 4: Empathy

No	Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
EM1	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.	859	1	4	3.18
EM2	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	859	1	4	3.19
EM3	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.	859	1	4	3.19
EM4	Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	859	1	4	3.19
EM5	Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	859	1	4	3.17



Gambar 4: Dimensi Empathy

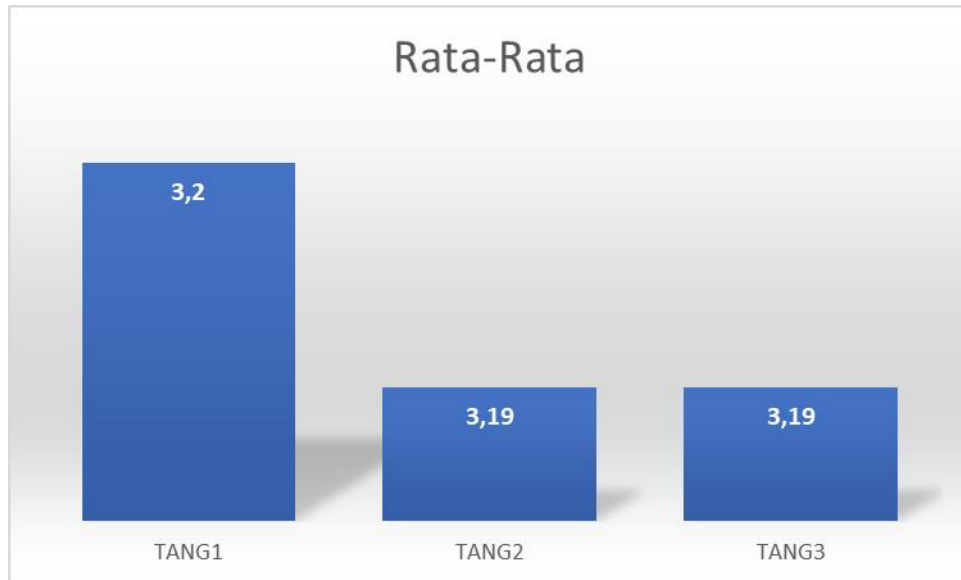
Pada grafik 4 menggambarkan indicator (EM2, EM3, dan EM4) memiliki rata-rata tertinggi, dan EM5 memiliki rata-rata terendah.

e. Tangibles

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah *Tangibles*, dengan hasil olah data disajikan dalam table 5 berikut:

Tabel 5: Tangibles

		N	Minimum	Maximum	Mean
TANG1	Fasilitas sistem informasi pembelajaran elearning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan	859	1	4	3.20
TANG2	Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan dengan baik	859	1	4	3.19
TANG3	Sistem Informasi Pembelajaran e-learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki	859	1	4	3.19



Gambar 5: Dimensi Tangible

Dimensi TANG1 memiliki rata-rata tertinggi (Fasilitas sistem informasi pembelajaran elearning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan), dan (TANG2, TANG3) memiliki rata-rata terendah.

8. Kesimpulan

Dari hasil olah data maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil riset ini:

- a. Perlu mempertahankan dan memperbaiki indicator dengan rata-rata tertinggi
- b. Perlu memperbaiki indicator dengan rata-rata terendah.

9. Saran-Saran

Dosen/Tenaga Kependidikan Saran secara umum perlu perbaikan pada setiap aplikasi dari item pertanyaan/pernyataan, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi.

10. Saran dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Perlu ada perbaikan untuk rata-rata yang terendah dalam setiap dimensi, dan perlu meningkatkan untuk rata-rata tertinggi pada setiap dimensi karena skor tertinggi ada di nilai 4.

