

**LAPORAN KEGIATAN  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES  
PENDIDIKAN  
2022-2023**



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

## **Halaman Pengesahan**

1. Judul : Laporan Kegiatan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan 2022-2023
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](mailto:didiks@ustjogja.ac.id)
3. Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4. Waktu Kegiatan : Tahun Ajaran 2022 - 2023

Yogyakarta, 27 April 2023

Ketua Program Studi Manajemen



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

GMP Prodi Manajemen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dr. E. Didik Subiyanto".

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

## **A. Latar Belakang**

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 Ngarso 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 dievaluasi 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 diperbaharui (*up to 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.

## **B. Tujuan**

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

## **C. 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.

## **D. Ruang Lingkup C6**

Kegiatan Pemahaman Tendik Visi Misi Tujuan Dan Strategi Universitas

## **E. Waktu Pelaksanaan:**

Waktu Pelaksanaan Tahun Ajaran 2022 – 2023

## **F. Metodologi Penelitian**

*Statistik Program for Social Science* (SPSS) digunakan untuk analisis data dan penyajiannya baik dengan tabel, 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.

## G. Hasil dan Pembahasan

### Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada dimensi *Reliability*

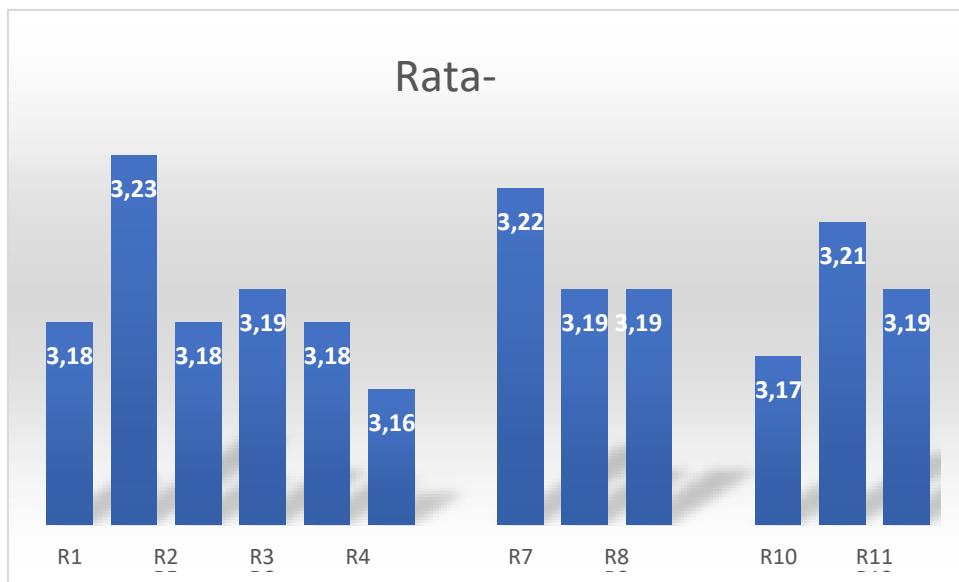
Tabel 1 berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk variabel pelayanan proses Pendidikan pada dimensi *Reliability*:

**Tabel 1: Reliability**

Kode	Indikator	N	Min	Max	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

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
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 Dimensi 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.

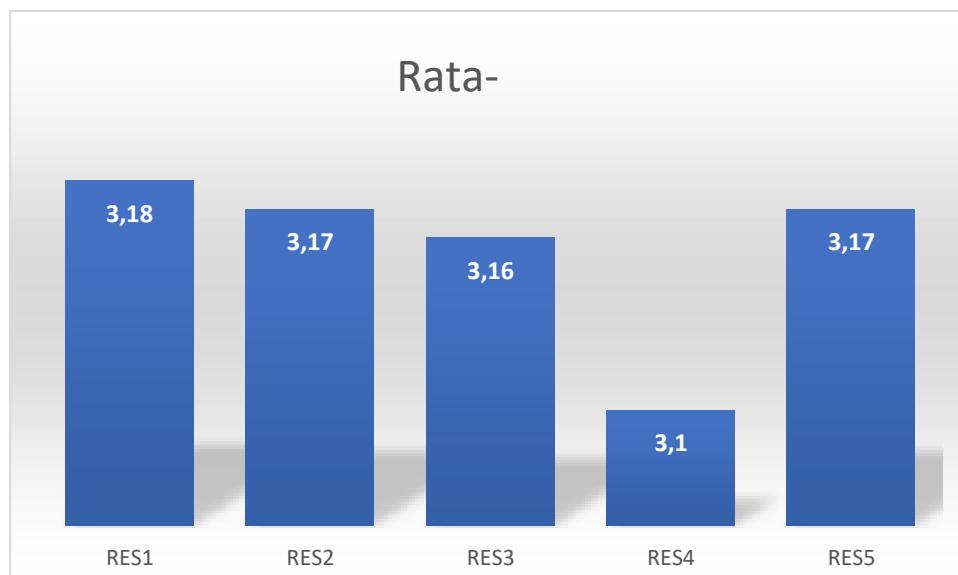
#### a. *Responsiveness*

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

**Tabel 2: Responsiveness**

No	Indikator	N	Min	Max	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

No	Indikator	N	Min	Max	Mean
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	Umpam balik Dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)	859	1	4	3.17



**Gambar 2:** Grafik *Responsiveness*

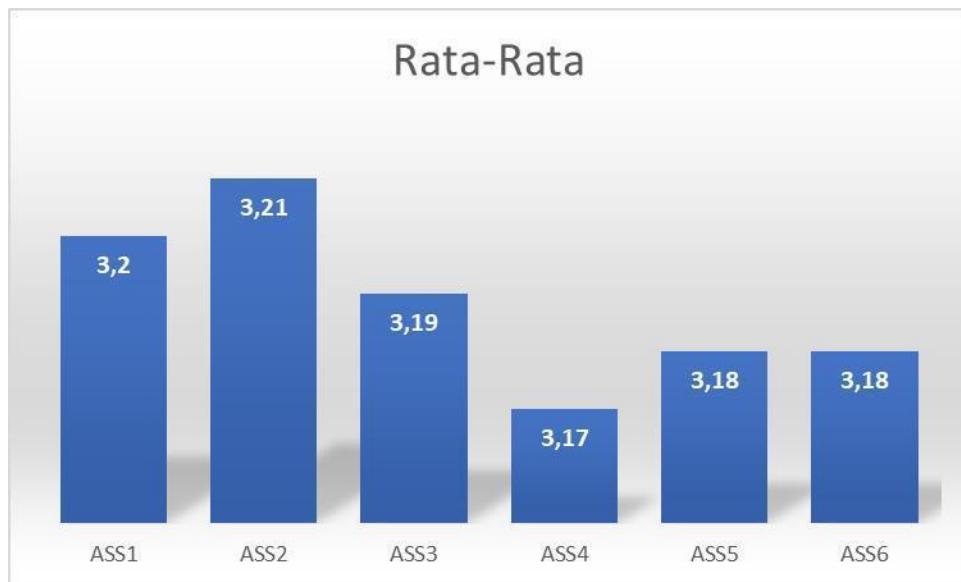
Rata-rata tertinggi RES1 (Dosen Wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir). RES4 (UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.

#### **b. Assurance**

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

**Tabel 3: Assurance**

No	Indikator	N	Min	Max	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	859	1	4	3.21
ASS3	Berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	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 indicator ASS2 (Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali) adalah rata-rata tertinggi, dan ASS4 (setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa) adalah rata-rata terendah.

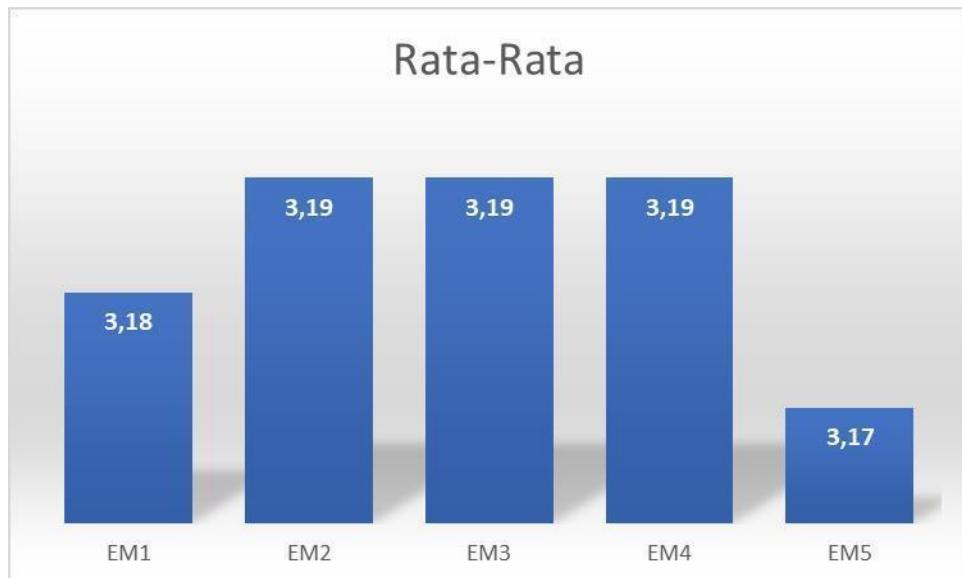
#### c. *Empathy*

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

Tabel 4: *Empathy*

No	Indikator	N	Min	Max	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*

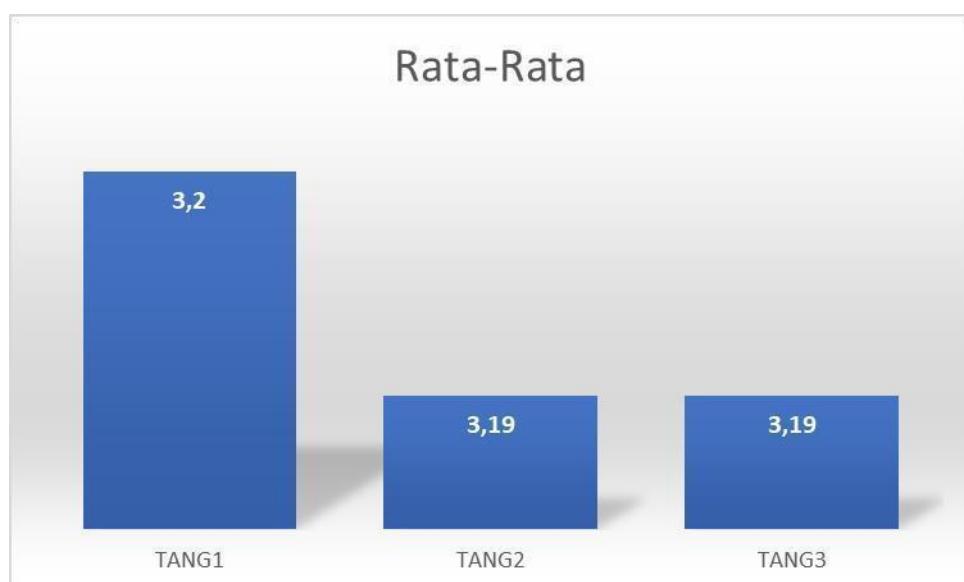
Pada grafik 4 menggambarkan indicator (EM2, EM3, dan EM4) memiliki rata-rata tertinggi, dan EM5 memiliki rata-rata terendah.

#### d. *Tangibles*

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

**Tabel 5: Tangibles**

		N	Min	Max	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.

## **H. 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.
- c. Pada dimensi reliability menjelaskan bahwa R2 (Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,23 dan R6 (Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa) memiliki rata-rata terendah yaitu 3,16.
- d. Pada dimensi responsiveness menjelaskan bahwa rata-rata tertinggi ada pada RES 1 (Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir) dengan nilai 3,18. Sedangkan nilai terendah pada RES4 (UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa) dengan nilai 3,1.
- e. Pada dimensi assurance indicator ASS2 (Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali) adalah rata-rata tertinggi dengan nilai 3,21 dan ASS4 (setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa) adalah rata-rata terendah dengan nilai 3,17.
- f. Pada dimensi empathy indikator EM2 (Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah), EM3 (Dosen berdikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa), dan EM4 (dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,19, dan EM5 (kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa) memiliki rata-rata terendah dengan nilai 3,17.

- g. Pada dimensi tangibles indikator TANG1 memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 3,2 (Fasilitas sistem informasi pembelajaran e-learning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan), dan TANG2 (Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan dengan baik) serta TANG3 (sistem informasi pembelajaran e-learning sesuai dengan peralatan (HP/LAPTOP/PC) yang saya miliki) memiliki rata-rata terendah dengan nilai 3.19.

## I. Saran

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

- a. Dimensi *Reliability*: kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat perlu ditingkatkan agar pelayanan prima kepada mahasiswa dapat setara dengan komponen lainnya. Pengelola dapat diberikan pelatihan manajemen pelayanan prima dan evaluasi berkala agar kualitas pelayanan meningkat.
- b. Dimensi *Responsiveness*: pelayanan kesehatan Mahasiswa (RES4) yang mendapat nilai terendah perlu diperbaiki dengan memperluas akses, meningkatkan fasilitas, dan mempromosikan layanan kesehatan agar lebih dikenal dan mudah diakses oleh mahasiswa.
- c. Dimensi *Assurance*: Umpan balik terhadap tugas Mahasiswa (ASS4) perlu diperkuat dengan mendorong dosen untuk memberikan koreksi dan pengembalian tugas secara konsisten dan tepat waktu, agar mahasiswa merasa lebih dihargai dan termotivasi.
- d. Dimensi *Empathy*: Kepedulian Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola terhadap kesulitan mahasiswa (EM5) dapat ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi empatik dan penguatan mekanisme konseling serta bimbingan personal yang lebih intensif.

- e. Dimensi *Tangibles*: Perawatan sistem informasi pembelajaran *e-learning* (TANG2) dan kesesuaian dengan perangkat mahasiswa (TANG3) perlu ditingkatkan melalui pengelolaan sistem yang lebih terstruktur, pemeliharaan rutin, dan pengembangan fitur yang lebih kompatibel dengan berbagai perangkat.
- f. 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