

**LAPORAN KEGIATAN
EVALUASI C2.3. KUESIONER TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA
KELOLA, DAN TATA PAMONG**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS/DIREKTORAT
EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Kegiatan Evaluasi C2.3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong**

2. **Pelaksana SPMF/D**
 - a. Nama Lengkap : Dr.Ir.Henny Welsa.,SE.,M.M
 - b. NIDN : 508126201
 - c. Jabatan Struktural : Ketua SPMF
 - d. Program Studi : -
 - e. Fakultas/Direktorat : EKONOMI
 - f. HP : 081228938340

 - g. Alamat email : h.welsa_ust@yahoo.com

3. **Tempat Kegiatan** : Fakultas Ekonomi

4. **Waktu Kegiatan** : Bulan Mei 2022



Mengesahkan,
Dekan/Direktur Fakultas FE UST

Dr. Suyanto.,SE.,M.Si
NIDN 620127602

Yogyakarta, 14 Juni 2022
SPMF Fakultas/Direktorat
Fakultas Ekonomi

Dr.Ir.Henny Welsa.,SE.,M.M
NIDN 508126201

KATA PENGANTAR

Laporan Evaluasi Pembelajaran di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta merupakan salah satu wujud komitmen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan *Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong*. Kegiatan ini sekaligus sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu Dikti. Selain dari itu, evaluasi ini juga ditujukan untuk memudahkan Prodi dalam rangka pencapaian Visi, Misi dan Tujuan.

DAFTAR ISI

	halm
Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Dasar Hukum	2
D. Ruang Lingkup (C1, C2, C3 dst)	2
E. Waktu Pelaksanaan	2
F. Metodologi Penelitian	2
G. Data Hasil dan Pembahasan	3
• Jumlah, Sebaran dan Persentase Responden (diutamakan dalam bentuk Tabel)	
• Hasil Kuesioner (diutamakan Tabel dan dilengkapi grafik)	
• Pembahasan Hasil Analisa	
H. Saran-Saran Mahasiswa/Dosen/Tenaga Kependidikan	16
I. Kesimpulan	17
J. Saran dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	17
Lampiran (Surat Edaran Pengisian Kuisisioner, Instrumen Kuesioner dan data mentah dalam bentuk link Google Drive file Excel)	18

A. Latar Belakang

Fakultas Ekonomi adalah bagian dari Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, yang mengelola Program Strata 1 atau Sarjana dan Pascasarjana di bidang Manajemen, Akuntansi, Magister Manajemen. Saat ini Fakultas Ekonomi memiliki status akreditasi A. Sebagai Fakultas Ekonomi yang memiliki nilai akreditasi A, maka Fakultas Ekonomi senantiasa berupaya mempertahankan nilai capaian akreditasinya. Upaya mempertahankan nilai akreditasi yang senantiasa dilakukan oleh Prodi adalah dengan selalu meningkatkan fasilitas dan servis kepada mahasiswanya. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yaitu dengan melibatkan saran, masukan dan pendapat dari mahasiswanya, melalui Teknik wawancara dan angket penilaian.

Kuesioner penilaian Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong, telah diatur secara integral oleh Universitas, yang disesuaikan dengan spesifikasi masing – masing Fakultas dilingkungan Univeritas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Hingga saat ini, metode penilaian dalam bentuk kuesioner oleh Mahasiswa dirasa sangat efektif dan mudah dalam pelaksanaannya. Dalam rangka menjaga Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong, Fakultas Ekonomi menganggap perlu untuk memahami apa yang diharapkan oleh mahasiswanya, dengan melihat skor penilaian terhadap penyelenggaraan program layanan manajemen, serta melihat saran yang diberikan, dengan tidak keluar dari aturan yang ada serta mengikuti perkembangan teknologi. Mengukur tingkat efektifitas kepuasan mahasiswa dan implementasi pada proses pembelajaran mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi, maka dirasa perlu dilakukan penelitian dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden.

B. Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahuai sejauh mana efektifitas Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong di lingkungan Fakultas Ekonomi
2. Memberikan informasi bagi Fakultas Ekonomi secara akurat mengenai Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong
3. Membantu Fakultas Ekonomi dalam mengambil kebijakan terkait dengan pemahaman Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum penelitian ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional .
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Buku Panduan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Tingkat Universitas

D. Ruang Lingkup

Laporan Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta ini berlaku sebagai dasar menetapkan kebijakan CPL tingkat prodi.

E. Waktu Pelaksanaan

Penelitian mengenai Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong pada dilakukan pada bulan Mei 2022.

F. METODOOGI PENELITIAN

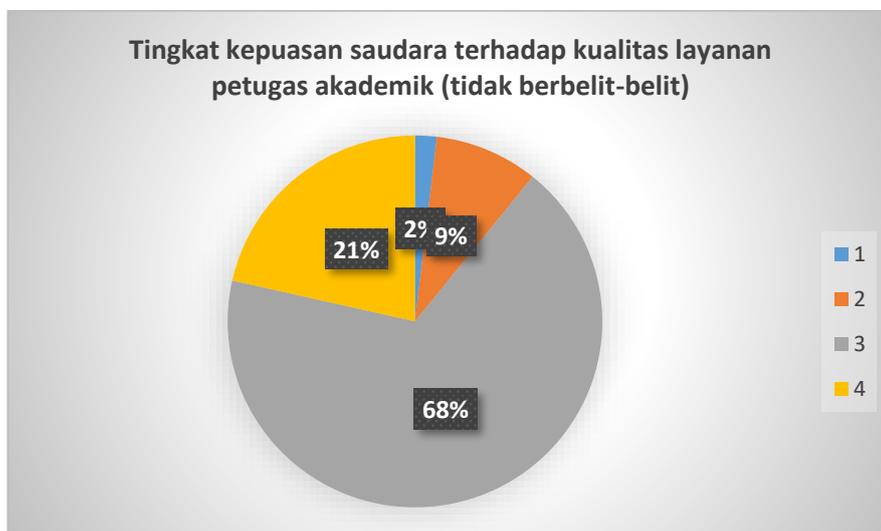
Evaluasi Kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong menggunakan metode penilaian melalui angket. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi ,yang berjumlah 1.335 orang sedangkan sample penelitiannya adalah mahasiswa .

Adapun jumlah sampelnya adalah orang. Metode pengambilan sampel dengan model sensus. Sedangkan tehnik pengmbilan datanya melalui kuesioner. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

G. Data Hasil Dan Pembahasan

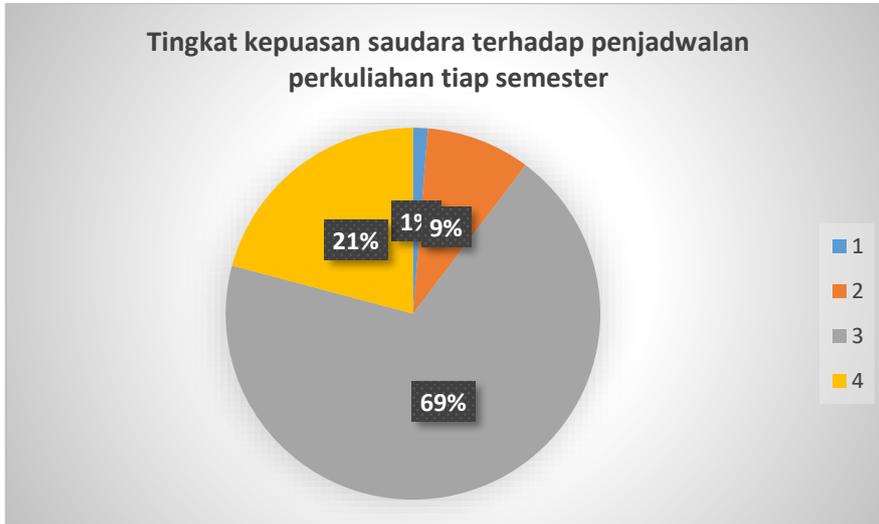
Berdasarkan data penelitian, dapat diketahui data sebagai berikut :

1. Skor rata –rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit)?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit).

2. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester?



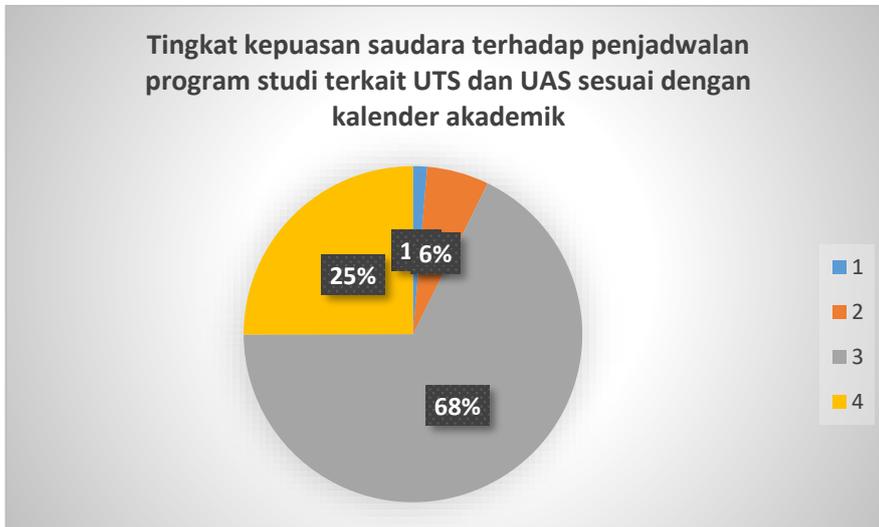
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (69%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester.

3. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester?



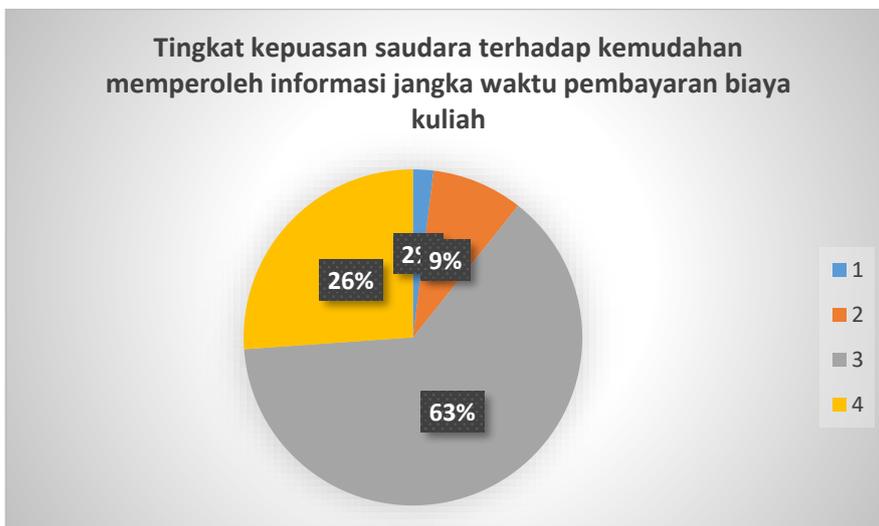
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (67%) dan sangat setuju (24%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester.

4. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik?



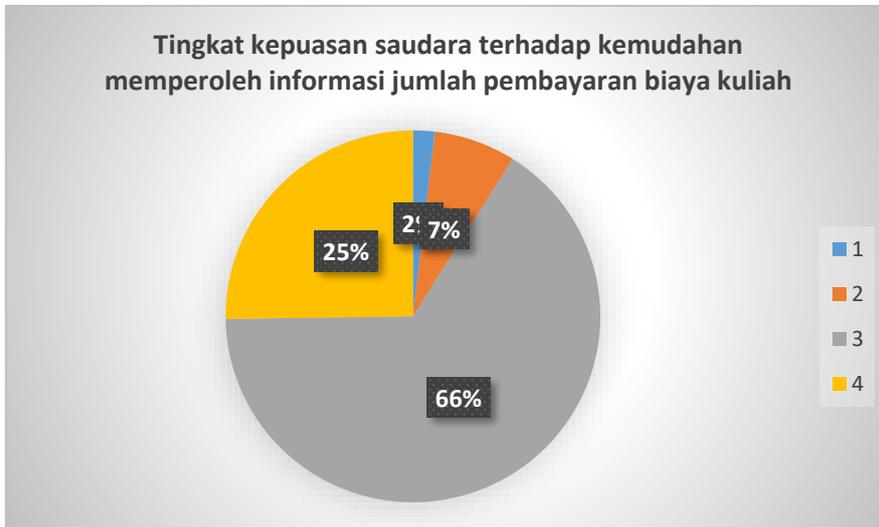
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (25%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik.

5. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah?



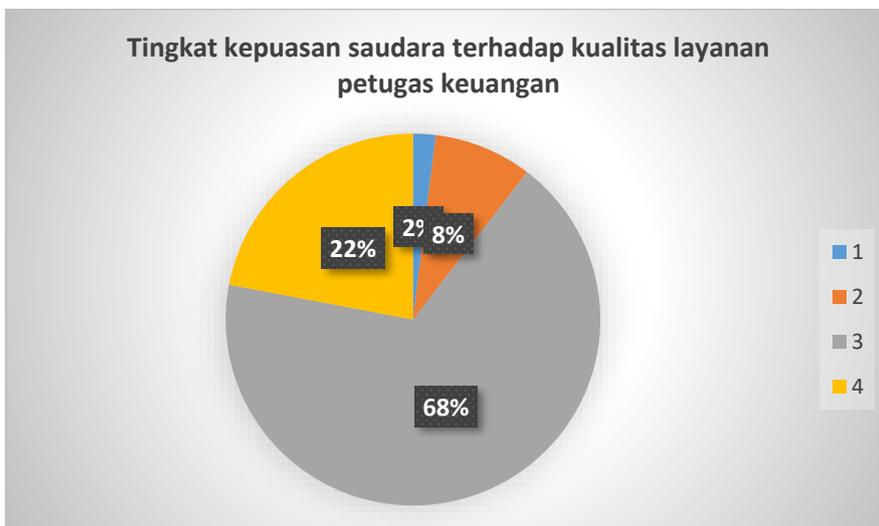
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (63%) dan sangat setuju (26%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah.

6. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah?



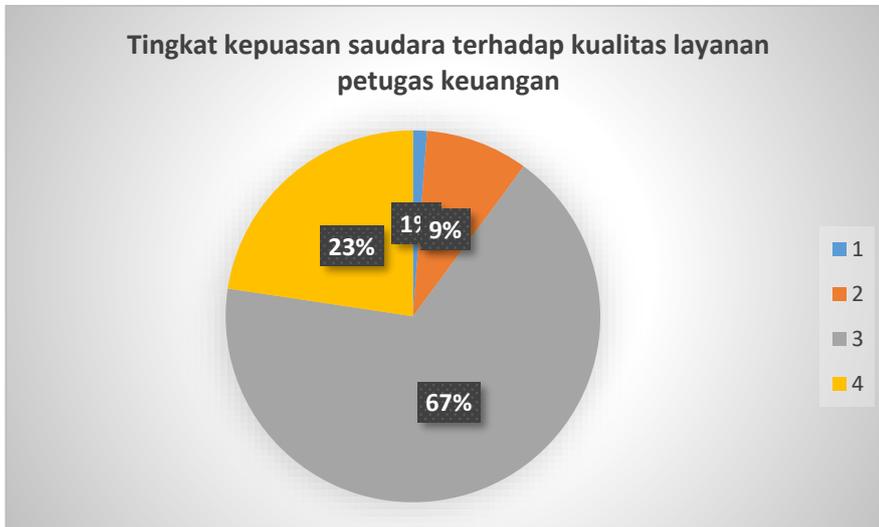
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (66%) dan sangat setuju (25%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah.

7. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan?



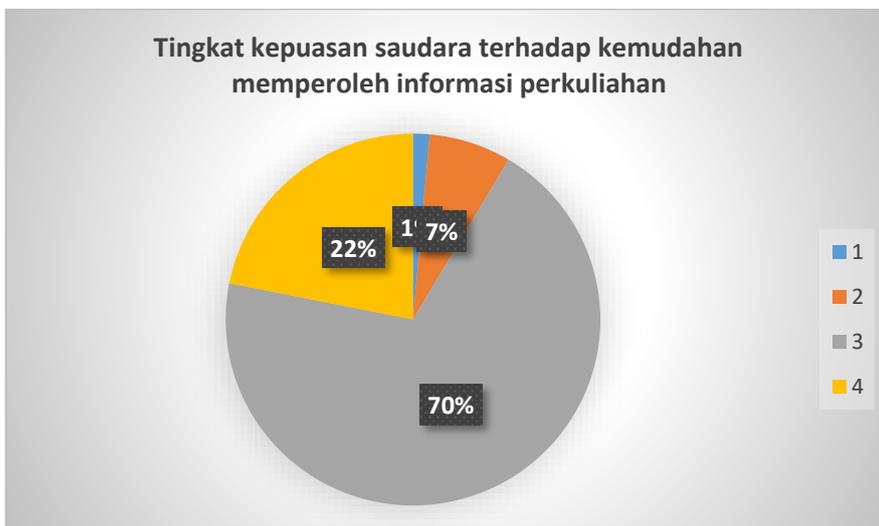
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (22%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan.

8. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (67%) dan sangat setuju (23%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan.

9. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (70%) dan sangat setuju (22%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan.

10. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai?



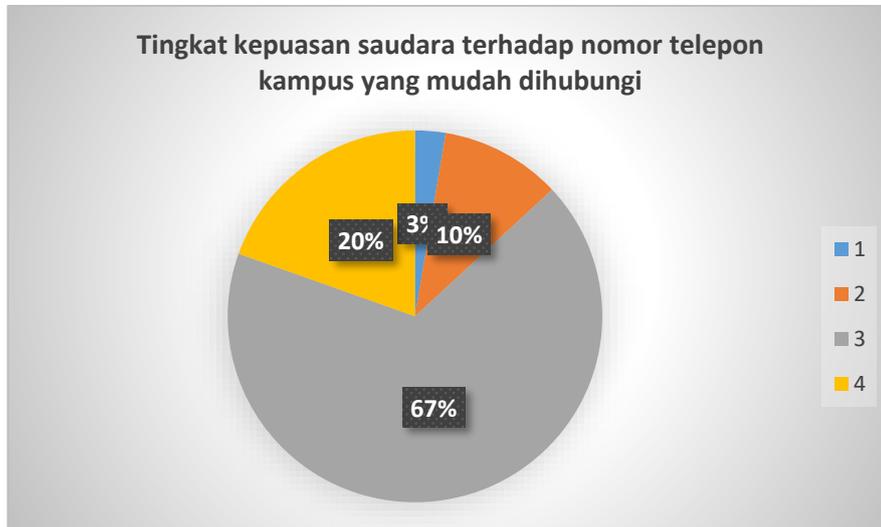
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (70%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai.

11. Skor rata – rata penilaian C2.3. Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi ?



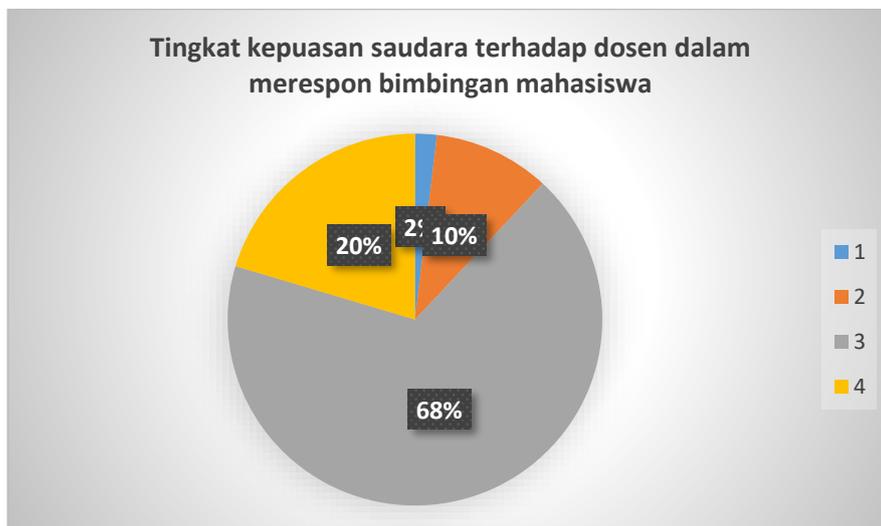
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (69%) dan sangat setuju (19%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi.

12. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (67%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi.

13. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa

14. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu?



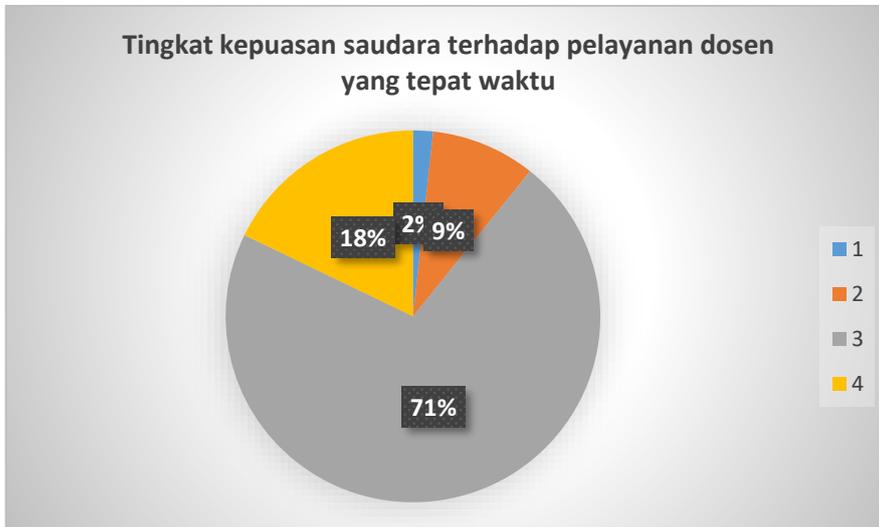
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (54%) dan sangat setuju (42%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu.

15. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa.

16. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu?



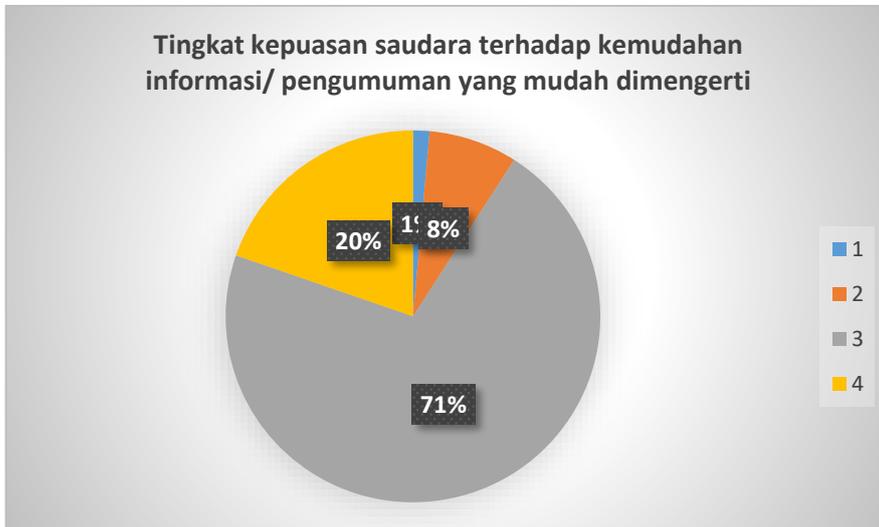
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (71%) dan sangat setuju (18%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu.

17. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (70%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

18. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (71%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti.

19. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu?



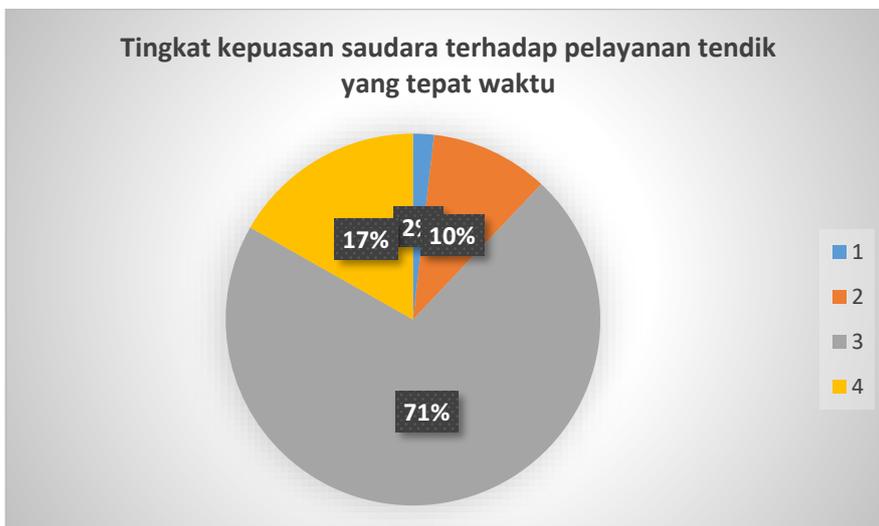
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (72%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu.

20. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang rofessional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa?



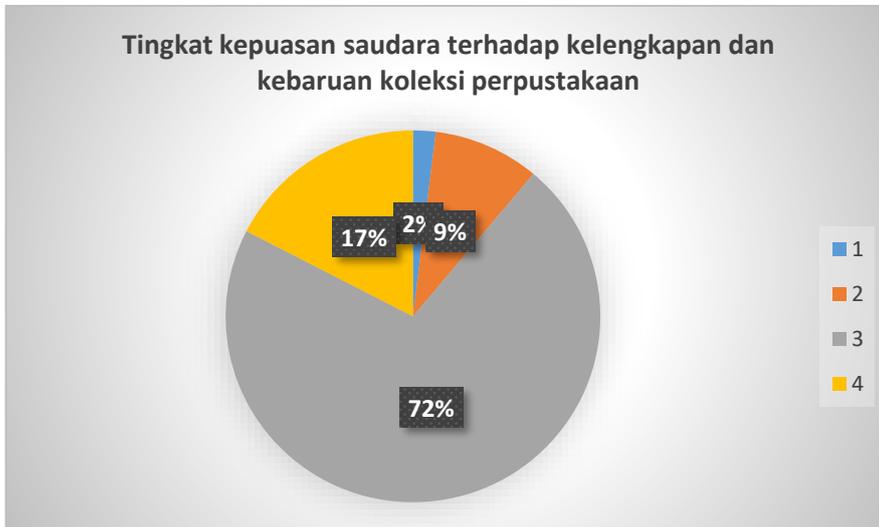
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (18%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang rofessional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa.

21. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu ?



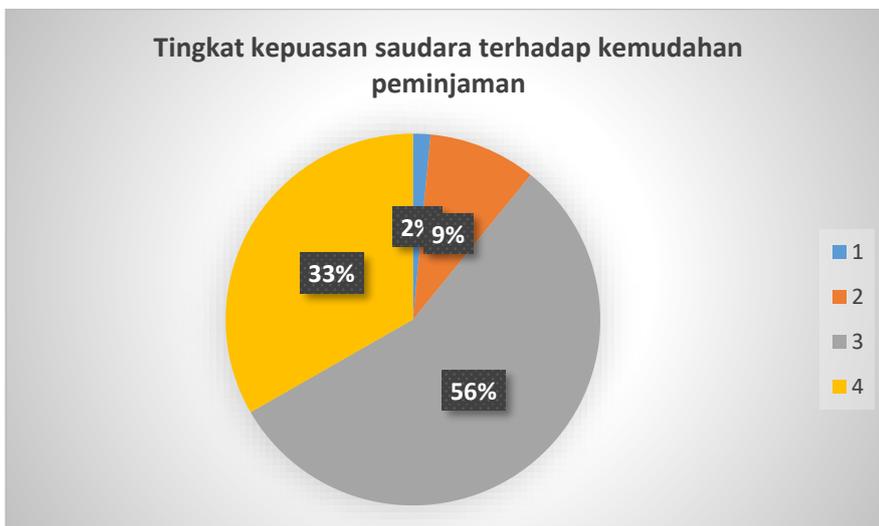
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (71%) dan sangat setuju (17%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu.

22. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan ?



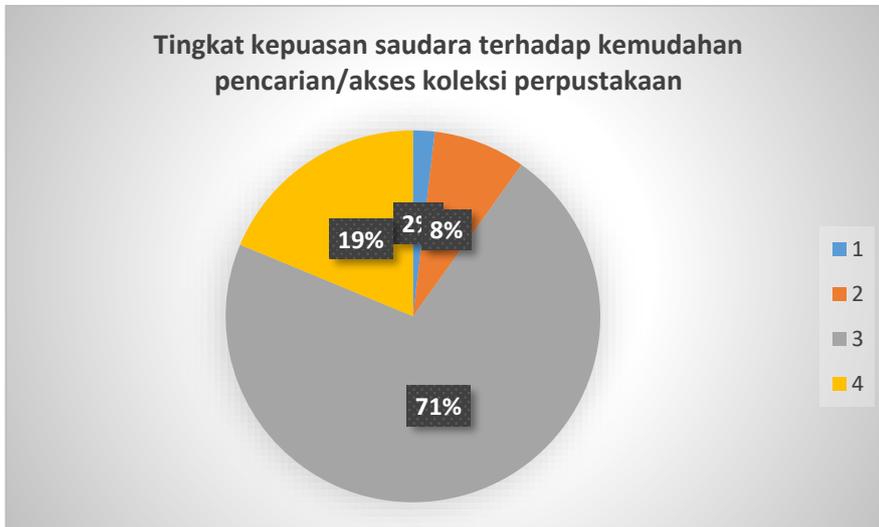
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (72%) dan sangat setuju (17%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan.

23. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan peminjaman ?



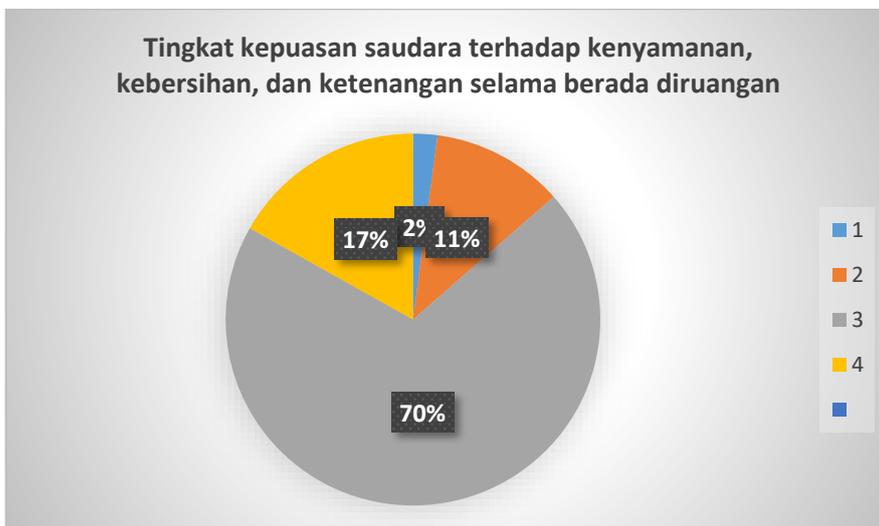
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (56%) dan sangat setuju (33%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan peminjaman.

24. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (71%) dan sangat setuju (19%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan.

25. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (70%) dan sangat setuju (17%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan.

26. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi ?



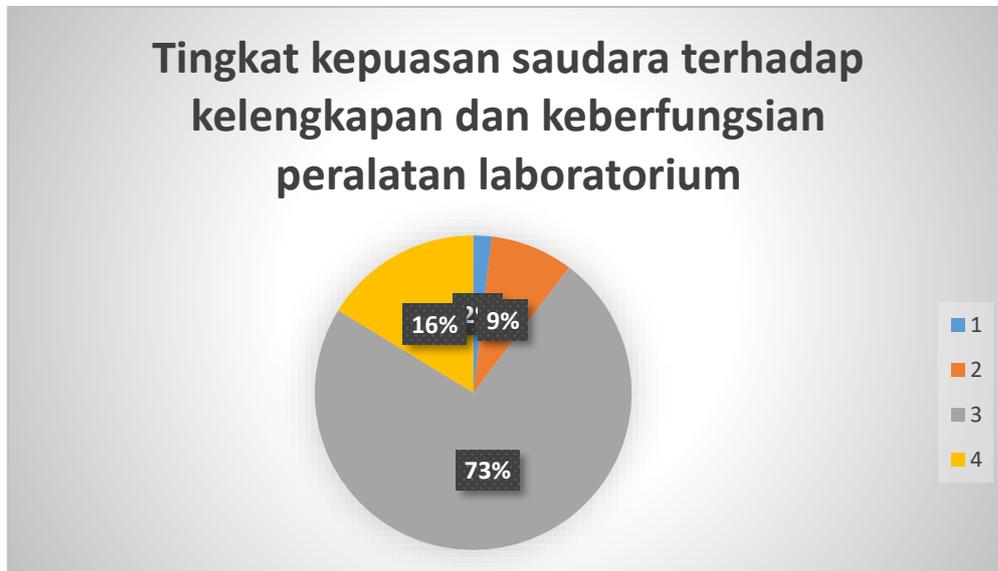
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (71%) dan sangat setuju (18%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi.

27. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan ?



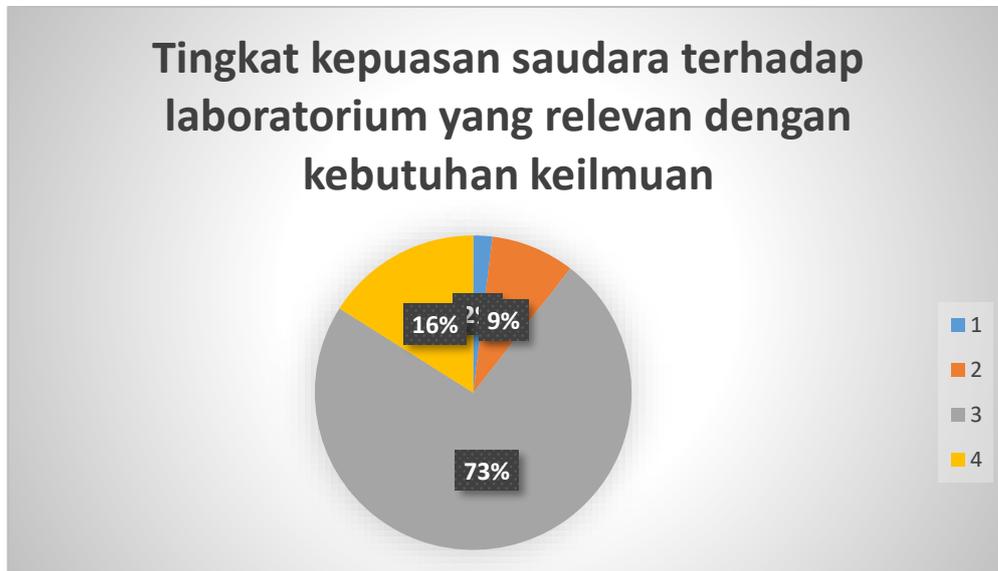
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (72%) dan sangat setuju (16%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan.

28. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium ?



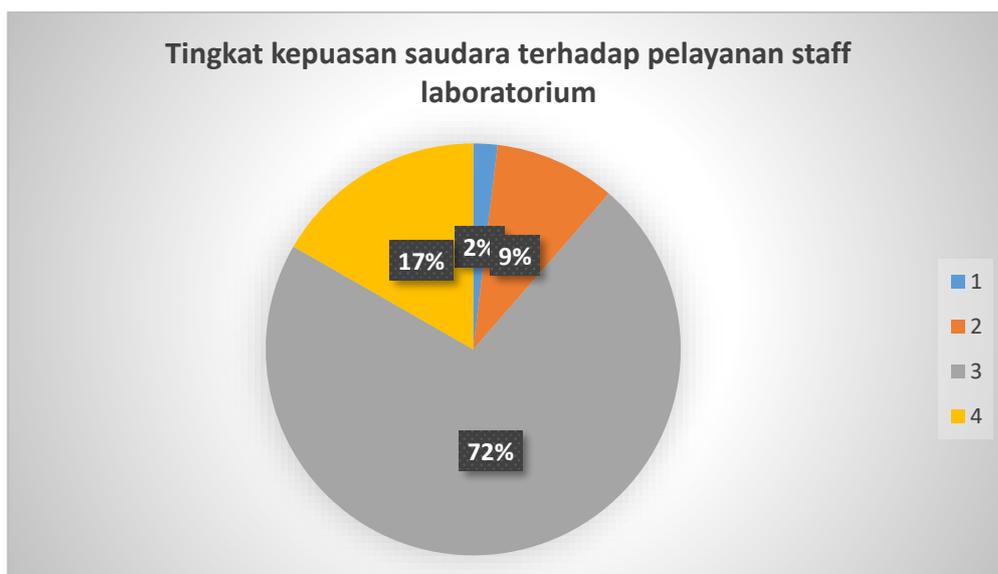
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (16%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium.

29. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (16%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan.

30. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan staff laboratorium ?



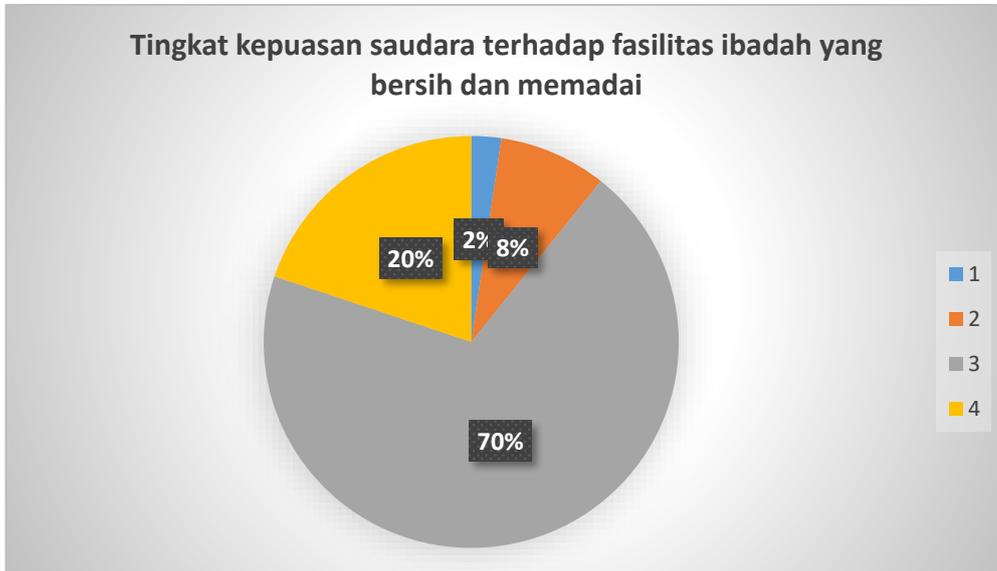
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (72%) dan sangat setuju (17%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan staff laboratorium

31. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (16%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai.

32. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas ibadah yang bersih dan memadai ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (70%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas ibadah yang bersih dan memadai.

33. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai ?



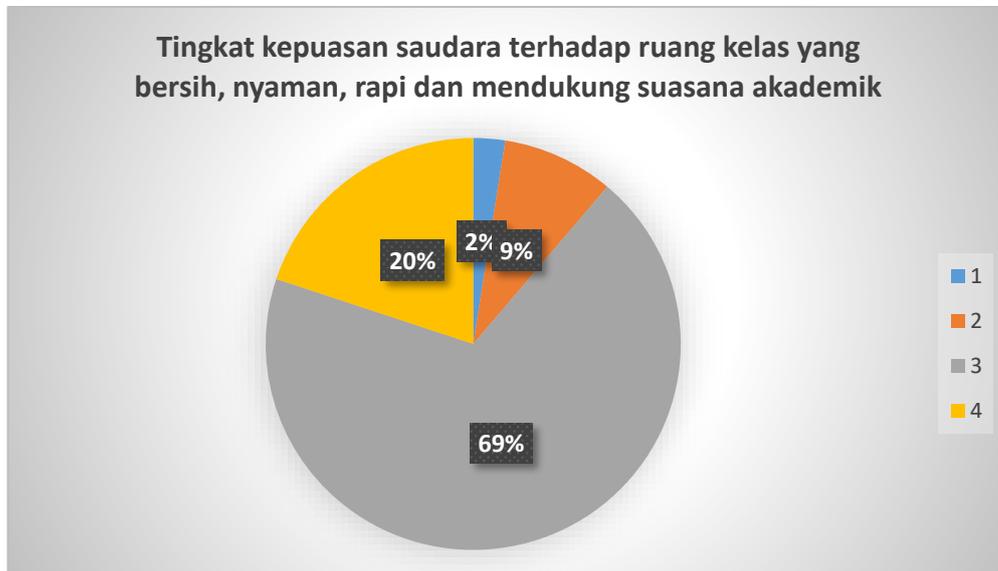
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (69%) dan sangat setuju (18%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai.

34. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih ?



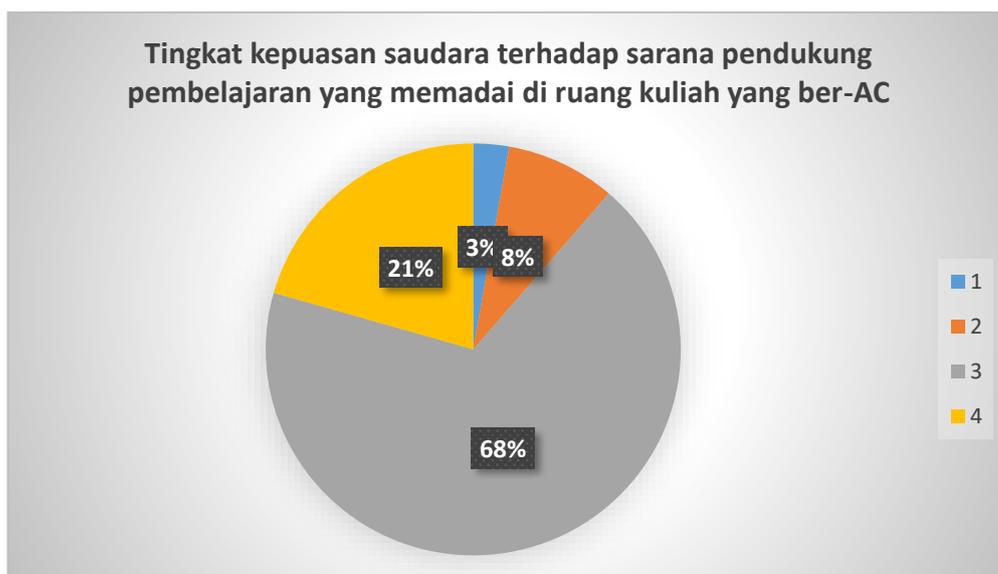
Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (18%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih.

35. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (69%) dan sangat setuju (20%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik.

36. Skor rata – rata penilaian C2.3 Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC ?



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju (68%) dan sangat setuju (21%) bahwa Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC.

H. Saran dari Responden :

Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Fakultas Ekonomi UST lebih dipertahankan, khususnya di bidang perpustakaan perlu lebih ditingkatkan lagi.

I. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Fakultas Ekonomi UST sudah memberikan kemudahan mahasiswa dalam melakukan perkuliahan ,akan tetapi masih perlu dilakukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terutama dalam memberikan reward dan lebih meningkatkan fasilitas.

J. SARAN

Secara keseluruhan sudah bagus tinggal meningkatkan sarana dan pasarana untuk kegiatan Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Fakultas Ekonomi UST. Supaya bisa meningkatkan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan nilai sangat memuaskan (Sangat Baik) maka perlu ada peningkatan dalam hal dosen perlu mempersiapkan diri sebelum mulai perkuliahan serta sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk mendukung terlaksananya pembelajaran online perlu ditingkatkan dengan adanya fasilitas yang dikelola Fakultas Ekonomi dalam penyediaan forum diskusi selain portal akademik, misalnya perlu menyediakan Zoom atau Webec,dll

LAMPIRAN

	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
		Tanggal :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Revisi :

**ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG**

Tahun 2022

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong. Hasil yang diperoleh atas kuesioner akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan Saudara menjawab dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya sesuai apa yang dialami dan rasakan sewajarnya. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas Saudara sekalian.

Terimakasih atas kerjasamanya Salam

Petunjuk Pengisian;

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternative jawaban sesuai dengan tingkat kepuasan kerja yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:

SB : Sangat Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

4. Instrumen ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu atas pelayanan manajemen Keuangan di UST.

	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
		Tanggal :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Revisi :

Identitas Responden

Nama (boleh tidak diisi)

Fakultas/Direktorat :

Program Studi :

Jenis Kelamin :

Alamat:

*) coret yang tidak perlu

 UST	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
		Tanggal :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Revisi :

C2.3.Akademik dan Kemahasiswaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit)				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik				

C2.3. Keuangan

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan				

C2.3.Prodi/ Fakultas

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi				

	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
		Tanggal :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Revisi :

C2.3. Dosen

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu				
	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa				
	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu				

C2.3. Tenaga Kependidikan

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu				

	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Tanggal : Revisi :

C2.3.Perpustakaan

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan peminjaman				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi				
6.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan				

C2.3. Laboratorium

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan staff laboratorium				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap proses penggunaan laboratorium				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai				

	UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	Kode Dokumen :
		Tanggal :
	ANGKET TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG	Revisi :

C2.3. Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran

1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas ibadah yang bersih dan memadai				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC				