

LAPORAN EVALUASI

Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap
Layanan Manajemen: Tata Kelola dan Tata Pamong
(C2)



GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

YOGYAKARTA

JUNI 2022

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Evaluasi (C2)**

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dr. Kusuma Candra Kirana, M.M.
 - b. NIDN : 0519026801
 - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
 - d. Program Studi : Magister Manajemen (MM)
 - e. Fakultas : Ekonomi
 - f. HP : 082134385669
 - g. Alamat email : kusumack@ustjogja.ac.id
3. **Tempat Kegiatan** : Prodi MM
4. **Waktu Kegiatan** : Juni 2022

Yogyakarta, 9 Juni 2022

Mengesahkan,

Ketua Program Studi MM



Dr. Ambar Lukitaningsih, MM
NIDN. 0517056501

GMP Prodi MM



Dr. Kusuma Chandra Kirana, M.M.
NIDN. 0519026801

KATA PENGANTAR

Untuk mengetahui tingkat pemahaman visi misi tujuan dan strategi prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas dari mahasiswa dan dosen pada program studi Magister Manajemen (MM), sudah dilakukan survei kepada mahasiswa dan Dosen. Hasil survei kami buat Laporan Evaluasi C2 di lingkungan Prodi Magister Manajemen (Prodi-MM) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Hal ini dilakukan untuk membantu Prodi, Fakultas dan Universitas untuk mengetahui sejauh mana **Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola dan Tata Pamong** di Prodi MM, fakultas Ekonomi UST Yogyakarta. Selain dari itu, evaluasi ini juga ditujukan untuk memudahkan Prodi dalam rangka pencapaian Visi, Misi dan Tujuan serta strategi. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Prodi MM-UST yang telah dirumuskan dalam bentuk Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) di tingkat Prodi dapat terwujud. Visi prodi MM-UST “Menjadi Program Studi Magister yang Unggul dan Berkarakter dalam Mengembangkan Bidang Manajemen berdasarkan Ajaran Tamansiswa di Asia Tenggara pada Tahun 2025” dapat terwujud.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan	5
C. Dasar Hukum	6
D. Ruang Lingkup (C2)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	7
H. Saran	17
I. Kesimpulan	17
J. Saran dan Rekomendasi	18

A. LATAR BELAKANG

Prodi Magister Manajemen (MM) adalah bagian dari Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, yang mengelola Program Strata 2 atau Pascasarjana di bidang Manajemen. Prodi MM, memiliki status akreditasi A. Sebagai Prodi yang memiliki nilai akreditasi A, maka Prodi MM senantiasa berupaya mempertahankan nilai capaian akreditasinya. Upaya mempertahankan nilai akreditasi yang senantiasa dilakukan oleh Prodi adalah dengan selalu meningkatkan fasilitas dan services kepada civitas akademika. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yaitu dengan melibatkan saran, masukan dan pendapat dari civitas akademika, melalui Teknik angket penilaian/kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen, mengenai kepuasan terhadap Layanan Manajemen pada Prodi MM.

Angket kepuasan dosen dan mahasiswa Magister Manajemen pada Prodi MM, telah diatur secara integral oleh Universitas, yang disesuaikan dengan spesifikasi masing-masing Prodi di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Metode penilaian dalam bentuk angket/kuesioner dirasa sangat efektif dan mudah pelaksanaannya. Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan terhadap civitas akademika, Prodi MM menganggap perlu untuk memahami apa yang diharapkan melalui kepuasan terhadap Layanan Manajemen pada Prodi MM, dengan melihat skor penilaian terhadap tingkat kepuasan, serta melihat saran yang diberikan dengan tidak keluar dari aturan yang ada serta mengikuti perkembangan teknologi. Untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM, maka dirasa perlu dilakukan penelitian dengan melibatkan dosen dan mahasiswa sebagai responden.

B. TUJUAN

Penelitian ini ditujukan untuk :

1. Mengetahui sejauhmana tingkat **Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan tata pamong** di Lingkungan Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta.
2. Memberikan informasi bagi Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta secara akurat tentang Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa

Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong di Prodi MM UST Yogyakarta.

3. Membantu Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong UST Yogyakarta.

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
4. Renstra Prodi MM 2021-2025, Renstra fakultas dan Renstra Universitas

D. RUANG LINGKUP

Laporan Evaluasi tingkat Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong di Prodi MM, Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong pada Prodi MM, Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta dilakukan pada bulan Mei sampai Juni tahun 2022.

F. METODOLOGI PENELITIAN

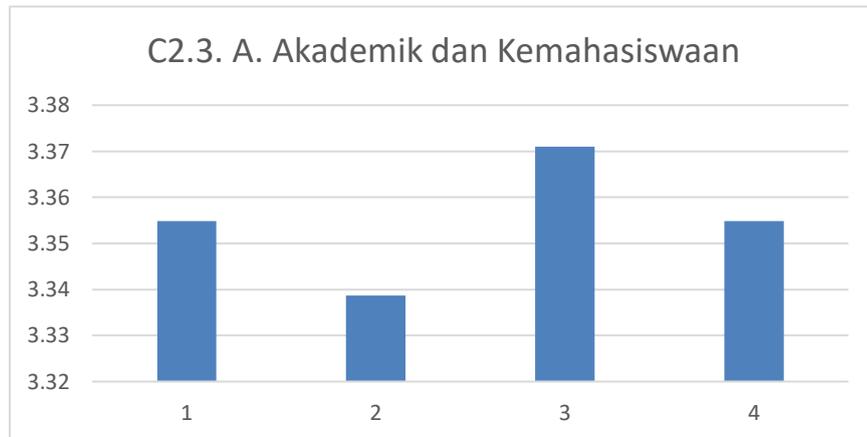
Evaluasi tingkat pemahaman dosen dan mahasiswa MM terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi di Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas dilakukan menggunakan metode penilaian melalui angket. Populasi dari penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa aktif. Dosen tetap berjumlah 7 dosen. Mahasiswa berjumlah 128 mahasiswa. Adapun jumlah dosen yang mengisi kuesioner ada 6 dosen atau 85,71% dan mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 62 mahasiswa atau 48,43% yang terdiri dari ID yang diawali 2019 sebanyak 4 mahasiswa, ID yang diawali 2020 sebanyak 29 mahasiswa, ID yang diawali 2021

sebanyak 29 mahasiswa. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

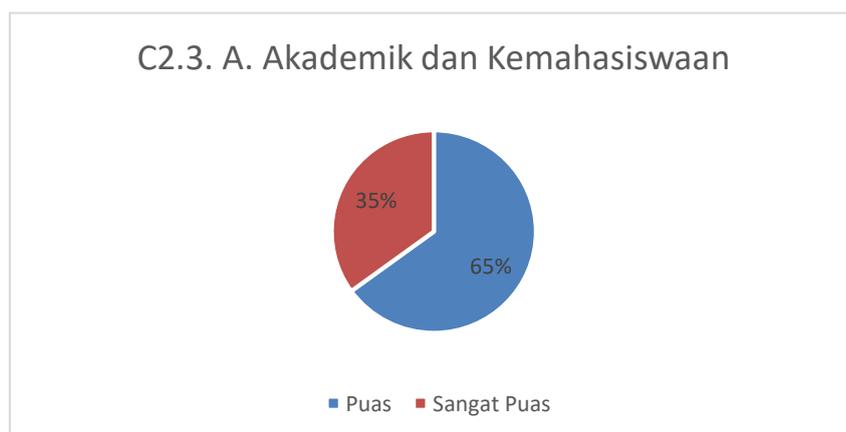
G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian, dapat diketahui hasil sebagai berikut :

Gambar 1 Aspek C2.3. A. Akademik dan Kemahasiswaan



Gambar tersebut menunjukkan aspek akademik dan kemahasiswaan dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan petugas akademik mencapai nilai 3,35. Pada komponen kedua tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan mencapai nilai 3,33. Pada komponen ketiga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester mencapai nilai 3,37. Komponen terakhir kepuasan mahasiswa terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik mencapai nilai 3,35.

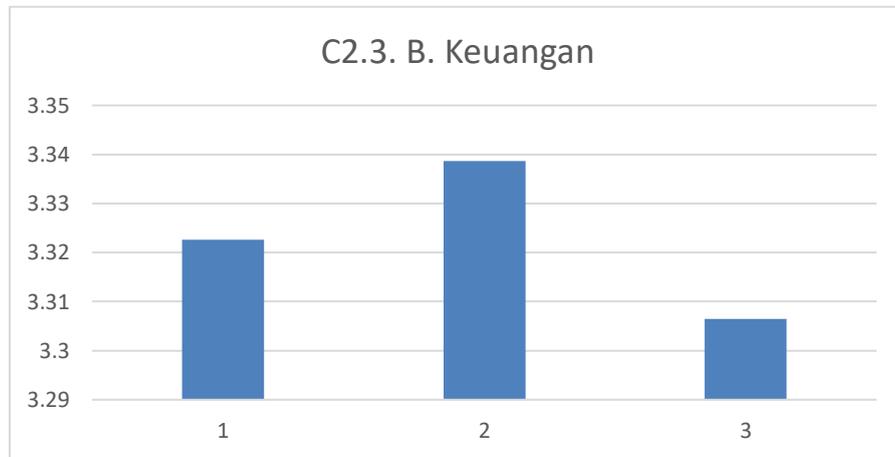


Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Akademik dan Kemahasiswaan.

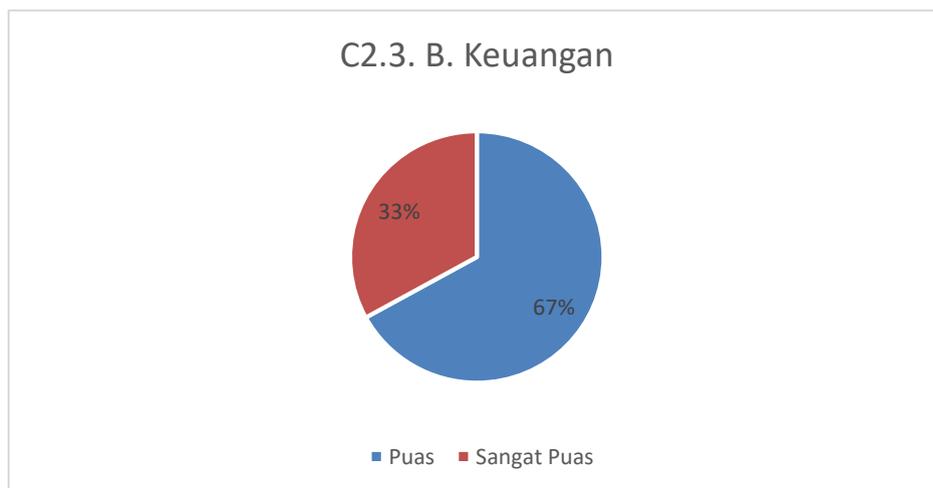
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Dari gambar tersebut dapat diambil hasil yang menunjukkan 65% mahasiswa puas terhadap aspek akademik dan kemahasiswaan. 35% mahasiswa lainnya sangat puas terhadap aspek akademik dan kemahasiswaan.

Gambar 3. Aspek C2.3. B. Keuangan



Gambar tersebut menunjukkan aspek keuangan dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah mencapai nilai 3,32. Pada komponen kedua tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah mencapai 3,33. Pada komponen ketiga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan petugas keuangan mencapai nilai 3,30.

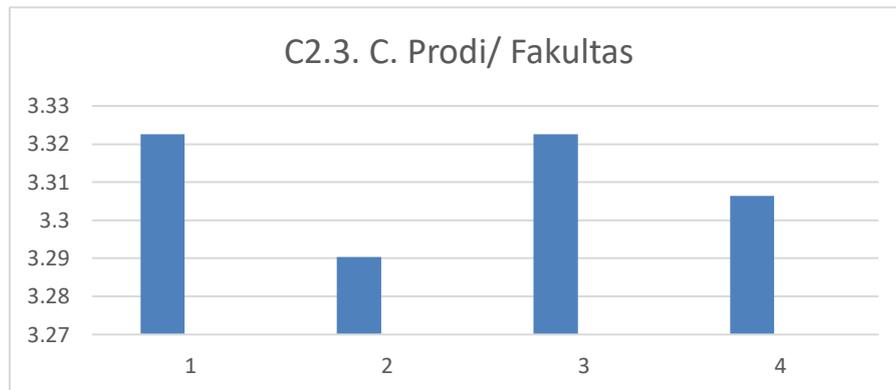


Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Keuangan.

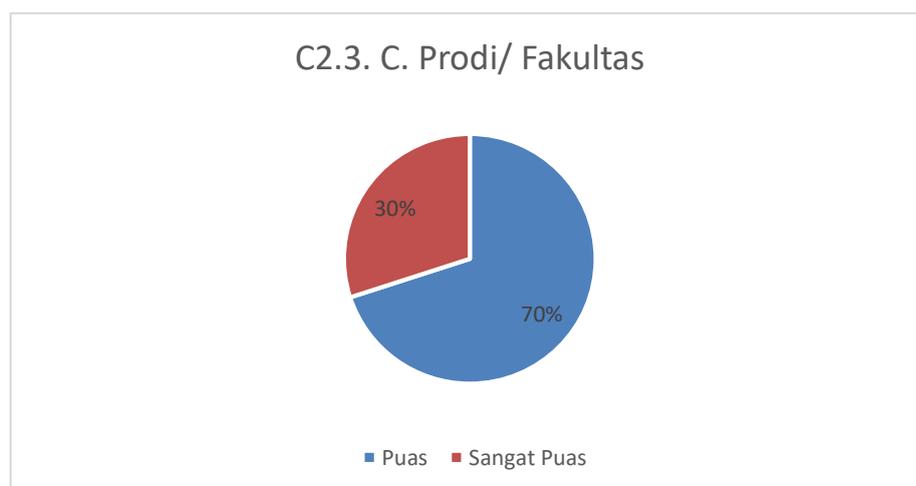
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar tersebut menunjukkan 67% mahasiswa puas dan 33% mahasiswa sangat puas terhadap aspek keuangan.

Gambar 5. Aspek C2.3. C. Prodi/ Fakultas



Gambar tersebut menunjukkan kepuasan pada aspek prodi/fakultas dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan mencapai nilai 3,32. Pada komponen kedua tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai mencapai 3,29. Pada komponen ketiga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi mencapai nilai 3,32. Pada komponen terakhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi mencapai nilai 3,30.

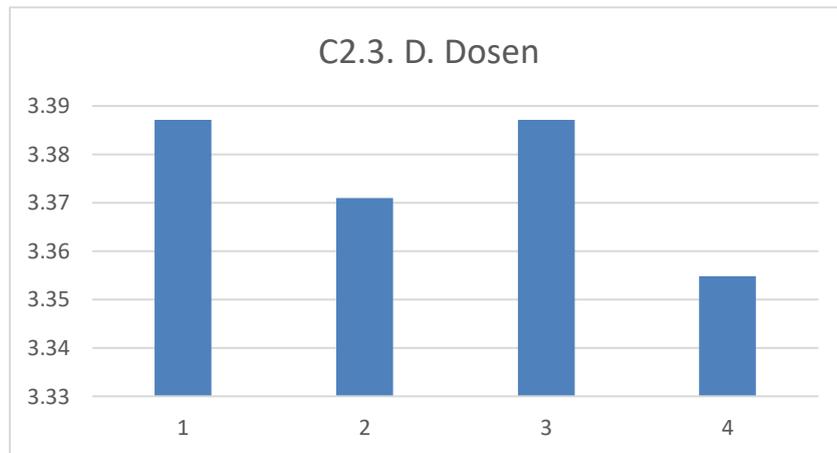


Gambar 6. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Prodi/Fakultas.

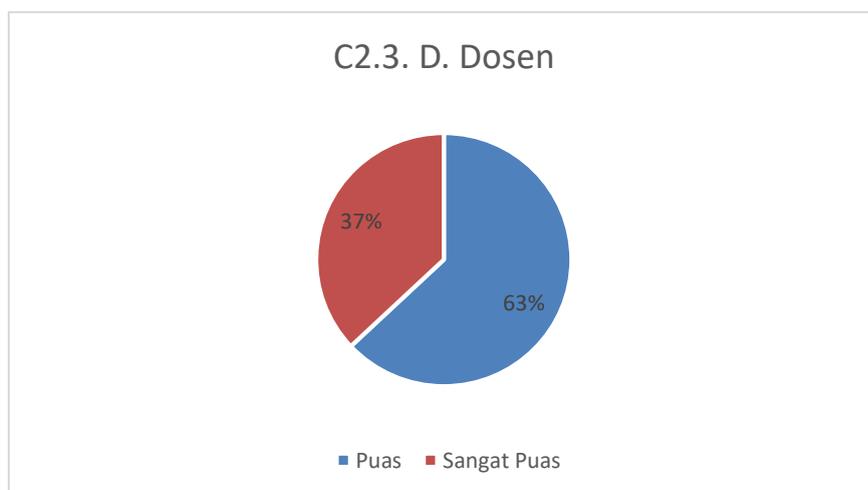
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar tersebut menunjukkan 70% mahasiswa puas dan 30% mahasiswa sangat puas dalam aspek prodi/fakultas.

Gambar 7. Aspek C2.3. D. Dosen



Gambar tersebut menunjukkan kepuasan pada aspek dosen dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa mencapai nilai 3,38. Pada komponen kedua tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu mencapai nilai 3,37. Pada komponen ketiga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang profesional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa mencapai nilai 3,38. Pada komponen terakhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu mencapai nilai 3,35.

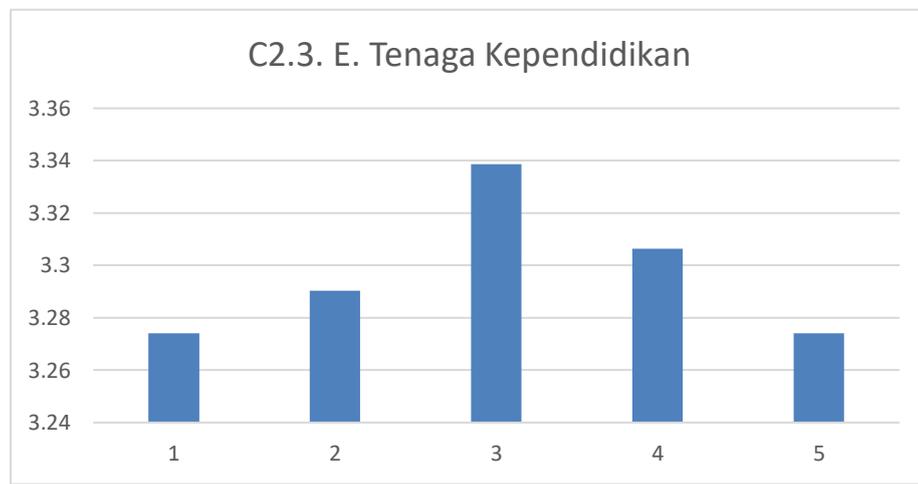


Gambar 8. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Dosen.

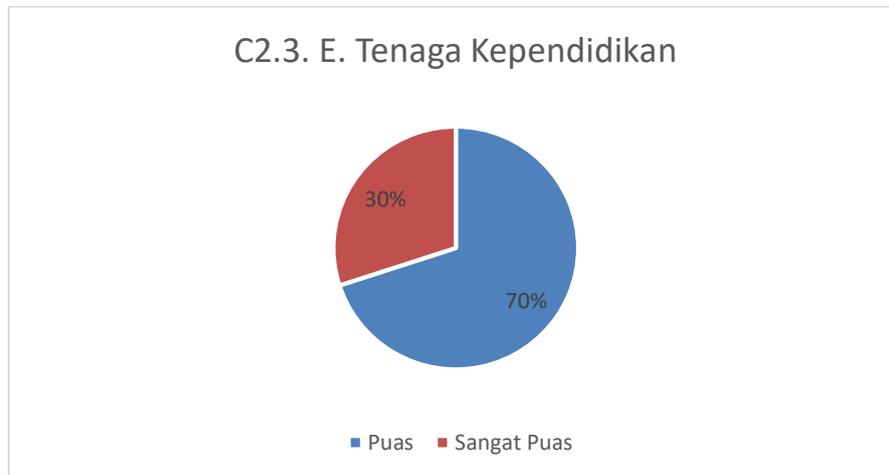
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar tersebut menunjukkan 63% mahasiswa puas dan 37% mahasiswa sangat puas dalam aspek dosen.

Gambar 9. Aspek C2.3. E. Tenaga Kependidikan.



Gambar tersebut menunjukkan kepuasan pada aspek tenaga kependidikan dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa mencapai nilai 3,27. Pada komponen kedua tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan informasi/pengumuman yang mudah dimengerti mencapai nilai 3,29. Pada komponen ketiga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu mencapai nilai tertinggi dengan hasil 3,33. Pada komponen keempat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tendik yang profesional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa mencapai nilai 3,30. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu dengan nilai 3,27 menjadi komponen terakhir dalam aspek tenaga kependidikan.

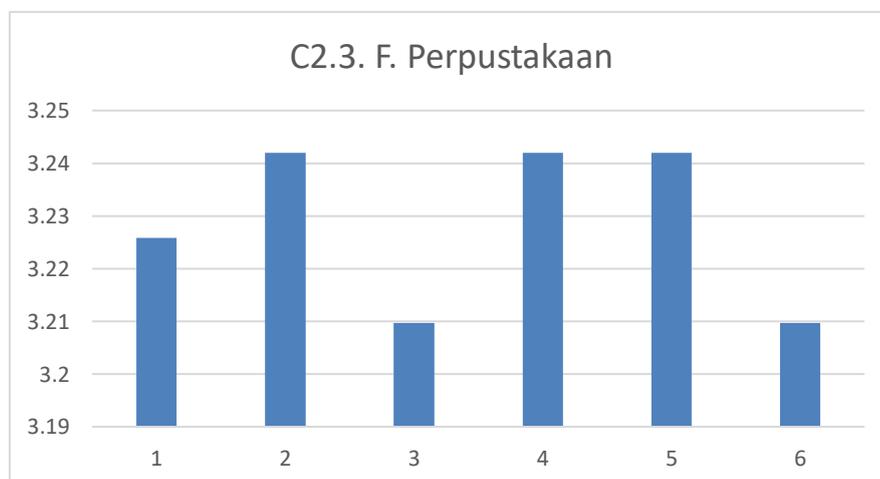


Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Tenaga Kependidikan.

Sumber data yang sudah diolah, 2022.

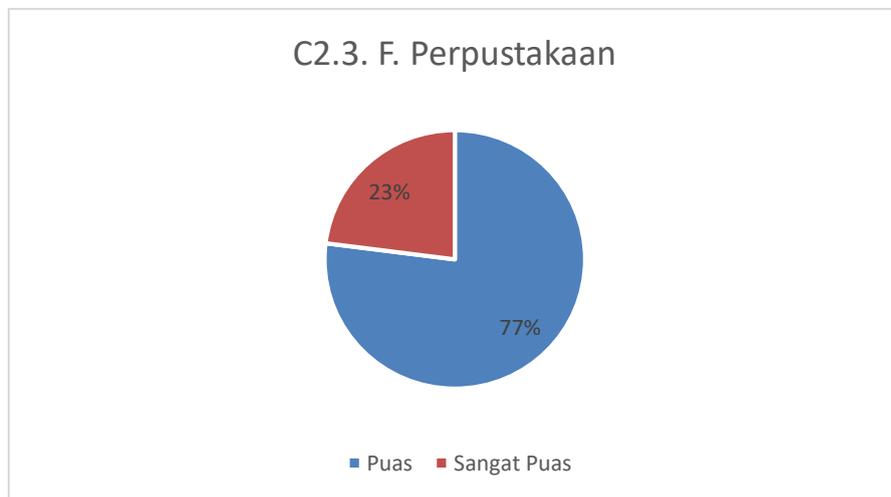
Gambar 10 tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan mencapai 70% dengan 30% mahasiswa lainnya menilai sangat puas.

Gambar 11. C2.3. F. Perpustakaan



Gambar 11 menunjukkan aspek fasilitas perpustakaan dengan menilai 6 komponen. Komponen tersebut diantaranya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan peminjaman, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan

pencarian/akses koleksi perpustakaan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan staf perpustakaan. Penilaian tertinggi ada dalam komponen dua, empat, dan lima dengan nilai masing-masing 3,24. Nilai terendah ada dalam komponen tiga dan enam dengan nilai 3,20.

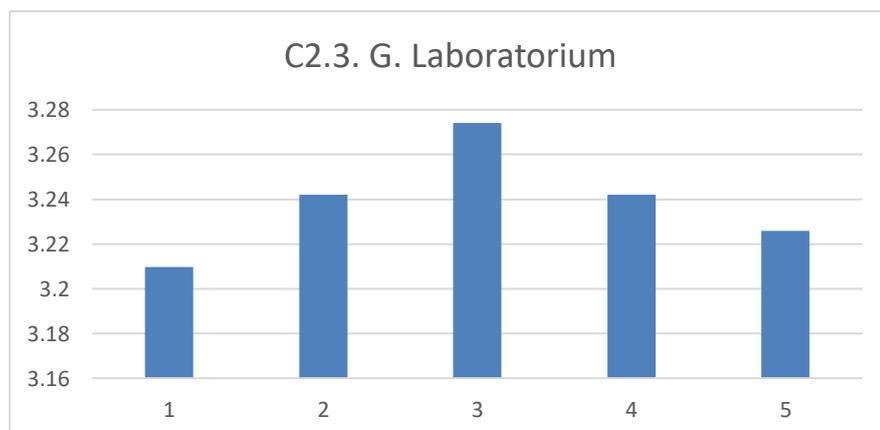


Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Perpustakaan.

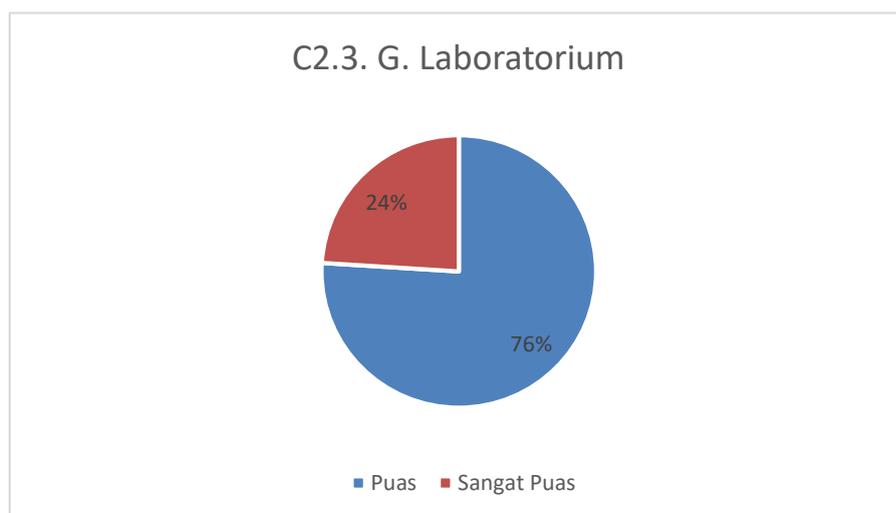
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar 12 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam aspek perpustakaan mencapai 77% dan 23% mahasiswa lainnya menilai sangat puas.

Gambar 13. C2.3. G. Laboratorium



Gambar tersebut menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam aspek laboratorium. Lima komponen yang digunakan adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf laboratorium, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses penggunaan laboratorium, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai. Penilaian tertinggi ada dalam komponen ketiga dengan nilai 3,27 dan penilaian terendah ada dalam komponen pertama dengan nilai 3,20.



Gambar 14. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Laboratorium.

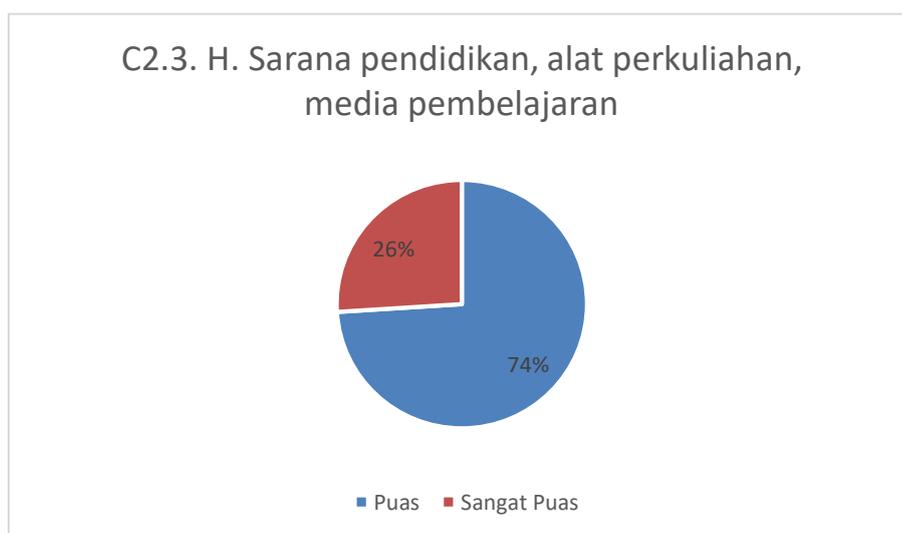
Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar tersebut menunjukkan 76% mahasiswa menilai puas dan 24% mahasiswa menilai sangat puas terhadap fasilitas laboratorium.

Gambar 15. C2.3. H. Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran.



Gambar tersebut menunjukkan aspek sarana Pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran. Penilaian tertinggi ada dalam komponen keempat yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik dengan nilai 3,29 dan penilaian terendah ada dalam komponen kedua yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai senilai 3,20.



Gambar 16. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Aspek Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pembelajaran.

Sumber data yang sudah diolah, 2022.

Gambar menunjukkan sebanyak 74% mahasiswa menilai puas dan 26% mahasiswa

menilai sangat puas terhadap sarana pendidikan, alat perkuliahan, dan media pembelajaran.

Dari 16 gambar di atas dapat dilihat bahwa rata-rata (*mean*) untuk setiap komponennya dengan nilai di atas 3 dan kurang dari 4, yang berarti dalam **Layanan Manajemen: Tata kelola dan tata pamong** di Lingkungan Prodi MM, Fakultas Ekonomi Universitas UST Yogyakarta **sudah puas (baik)**.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
Aspek Adil	6	3	3	18	3,00
Aspek Adil	6	3	4	19	3,17
Aspek Adil	6	3	4	21	3,50
Aspek Akuntabel	6	3	4	19	3,17
Aspek Akuntabel	6	3	4	20	3,33
Aspek Akuntabel	6	3	4	21	3,50
Aspek Kredibel	6	3	4	19	3,17
Aspek Kredibel	6	3	4	20	3,33
Aspek Kredibel	6	3	4	21	3,50
Aspek Kredibel	6	3	4	20	3,33
Aspek tggjawab	6	3	4	20	3,33
Aspek tggjawab	6	3	4	21	3,50
Aspek Transparansi	6	3	3	19	3,17
Aspek Transparansi	6	3	3	20	3,33
Aspek Transparansi	6	3	3	20	3,33
Aspek Transparansi	6	3	3	19	3,17
Aspek Penempatan	6	3	3	19	3,17
Aspek Penempatan	6	3	4	20	3,33
Aspek Penempatan	6	3	4	19	3,17
Aspek Pengarahan	6	3	3	19	3,17
Aspek Pengarahan	6	3	4	20	3,33
Aspek Pengarahan	6	3	4	20	3,33
Aspek Pengawasan	6	3	4	19	3,17
Aspek Pengawasan	6	3	3	20	3,33
Aspek organizing	6	3	4	20	3,33
Aspek organizing	6	3	4	21	3,50
Aspek organizing	6	3	4	20	3,33
Aspek Perencanaan	6	3	3	20	3,33

Aspek Perencanaan	6	3	3	19	3,17
Aspek Perencanaan	6	3	3	20	3,33
Aspek operasional	6	3	3	19	3,17
Aspek operasional	6	3	3	20	3,33
Aspek operasional	6	3	3	19	3,17
Kepemimpinan Organisasi	6	3	3	19	3,17
Kepemimpinan Organisasi	6	3	3	20	3,33
Kepemimpinan Organisasi	6	3	3	21	3,50
Kepemimpinan Organisasi	6	3	3	21	3,50
Kepemimpinan Publik	6	3	3	19	3,17
Kepemimpinan Publik	6	3	3	20	3,33
Kepemimpinan Publik	6	3	3	20	3,33
Valid N (listwise)	6				

Sumber data yang sudah diolah, 2022

Dari Tabel 1 kepuasan dosen diatas dapat dilihat bahwa dosen sudah puas dengan melihat dari jawaban dosen minimal 3 dengan rata-rata (*mean*) untuk setiap komponennya dengan nilai sama dengan 3 kurang dari 4, yang berarti **sudah puas (baik)**.

H. SARAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, saran sebagai berikut:

1. Layanan Manajemen: Tata kelola dan tata pamong di Lingkungan Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta perlu dipertahankan
2. Khususnya di bidang perpustakaan perlu ditingkatkan karena dari beberapa pertanyaan nilai terendah di perpustakaan, khususnya perlu dicarikan solusi supaya ada kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan bagi mahasiswa.

I. KESIMPULAN

Jumlah mahasiswa yang bersedia mengisi kuesioner baru 62 mahasiswa (48,43%) dari dosen sebanyak 6 dosen (85,71%). Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari data survei maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong di Prodi MM, Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta sudah memuaskan (Baik), Hal ini dibuktikan dari keseluruhan pernyataan yang ada nilai rata-rata ≥ 3 . Nilai tertinggi kepuasan mahasiswa sebesar 3,35 pada Dosen dengan pernyataan Tingkat kepuasan

saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa dan nilai rata-rata (mean) terendah di Perpustakaan yaitu sebesar 3,13 pada pertanyaan: Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan.

J. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Kekurangan yang ada pada Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata kelola dan Tata Pamong di Prodi MM, Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta perlu ditingkatkan supaya menjadi sangat memuaskan (Sangat Baik).
2. Perlu dicarikan solusi supaya ada kemudahan mahasiswa dalam pencarian/akses koleksi perpustakaan di UST