

LAPORAN EVALUASI
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan di Program
Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas
(C3)



GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
April 2023

HALAMAN PENGESAHAN

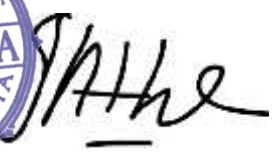
1. **Judul** : **Laporan Evaluasi (C.3) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas (C3)**
2. **Pelaksana GMP**
- a. Nama Lengkap : Dr. Kusuma Chandra Kirana, MM
 - b. NIDN : 0519026801
 - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
 - d. Program 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** : 14 s.d 22 Maret 2023

Yogyakarta, 12 April 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi MM




Dr. Ambar Lukitaningsih, MM
NIDN. 0517056501

GMP Prodi MM



Dr. Kusuma Chandra Kirana, MM
NIDN. 0519026801

KATA PENGANTAR

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas pada program studi Magister Manajemen (MM), sudah dilakukan survai. Hasil survai penulis buatkan Laporan Evaluasi C.3 di lingkungan Prodi Magister Manajemen (Prodi-MM) Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Hal ini dilakukan untuk membantu Prodi, Fakultas dan Universitas untuk mengetahui sejauh mana Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM. Evaluasi ini juga ditujukan untuk memudahkan Prodi dalam rangka pencapaian Visi, Misi dan Tujuan serta strategi Prodi MM UST. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan (VMTS) Fakultas Ekonomi, merupakan bagian dari pencapaian VMTS Prodi MM-UST. VMTS telah dirumuskan dalam bentuk Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) di tingkat Prodi dapat terwujud. Visi prodi MM-UST “ Menjadi Program Studi Magister Manajemen 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 (C3)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	7
H. Saran-Saran	8
I. Kesimpulan	10
J. Saran dan Rekomendasi	10

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, salah satunya angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas (C3).

Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan 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 mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM, dengan melihat skor penilaian, dengan tidak keluar dari aturan yang ada.

Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM maka dilakukan evaluasi/penelitian dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden.

B. TUJUAN

Penelitian ini ditujukan untuk :

1. Mengetahui sejauhmana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM.

2. Memberikan informasi bagi Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta secara akurat tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM
3. Membantu Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan mewujudkan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi di tingkat Prodi MM, Fakultas dan Universitas.

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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM UST

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian/evaluasi mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM dilaksanakan pada tanggal 14 maret sampai dengan 22 maret 2023.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM Fakultas Ekonomi dilakukan menggunakan metode penilaian melalui angket. Ada 36 instrumen tertutup yang diberikan. Skala penilaian dari 1- 4. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif di prodi MM UST.

Metode olah data menggunakan analisis deskriptif. Pertanyaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program

Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas ada 4 dimensi yang meliputi sebagai berikut :

C3. A. Minat dan Bakat

C3. B. Penalaran

C3. C. Kesejahteraan (Bimbingan dan konseling, Layanan beasiswa, Layanan kesehatan)

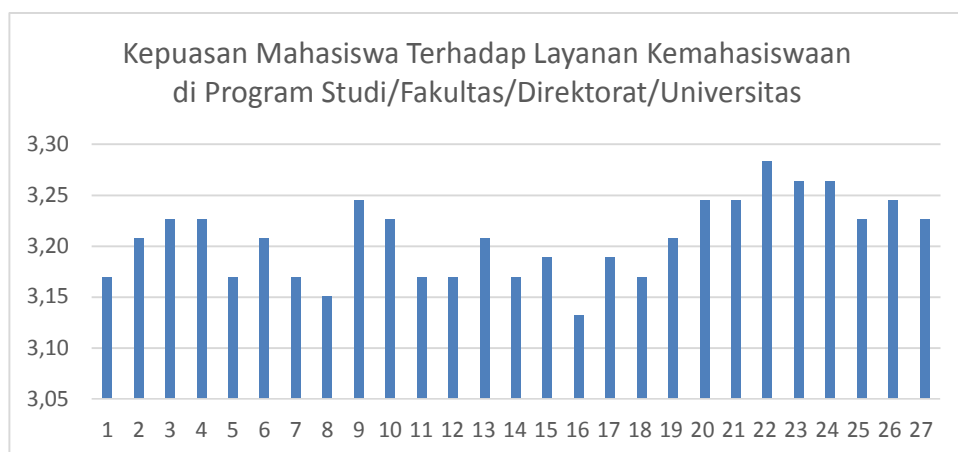
C3. D. Bimbingan dan pengembangan karir, keprofesian, dan kewirausahaan

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa aktif berjumlah 128 dan yang mengisi kuesioner berjumlah 54 mahasiswa, dan yang bisa diolah ada 53 mahasiswa (41,4%), 1 data mahasiswa tidak lengkap sehingga tidak diolah.

Dari 26 instrumen tertutup diperoleh skor rata-rata di atas 3 dan kurang dari 4 (gambar 1) yang berarti secara keseluruhan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas **sudah memuaskan**.

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM UST (mean)

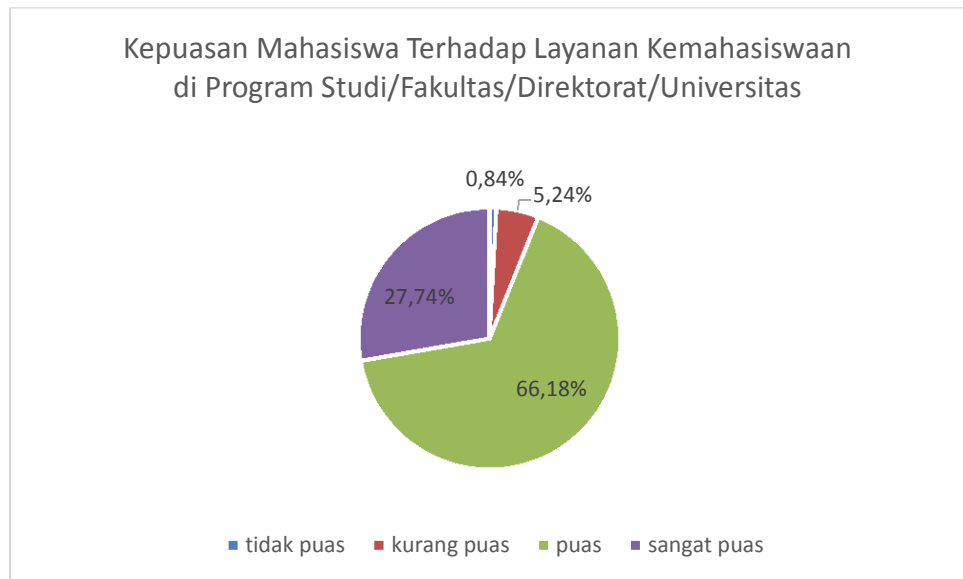


Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

Bila dilihat dari Jumlah jawaban dengan nilai 1 (tidak puas) sebesar 0,84%, nilai 2

(kurang puas) sebesar 5,24 %, nilai 3 (puas) ada sebanyak 66,18% dan nilai 4 (sangat puas) sebanyak 27,74% (gambar 2).

Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas (%)



Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

H. SARAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh masih ada jawaban mahasiswa yang tidak puas sebesar 0,84% dan kurang puas sebesar 5,24%, maka sarannya perlu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi supaya semua mahasiswa merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian saran dari mahasiswa yaitu:

1. Mohon untuk kalender akademik bisa konsisten dan jadwal ujian pendadaran bisa di percepat setela mahasiswa daftar.
2. Sarana dan prasarana dapat ditingkatkan sesuai perkembangan teknologi
3. Makin ditingkatkan layanan sesuai ajaran KHD
4. Informasi terkait perkuliahan diberitahukan lebih awal
5. Perlu ada ruang diskusi bersama dengan pembuat diskusi publik antara mahasiswa dan dosen, bisa juga bekerjasama dengan NGO, Jurnalis,

Pemerintah Daerah, dan Kementerian terkait dengan Nilai-nilai ketamansiswaan

6. Merespon chat dari mahasiswa
7. Penjadwalan mata kuliahnya bisa lebih ditingkatkan karena banyak perkuliahan yang berlangsung tidak sesuai dengan jadwal.
8. Mohon agar dosen tidak sering mengosongkan jadwal, seharusnya ketika jadwal sudah dibuat, dibutuhkan komitmen untuk meluangkan waktu agar dapat mengikuti jadwal yg ada
9. Jika dosen ada yang terlambat atau tidak dapat mengajar tepat waktu harap memberi kabar
10. Untuk pengaturan kuliah offline agar lebih tertata, sehingga mahasiswa bisa mempersiapkan diri.
11. Untuk kedepan diusahakan lagi untuk mengadakan kuliah offline
12. Untuk admin, kadang wa sering kali lama membalasnya supaya cepat merespon mahasiswa apabila ada yang bertanya
13. Diharapkan kedepannya untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan akademik terutama dalam memberikan penanganan yang tanggap dan tepat pada saat mahasiswa mengajukan keluhan seperti terkait kelengkapan administrasi
14. Meningkatkan pelayanan pengaduan mahasiswa
15. Mohon untuk di pertimbangan kan kembali untuk perkuliahan. Paling tidak seimbang 50% offline dan 50% online. Kalau perkuliahan full online banyak kendalanya, diantaranya sinyal, data, cuaca, dan yang lainnya. Diawal juga dijelaskan jika perkuliahan 60% offline
16. Agar dosen lebih responsif terkait konsultasi via online dengan jam kuliah daring
17. untuk di tingkatkan terus, terutama jaringan internetnya, agar kegiatan

kuliah online, tidak terputus-putus.

18. Agar dipertahankan dan ditingkatkan penggunaan satu aplikasi untuk semua

I. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas** di Lingkungan Prodi MM UST sudah dalam taraf **memuaskan** dengan nilai rata-rata di atas 3 (pada skala 1-4).

J. SARAN DAN REKOMENDASI

Kekurangan yang ada pada Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas di Lingkungan Prodi MM UST perlu ditingkatkan supaya menjadi sangat memuaskan. Khusus di dimensi Perpustakaan, pada item pernyataan Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan yang merupakan nilai mean terendah (3,10) perlu mendapatkan perhatian untuk dicarikan solusinya supaya mahasiswa mudah mengakses koleksi perpustakaan. Beberapa saran yang lainnya yaitu Untuk dosen supaya mengajar sesuai jadwal yang ada bila mengganti jadwal atau mengosongkan jadwal perlu pemberitahuan terlebih dahulu. Dosen dan tendik untuk lebih responsif terkait konsultasi via online.