

**LAPORAN
EVALUASI
(C6 KEPUASAN MAHASISWA MM TERHADAP
PROSES PENDIDIKAN 2023)**



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

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan (C6)**
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** : Agustus 2023

Yogyakarta, 4 Agustus 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 pada proses pendidikan Magister Manajemen (MM), sudah dilakukan survey kepada mahasiswa, maka dibuatlah Laporan Evaluasi Pembelajaran di lingkungan Prodi Magister Manajemen (Prodi-MM) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa MM terhadap proses pendidikan di prodi MM- UST. Selain dari itu, evaluasi ini juga ditujukan untuk memudahkan Prodi dalam rangka pencapaian Visi, Misi dan Tujuan. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Prodi MM-UST yang telah dirumuskan dalam bentuk Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) di tingkat Prodi. Sehingga visi MM-UST “Menjadi Program Studi Magister Manajemen yang Unggul dan Berkarakter Berbasis 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 (C6)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	7
H. Saran-Saran	13
I. Kesimpulan	15
J. Saran dan Rekomendasi	15
Lampiran (Surat Edaran Pengisian Kuisisioner, Instrumen Kuesioner dan data mentah)	

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 angket penilaian., mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM semester genap Tahun 2022/2023.

Angket kepuasan mahasiswa Magister Manajemen pada Prodi MM, telah diatur secara integral oleh Universitas, yang disesuaikan dengan spesifikasi masing- masing Prodi dilingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Metode penilaian dalam bentuk angket/ kuesioner dirasa sangat efektif dan mudah pelaksanaannya. Dalam rangka memberikan kepuasan kepada mahasiswa MM dan mengukur tingkat kepuasannya, Prodi MM telah melakukan penelitian, dengan melihat skor penilaian terhadap tingkat kepuasan, serta melihat saran yang diberikan dengan tidak keluar dari aturan yang ada.

B. TUJUAN

Penelitian ini ditujukan untuk :

1. Mengetahui sejauhmana kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM - UST Yogyakarta.
2. Memberikan informasi bagi Prodi MM- UST Yogyakarta secara akurat tentang pengelolaan manajemen yang puas.

3. Membantu Prodi MM-UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan berpijak pada kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM.

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.

D. RUANG LINGKUP

Laporan Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM semester genap tahun 2022/2023.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM dilakukan pada semester genap 2022/2023 bulan Juni 2023.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM dilakukan menggunakan metode penilaian melalui angket, dengan skala 1-4, yaitu 1 berarti Tidak puas, 2 berarti Kurang Puas, 3 berarti Puas dan 4 berarti Sangat Puas.

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang berjumlah 128 mahasiswa. Adapun jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 52 mahasiswa atau 40,63% yang terdiri dari ID yang diawali 2019 sebanyak 2 mahasiswa atau 3,85%, ID yang diawali 2020 sebanyak 4 mahasiswa atau 7,69%, ID yang diawali 2021 sebanyak 29 mahasiswa atau 55,77%. ID yang diawali 2022 sebanyak 17 mahasiswa atau 32,69%. Dalam penelitian kepuasan mahasiswa ini menggunakan 5 dimensi yaitu :

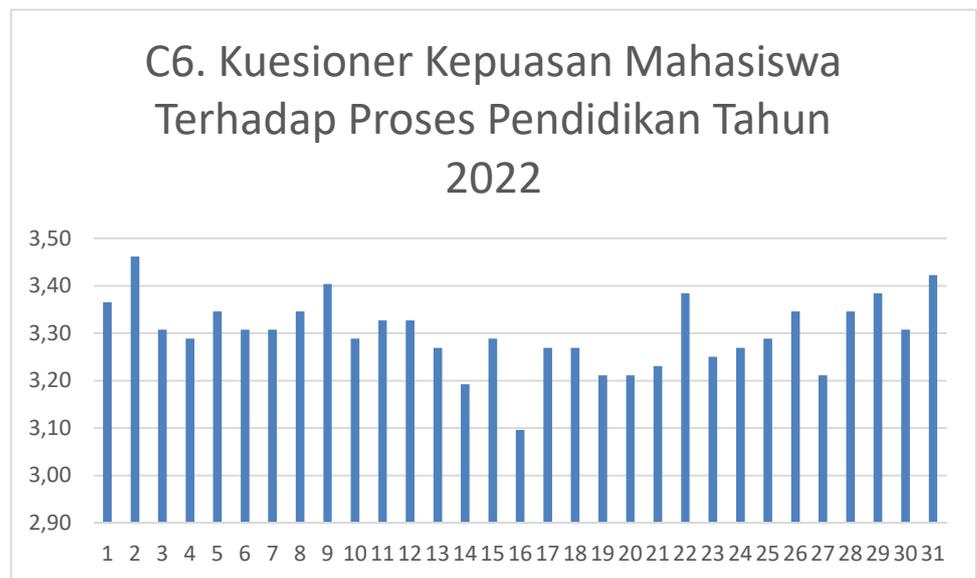
1. Aspek Reliability ada 12 indikator,
2. Aspek Responsiveness ada 5 indikator,

3. Aspek Assurance ada 6 indikator,
4. Aspek Empathy ada 5 indikator dan
5. Aspek Tangibles ada 3 indikator

Metode olah data menggunakan analisis deskriptif.

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian, dapat diketahui hasil sebagai berikut :



Gambar 1 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

Sumber data yang sudah diolah, 2022

Dari gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata (*mean*) untuk setiap komponennya dengan nilai di atas 3 kurang dari 4, yang berarti dalam **proses pendidikan sudah puas (baik)**. Dari ke lima aspek (aspek Reliability, aspek Responsiveness, aspek Assurance, aspek Empathy dan aspek Tangibles) nilai rata-rata tertinggi pada aspek Reliability, pada item pernyataan no 2 yaitu Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan dengan nilai rata-rata 3,40. Nilai rata-rata terendah dari kelima aspek pada aspek responsiveness pada item no. 16 yaitu UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa dengan nilai rata-rata 3,20.

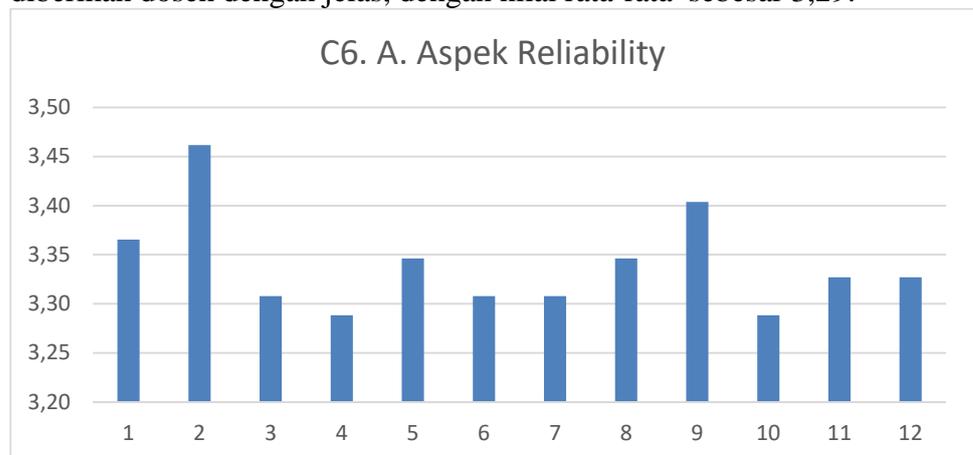
Bila dilihat dari jumlah jawaban dengan skala 1-4 bisa dilihat di gambar 2 di bawah ini. Sangat puas sebanyak 36%, puas sebanyak 60% dan kurang puas sebanyak 4%.



Gambar 2 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dalam persentase (%)

Untuk setiap aspek nilai rata-rata tertinggi dan terendahnya sebagai berikut:

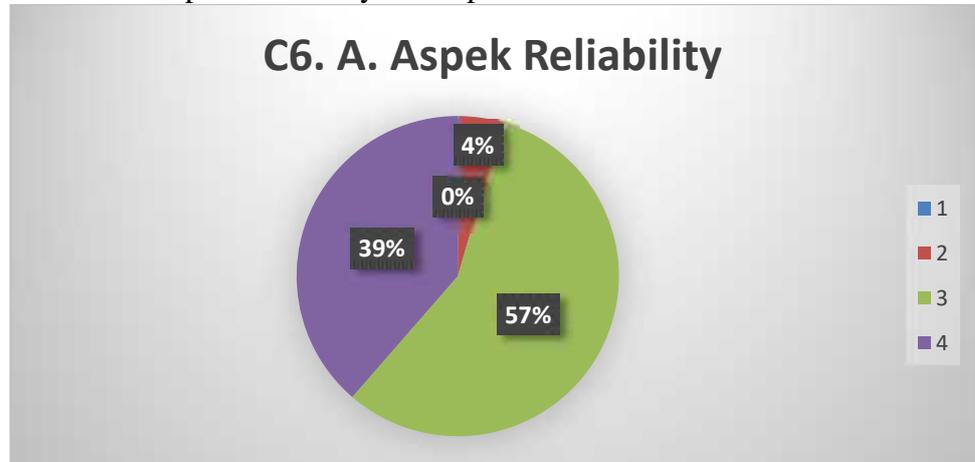
1. **Aspek Reliability** nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan no 2 yaitu Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan dengan nilai rata-rata sebesar 3,46. Pada semester gasal nilai rata-ratanya 3,40. Berarti ada peningkatan 0,06 Sedangkan nilai rata-rata terendahnya pada pernyataan no. 4 dan 10 yaitu Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan dan Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,29.



Gambar 3 nilai rata-rata pada Aspek Reliability

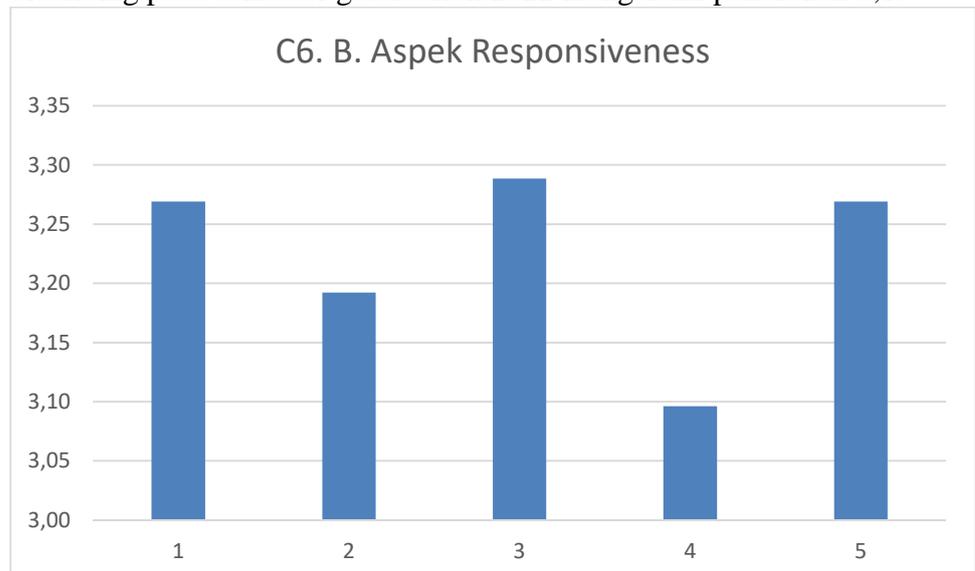
Bila dilihat dari jumlah jawaban sangat tidakpuas sampai sangat puas dapat dilihat di gambar 5 dan 6. Untuk jawaban yang sangat puas

sebanyak 39 % puas sebanyak 57 % dan kurang puas sebanyak 4%. Jadi dilihat dari aspek Reliability sudah puas



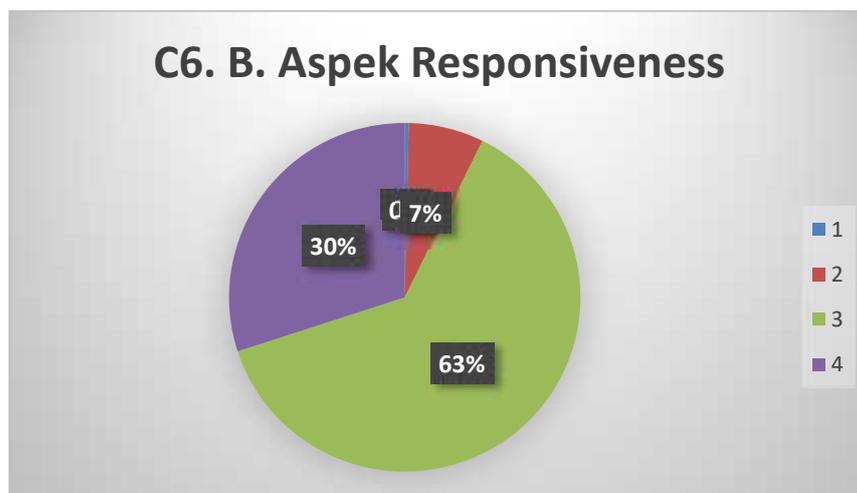
Gambar 4 aspek reliability berdasarkan presentase jawaban

2. **Aspek Responsiveness** nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan no 3 yaitu Pemberian solusi/ alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan online karena alasan tertentu, dengan nilai rata-rata sebesar 3,29, Sedangkan nilai rata-rata terendahnya pada pernyataan no.4 yaitu UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa dengan nilai rata-rata sebesar 3,10. Pada pernyataan no. 4 ini dibanding pada semester gasal tahun 2022 mengalami penurunan 0,1.



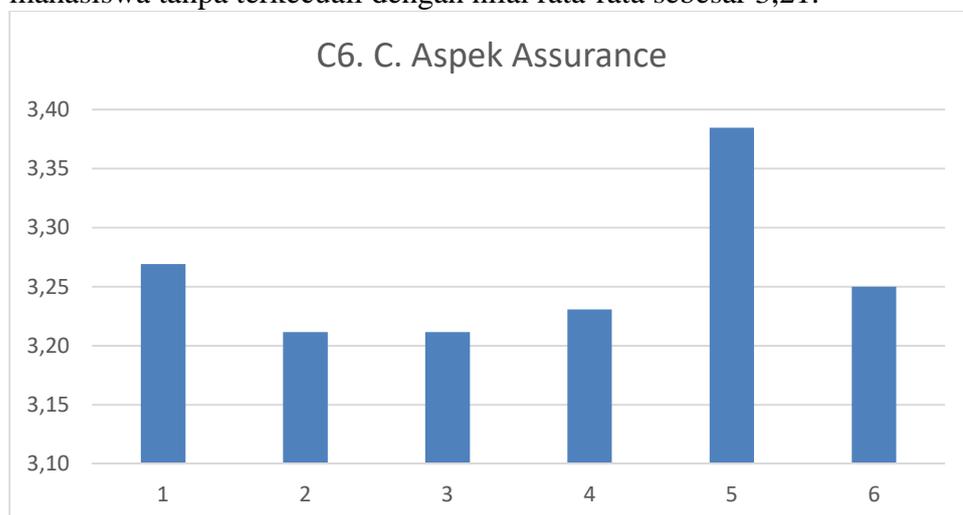
Gambar 5

Bila dilihat dari jumlah jawaban sangat tidakpuas sampai sangat puas dapat dilihat di gambar 8 dan 9. Untuk jawaban yang sangat puas sebanyak 30 % puas sebanyak 63 % dan kurang puas sebanyak 7%.



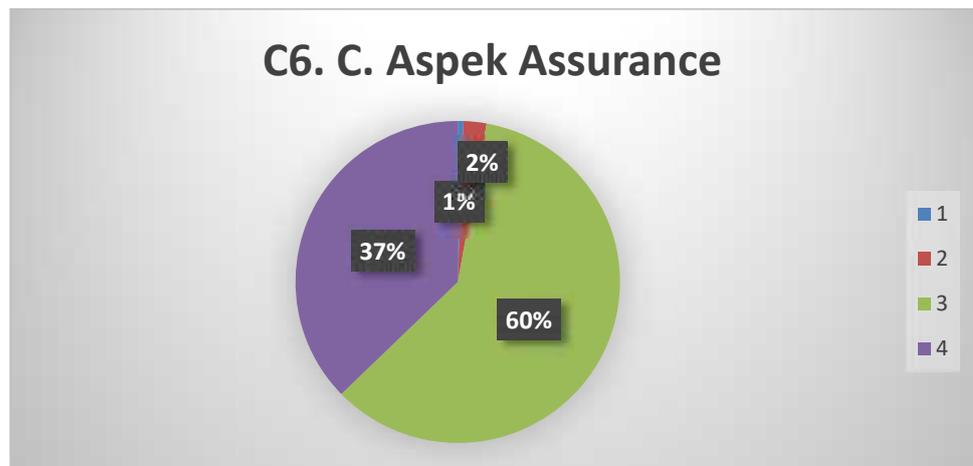
Gambar 6 Aspek Responsiveness berdasarkan prosentase jawaban

3. **Aspek Assurance** nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan no 5 yaitu Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,38 dan terendah pada pernyataan no. 2 dan 3 yaitu Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati dan Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali dengan nilai rata-rata sebesar 3,21.



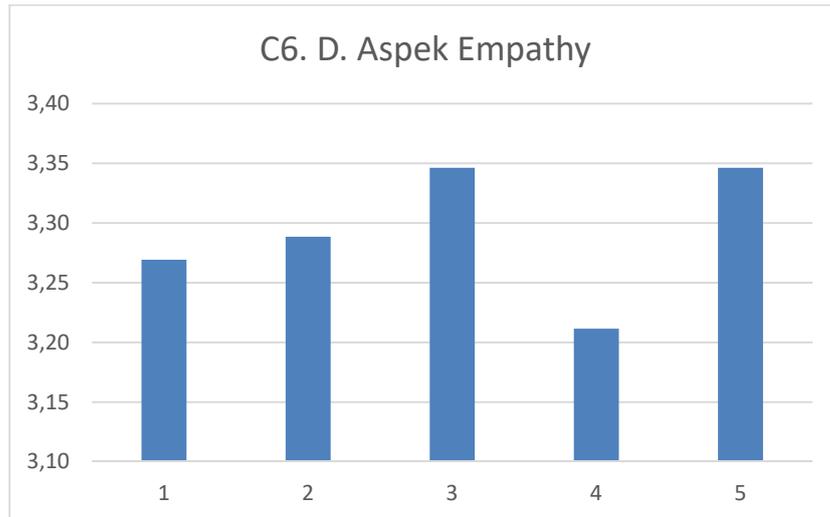
Gambar 7

Bila dilihat dari jumlah jawaban sangat tidakpuas sampai sangat puas dapat dilihat di gambar 11 dan 12. Untuk jawaban yang sangat puas sebanyak 37 % puas sebanyak 60 %, kurang puas sebanyak 2% dan tidak puas sebanyak 1%. Jadi dilihat dari aspek Assurance masih ada jawaban yang kurang puas dan tidak puas walaupun persentasenya kecil.



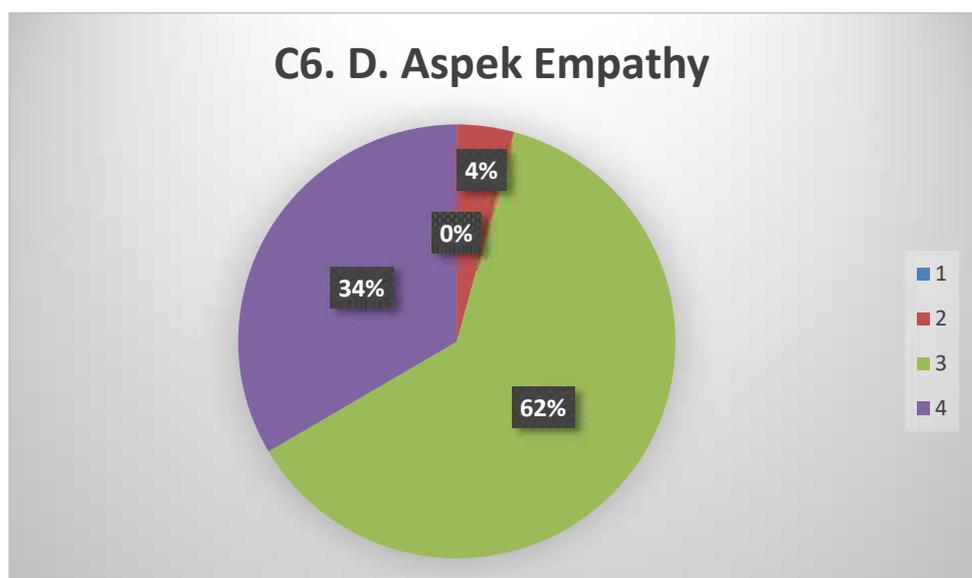
Gambar 8 Aspek Assurance berdasarkan prosentase jawaban

4. **Aspek *Empathy*** nilai rata-rata tertinggi pada semester gasal tahun 2022/2023 pernyataan no.3 yaitu Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa dengan nilai rata-rata sebesar 3,33 pada semester genap ini pada pernyataan no. 3 dan 5 pada pernyataan Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa dan Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dengan nilai rata-rata sebesar 3,35 berarti ada peningkatan nilai sebesar 0,02 dan terendah pada pernyataan no 1,2,dan 4 yaitu Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan; Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah; dan Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling dengan nilai rata-rata sebesar 3,28. Pada semester genap 2022/2023 nilai terendah pada pernyataan no. 4 yaitu Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling dengan nilai rata-rata 3,21. Hal ini ada penurunan sebesar 0,07.



Gambar 9

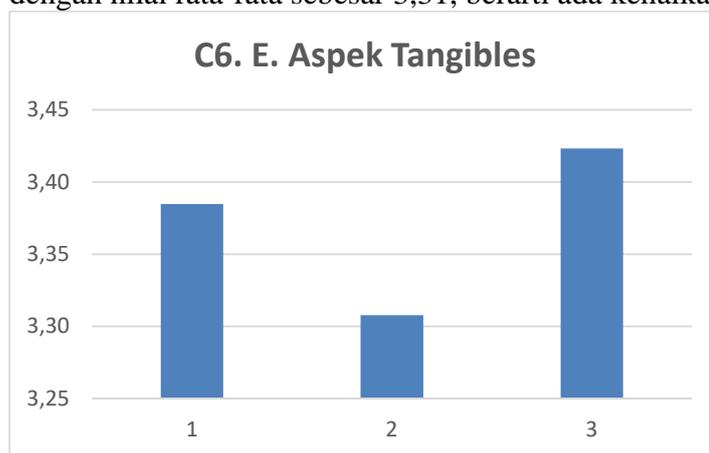
Bila dilihat dari jumlah jawaban sangat tidakpuas sampai sangat puas dapat dilihat di gambar 5 dan 6. Untuk jawaban yang sangat puas sebanyak 34 % puas sebanyak 62 % dan kurang puas sebanyak 4%.



Gambar 10 aspek empathy berdasarkan prosentase jawaban

5. **Aspek Tangibles** nilai rata-rata tertinggi pada semester gasal 2022/2023 pada pernyataan no 3 hal ini sama dengan semesester gasal tahun akademik 2022/2023 yaitu Sistem Informasi Pembelajaran e-learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki dengan nilai rata-rata sebesar 3,31 (gasal) dan sebesar 3,42 (genap). Sedangkan nilai rata-rata terendahnya pada pernyataan no.1 yaitu Fasilitas sistem informasi pembelajaran e-learning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan

dan no 2 yaitu Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan denganpuas dengan nilai rata-rata sebesar 3,30. pada semester gasal, sedang pada semester genap ini terendah pada pernyataan no. 2 yaitu Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan dengan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,31, berarti ada kenaikan 0,01.



Gambar 11

Bila dilihat dari jumlah jawaban sangat tidakpuas sampai sangat puas dapat dilihat di gambar 17 dan 18. Untuk jawaban yang sangat puas sebanyak 39 %,puas sebanyak 60 % dan kurang puas sebanyak 1%.



Gambar 12 aspek tangibles berdasarkan prosentase jawaban

H. SARAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, saran dari mahasiswa :

1. Terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh mahasiswa

UST. Sehingga pelayanan yang sudah puas menjadi sangat puas.

2. Pertahankan kualitas dan mutu pendidikan
3. Semoga kedepannya ada inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan terutama teknologi yang berbasis online
4. agar sarana dan prasarana serta fasilitas dikampus lebih dilengkapi lagi
5. semakin tingkatan kualitas pengajaran dan fasilitas kuliah
6. materi di perbanyak
7. ada Dosen yang memberikan pembelajaran yang tidak jelas, tidak tepat waktu, dan sulit
8. sering terjadi kelebihan jam saat perkuliahan yang membuat mahasiswa menjadi kurang efektif dalam pembelajaran.
9. Jadwal kuliah harus lebih diperhatikan konsistensinya. Jadwal kuliah sangat sering berubah dan membuat bingung.
10. Dosen dan tenaga kependidikan UST agar dapat mempertahankan atau meningkatkan layanan proses pendidikan sehingga bisa tetappuas mahasiswanya.
11. mohon perkuliahan daring agar tetap dilaksanakan khusus nya untuk mahasiswa tingkat magister
12. diterangkan dengan jelas saat memberikan tugas, agar mahasiswa tidak bingung. dan untuk jam perkuliahan mohon untuk tepat waktu dan sesuai jadwal kuliah
13. untuk nanti saat tesis dibuatkan jadwal untuk bimbingan sehingga mempermudah mahasiswa untuk melakukan bimbingan
14. Perkuliahan online yang berorientasi membantu banget bagi mahasiswa yang bekerja dan punya kesibukan tetapi tetap semangat menambah ilmu
15. Lebih meningkatkan variasi pembelajaran terutama saat daring
16. mohon selalu mengupdate informasi akademik melalui web atau portal,

misalnya info syarat kelulusan S2, informasi jadwal sempro dll

17. Minta tolong untuk semester depan lebih banyak dilakukan kuliah secara offline, bukan secara online. Karena tidak semua materi mata kuliah bisa langsung tercerna atau di
18. Pelaksanaan perkuliahan sebaiknya bisa dilaksanakan bergantian online dan offline
19. Apabila perkuliahan dilakukan secara online, dimohon dosen lebih responsive terhadap mahasiswa yang mengirim pesan puas WA maupun email,kan namanya online. Walaupun kegiatan perkuliahan diberikan secara online, dimohon hak mahasiswa online diberikan sama

I. KESIMPULAN

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang berjumlah 128 mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 52 mahasiswa atau 40,63% masih ada 59,37% yang belum mengisi kuesioner. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa MM terhadap Proses Pendidikan pada Prodi MM, sudah puas (Baik), Hal ini dibuktikan dari keseluruhan pernyataan yang ada nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,46 dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,10. Dilihat dari persentase frekuensi jawaban responden masih ada yang menjawab Tidak puas (TP) dan kurang puas (KP), maka kedepannya hal-hal yang dirasa kurang memuaskan bisa dilakukan perbaikan sehingga bisa memberikan kepuasan kepada semua mahasiswa.

J. SARAN DAN REKOMENDASI

Kekurangan yang ada pada proses pendidikan perlu ditingkatkan supaya menjadi sangat puas (Sangat puas) terutama pada poin :

1. Pada **Aspek Reliability** Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan supaya ditingkatkan dan Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas
2. **Aspek Responsiveness** bahwa UST perlu memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa
3. **Aspek Assurance** supaya Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati dan Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar

peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

4. **Aspek *Empathy*** supaya Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling
5. **Aspek *Tangibles*** perlu meningkatkan Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning
6. Perlu kerjasama yang lebih baik dan terintegrasi oleh seluruh Civitas akademika khususnya dilingkungan Prodi MM UST, sehingga ke depan seluruh mahasiswa mau mengisi kuesioner.