

LAPORAN EVALUASI
Tingkat Kepuasan Tendik terhadap
Layanan Manajemen
(C2.2)



GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
Januari 2024

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Evaluasi (C2.2)** Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dr. Muinah Fadhilah, SE.,M.Si
 - b. NIDN : 0626096702
 - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
 - d. Program Studi : Magister Manajemen (MM)
 - e. Fakultas : Ekonomi
 - f. HP : 087719110099
 - g. Alamat email : muinahfadhilah@ustjogja.ac.id

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi MM

4. **Waktu Kegiatan** : November - Desember 2023

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Mengesahkan,

Ketua Program Studi MM



Dr. Ambar Lukitaningsih, MM
NIDN. 0517056501

GMP Prodi MM



Dr. Muinah Fadhilah, SE.,M.Si
NIDN. 0626096702

KATA PENGANTAR

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen pada program studi Magister Manajemen (MM), sudah dilakukan survai. Hasil survai penulis buatkan Laporan Evaluasi C2.2 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 Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen 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 (C2.2)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	10
H. Saran-Saran	12
I. Kesimpulan	13
J. Saran dan Rekomendasi	13

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 sangat baik. Sebagai Prodi yang memiliki nilai akreditasi sangat baik, maka Prodi MM senantiasa berupaya mempertahankan dan atau meningkatkan nilai capaian akreditasinya. Upaya mempertahankan dan atau meningkatkan 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 tendik, salah satunya angket tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen.

Angket Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen 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 Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM, dengan melihat skor penilaian, dengan tidak keluar dari aturan yang ada.

Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM maka dilakukan evaluasi/penelitian dengan melibatkan tendik sebagai responden.

B. TUJUAN

Penelitian ini ditujukan untuk :

1. Mengetahui sejauhmana Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM.
2. Memberikan informasi bagi Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta secara akurat tentang Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap

Layanan Manajemen 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 Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian/evaluasi mengenai Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2023.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM Fakultas Ekonomi dilakukan menggunakan metode penilaian melalui angket. Ada 41 instrumen tertutup yang diberikan dan 1 instrumen terbuka. Skala penilaian dari 1- 4. Populasi dari penelitian ini adalah tendik aktif di prodi MM UST. Tendik berjumlah 3 orang. Semua tendik sudah mengisi kuesioner (100%). Metode olah data menggunakan analisis deskriptif. Pertanyaannya meliputi :

1. Aspek Kredibel [Tingkat kepuasan saudara terhadap kredibilitas pimpinan dilihat dari latar belakang pendidikannya]
2. Aspek Kredibel [Tingkat kepuasan saudara terhadap kredibilitas pimpinan dilihat dari kompetensi akademiknya]
3. Aspek Kredibel [Tingkat kepuasan saudara terhadap kredibilitas

pimpinan dilihat dari pengalaman dalam berorganisasi]

4. Aspek Kredibel [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam leadership dan kapasitas manajerial]
5. Aspek Transparansi [Tingkat kepuasan saudara terhadap sistem penjaminan mutu yang berjalan dan berfungsi dengan baik]
6. Aspek Transparansi [Tingkat kepuasan saudara terhadap jaminan kebebasan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan]
7. Aspek Transparansi [Tingkat kepuasan saudara terhadap keterbukaan pengelolaan keuangan]
8. Aspek Transparansi [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan untuk memperoleh informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok]
9. Aspek Akuntabel [Tingkat kepuasan saudara terhadap sistem penjaminan mutu yang berjalan dan berfungsi dengan baik]
10. Aspek Akuntabel [Tingkat kepuasan saudara terhadap laporan tahunan akademik pimpinan yang dipublikasikan]
11. A Aspek Akuntabel [Tingkat kepuasan saudara terhadap pemberdayaan sumber daya yang ada untuk mewujudkan mutu layanan akademik]
12. Aspek Tanggung Jawab [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam mensosialisasikan peraturan kepegawaian]
13. Aspek Tanggung Jawab [Tingkat kepuasan saudara terhadap konsistensi pimpinan dalam menjalankan penegakan aturan/keputusan]
14. Aspek Tanggung Jawab [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam mensosialisasikan tugas pokok dan fungsi kepada masing-masing organ di Struktur Organisasi dan
15. Aspek Adil [Tingkat kepuasan saudara terhadap penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan kompetensi dan prestasi

kerja (track record)]

16. Aspek Adil [Tingkat kepuasan saudara terhadap pembagian tugas dan kewenangan secara jelas dan adil sesuai dengan kompetensi, bidang ilmu, dan pengalamannya]
17. Aspek Adil [Tingkat kepuasan saudara terhadap keselerasan tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif/kesejahteraan yang diterima]
18. Aspek Perencanaan [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam merencanakan kegiatan berdasar rencana strategis dan rencana operasional]
19. Aspek Perencanaan [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menempatkan personil SDM-nya sesuai dengan kompetensi, bidang keahlian, dan latar belakang pendidikan]
20. Aspek Perencanaan [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam merencanakan kegiatan penelitian berdasar roadmap penelitian]
21. Aspek Pengorganisasian [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam mengkoordinasi bawahannya]
22. Aspek Pengorganisasian [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menyampaikan tugas masing-masing SDM yang berada dibawahnya secara jelas]
23. Aspek Penempatan Personil [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menempatkan personil SDM-nya sesuai dengan kompetensi]
24. Aspek Penempatan Personil [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menempatkan personil SDM-nya sesuai dengan bidang keahlian]
25. Aspek Penempatan Personil [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menempatkan personil SDM-nya sesuai

dengan latar belakang pendidikannya]

26. Aspek Pengarahan [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam mengarahkan bawahannya untuk melaksanakan kegiatan tridharma perguruan tinggi]
27. Aspek Pengarahan [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam mengarahkan bawahannya untuk aktif berkegiatan diluar kampus]
28. Aspek Pengarahan [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam melakukan supervisi kepada bawahannya]
29. Aspek Pengawasan [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam pengawasan pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta pelestarian dan pengembangan kebudayaan]
30. Aspek Pengawasan [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan dalam melakukan pengawasan kinerja bawahannya]
31. Aspek Pengawasan [Tingkat kepuasan saudara terhadap pelaksanaan kinerja penjaminan mutu]
32. Aspek Kepemimpinan Operasional [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menjabarkan visi, dan misi kedalam rencana strategis dan rencana operasional]
33. Aspek Kepemimpinan Operasional [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam merencanakan dan mengembangkan rencana kerja tahunan]
34. Aspek Kepemimpinan Operasional [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam mengkomunikasikan dan mengevaluasi rencana kegiatan]
35. Aspek Kepemimpinan Organisasi [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam mengkoordinasi fasilitas infrastruktur untuk proses pembelajaran]

36. Aspek Kepemimpinan Organisasi [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam pengelolaan dan perencanaan sumberdaya manusia]
37. Aspek Kepemimpinan Organisasi [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam pengelolaan dan perencanaan keuangan]
38. Aspek Kepemimpinan Organisasi [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam mengkoordinasi kegiatan penjaminan mutu]
39. Aspek Kepemimpinan Publik [Tingkat kepuasan saudara terhadap pimpinan berperan aktif berorganisasi di dalam maupun di luar UST]
40. Aspek Kepemimpinan Publik [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan dalam menjalin kerjasama caturdharma perguruan tinggi dengan lembaga dalam negeri maupun luar negeri]
41. Aspek Kepemimpinan Publik [Tingkat kepuasan saudara terhadap kemampuan pimpinan menjadi rujukan bagi publik]

Instrumen terbukanya sebanyak satu instrumen yaitu :

Mohon bapak/ibu berkenan memberikan masukan terkait layanan manajemen untuk keberlanjutan di masa mendatang menjadi lebih baik

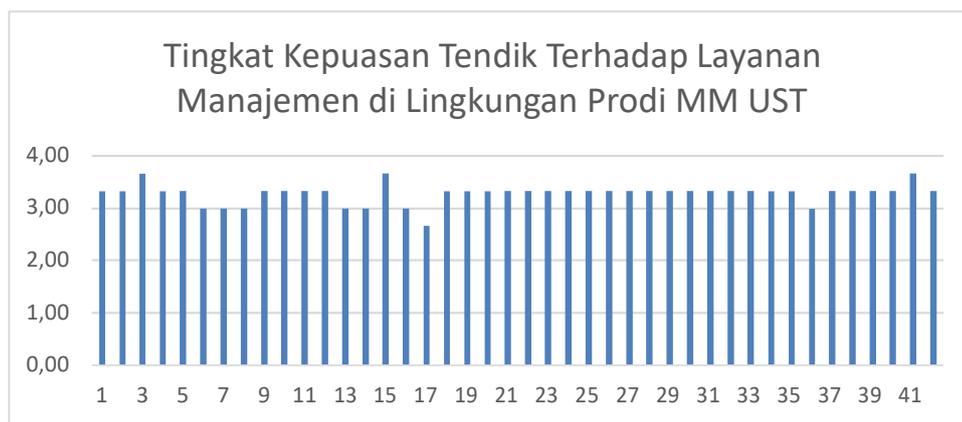
G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada semester genap 2022/2023 dari 3 tendik semuanya (100%) sudah mengisi kuesioner. Penilaian dengan skala 1-4. Dari 41 instrumen tertutup diperoleh rata-rata sebesar 3 dan di atas 3 (gambar 1) yang berarti semua tendik sudah puas terhadap layanan manajemen, kecuali pada pernyataan no. 17 Aspek Adil [Tingkat kepuasan saudara terhadap keselerasan tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif/kesejahteraan yang diterima] yang mempunyai nilai terendah sebesar 2,67. Jumlah jawaban dengan nilai 1 (tidak puas) sebesar 1%, nilai 2 (kurang puas) sebesar 6%, nilai 3 (puas) ada sebanyak 56% dan nilai 4 (sangat puas) sebanyak

37% (gambar 3). Hal ini berarti bahwa layanan manajemen terhadap tendik **sudah memuaskan**.

Pada hasil survai semester gasal 2023/2024 dari 41 instrumen tertutup diperoleh rata-rata sebesar 3 dan di atas 3 (gambar 2) sudah tidak ada lagi yang menjawab tidak puas dan kurang puas. Pada survai semester gasal 2023/2024 tidak ada yg menjawab tidak puas dan kurang puas, yang menjawab puas sebesar 87% dan sangat memuaskan sebesar 13% (gambar 4), artinya semua tendik sudah puas terhadap layanan manajemen.

Dari instrumen terbuka hasilnya kosong tidak ada saran dari responden (tendik).



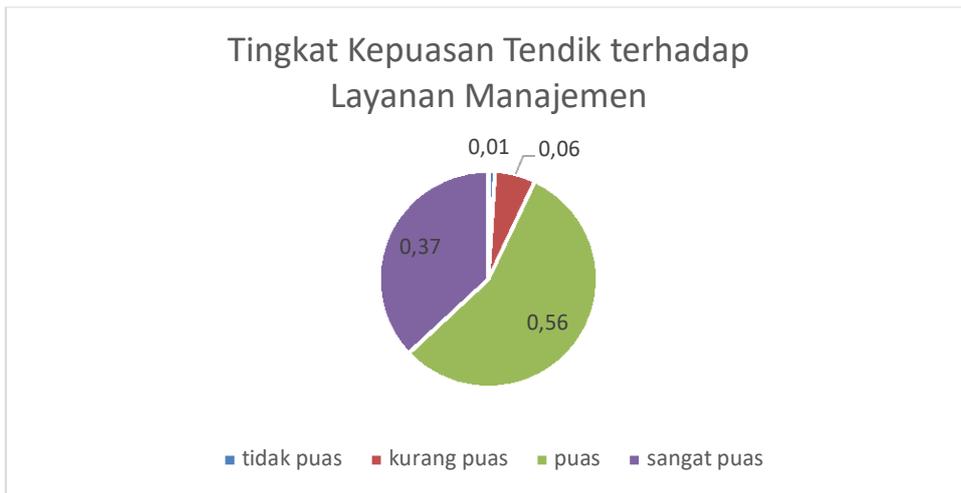
Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST (mean)



Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Gambar 2. Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST (mean)



Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

Gambar 3. Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST (%)



Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Gambar 4. Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST (%)

H. SARAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, saran dari tendik untuk layanan manajemen tidak ada.

I. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST sudah dalam taraf **memuaskan** dengan nilai rata-rata diatas 3 (pada skala 1-4). Bila dibandingkan dengan semester sebelumnya, **semester gasal 2023/2024 sudah ada peningkatan.**

J. SARAN DAN REKOMENDASI

Kekurangan yang ada pada Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST perlu ditingkatkan supaya menjadi sangat memuaskan.