

LAPORAN EVALUASI
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong
(C2.3)



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

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : Laporan Evaluasi (C2.3) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong (C2.3)
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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong pada program studi Magister Manajemen (MM), sudah dilakukan survai. Hasil survai penulis buatkan Laporan Evaluasi C2.3 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 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong 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 (C2.3)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Data Hasil dan Pembahasan	9
H. Saran-Saran	10
I. Kesimpulan	12
J. Saran dan Rekomendasi	12

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 Mahasiswa, salah satunya angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong.

Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong 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 Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM, dengan melihat skor penilaian, dengan tidak keluar dari aturan yang ada.

Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong 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 Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM.
2. Memberikan informasi bagi Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta secara akurat tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong 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 Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM UST

E. WAKTU PELAKSANAAN

Penelitian/evaluasi mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2023.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong 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 Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong ada 8 dimensi yang meliputi sebagai berikut :

C2.3. A. Akademik dan Kemahasiswaan

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. B. 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. C. 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

C2.3. D. Dosen

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

C2.3. E. 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 profesional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa
5. Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu

C2.3. F. 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 di ruangan
5. Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi
6. Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan

C2.3. G. 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

C2.3. H. 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

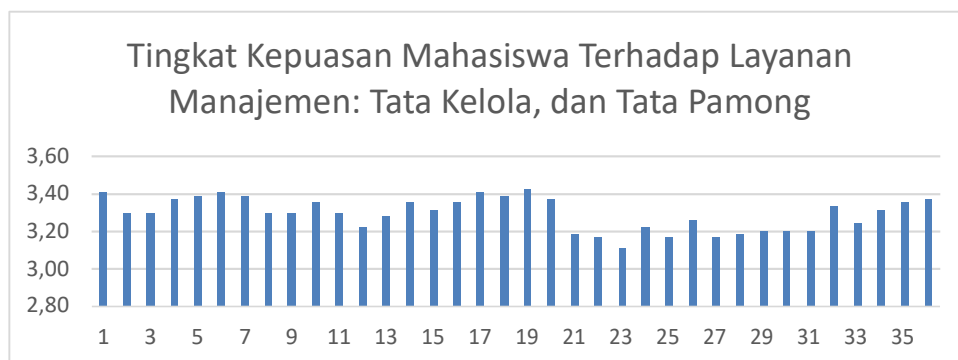
memadai

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

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Bila dibandingkan hasil penelitian sebelumnya, pada penelitian gasal 2023/2024 ada perbedaan. Pada semester genap 2022/2023 Mahasiswa aktif berjumlah 128 dan yang mengisi kuesioner berjumlah 55 mahasiswa, dan yang bisa diolah ada 54 mahasiswa (42,19%), 1 data mahasiswa tidak lengkap sehingga tidak diolah. Pada semester gasal 2023/2024 Mahasiswa aktif berjumlah 167 dan yang mengisi kuesioner berjumlah 48 mahasiswa, yang berarti bahwa pada semester gasal 2023/2024 jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner hanya 28,74%.

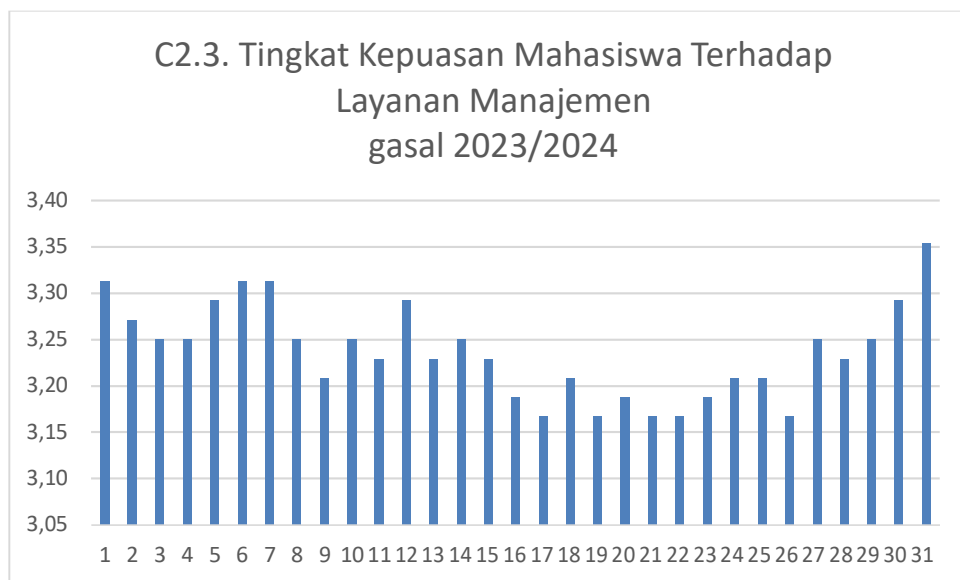
Dari 36 instrumen tertutup pada penelitian genap 2022/2023 diperoleh rata-rata di atas 3 dan kurang dari 4 (gambar 1) dengan skala 1-4, yang berarti secara keseluruhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong **sudah memuaskan**, bisa dilihat pada gambar 1.



Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM UST (mean)

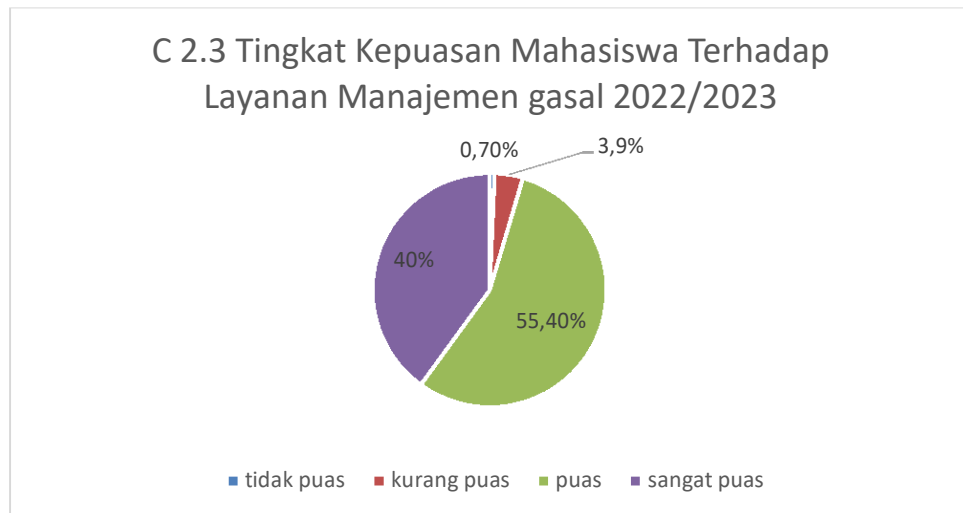
Pada penelitian semester gasal 2023/2024 diperoleh rata-rata di atas 3 dan kurang dari 4 (gambar 2) yang berarti secara keseluruhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong **sudah memuaskan**, namun pada semester genap 2023/2024 **mengalami penurunan**, bisa dilihat di gambar 2.



Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

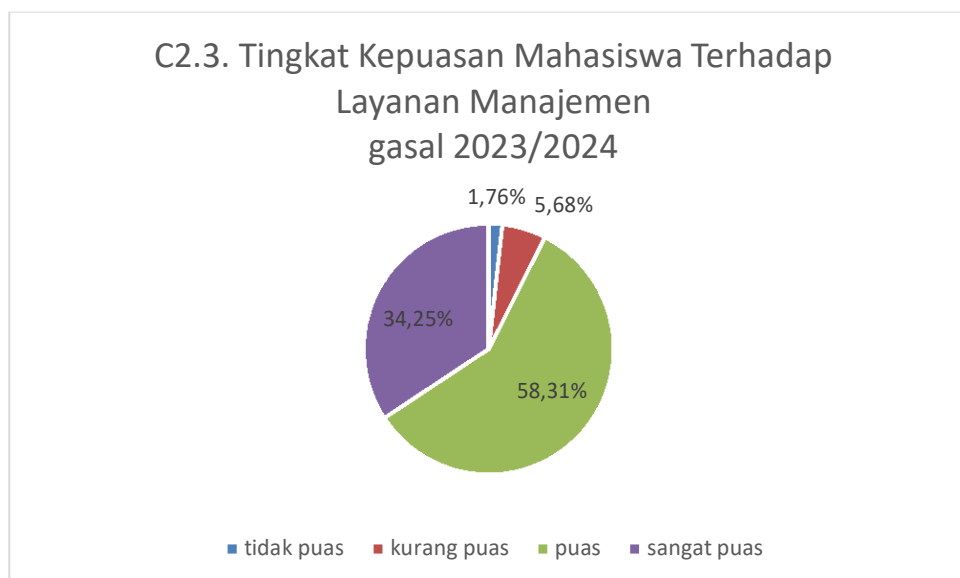
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM UST (mean)

Bila dilihat dari Jumlah jawaban tidak puas sampai sangat memuaskan pada semester genap 2022/2023 dengan nilai 1 (tidak puas) sebesar 0,7%, nilai 2 (kurang puas) sebesar 3,9 %, nilai 3 (puas) ada sebanyak 55,40% dan nilai 4 (sangat puas) sebanyak 40% (gambar 3). Pada semester gasal 2023/2024 dengan nilai 1 (tidak puas) sebesar 1,76%, nilai 2 (kurang puas) sebesar 5,68 %, nilai 3 (puas) ada sebanyak 58,31% dan nilai 4 (sangat puas) sebanyak 34,25% (gambar 4). Bila dibandingkan pada semester genap 2022/2023 pada semester gasal 2023/2024 ini tidak puasnya meningkat 1%, kurang puas juga meningkat 1,78%, puas naik 2,91% dan sangat puas turun 5,75%.



Sumber data primer yang sudah diolah, 2023

Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong semester genap 2022/2023 (%)



Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong semester gasal 2023/2024 (%)

H. SARAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh masih ada jawaban mahasiswa yang tidak tidak puas sebesar **1,76%**, nilai 2 (kurang puas) sebesar **5,68 %**, maka saran perlu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi supaya semua mahasiswa merasa puas

dan atau sangat memuaskan.

I. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Prodi MM UST sudah dalam taraf memuaskan dengan nilai rata-rata diatas 3 (pada skala 1-4).

J. SARAN DAN REKOMENDASI

Kekurangan yang ada pada Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong di Lingkungan Prodi MM UST perlu ditingkatkan supaya menjadi sangat memuaskan. Khusus di dimensi Perpustakaan, dan laboratorium yang merupakan nilai mean terendah (3,17) perlu mendapatkan perhatian untuk dicarikan solusinya atau ditingkatkan.