

**LAPORAN**

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN MAHASISWA, DOSEN,  
TENDIK, DAN MITRA TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU PROGRAM DIREKTORAT**

**DIREKTORAT PASCASARJANA PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

**TA 2020/2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

- 1. Judul** : **Laporan Evaluasi Kepuasan Layanan Manajemen**
- 2. Pelaksana GMP**
- a. Nama Lengkap : Dr. Mulyanto, M.Pd.
  - b. Jabatan Struktural : SPMD
  - c. Direktorat : Direktorat Pascasarjana Pendidikan
  - d. HP : 0813-2725-6589
  - e. Alamat email : [mulyanto@ustjogja.ac.id](mailto:mulyanto@ustjogja.ac.id)
- 3. Tempat Kegiatan** : Direktorat Pascasarjana Pendidikan
- 4. Periode Pengisian** : 22 Juni s.d 3 Juli 2021

Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. Supriyoko, M.Pd.

SPMD

Dr. Mulyanto, M.Pd.

## KATA PENGANTAR

Laporan Evaluasi Kepuasan Layanan Manajemen Program Studi adalah laporan yang memuat informasi mengenai respon layanan manajemen terhadap dosen, tendik, mahasiswa, dan mitra Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Direktorat Pascasarjana Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) pada tahun 2020. Informasi yang terdapat dalam laporan ini adalah mengenai indikator-indikator layanan manajemen dan disajikan dalam diagram rekapitulasi respon. Dokumen-dokumen yang digunakan sebagai dasar penyusunan laporan ini diambil dari kuesioner C2 periode pengisian 22 Juni s.d 3 Juli 2021. Laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pencapaian sasaran-sasaran pada salah satu Misi Prodi MP.

Akhirnya, kepada staf LPM, Direktur Pascasarjana UST yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Laporan ini, baik dalam bentuk menyediakan dokumen maupun pengolahan data, kami ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya

Yogyakarta, 30 Juli 2021



Prof. Dr. Supriyoko, M.Pd.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Dasar Hukum	2
D. Waktu Pelaksanaan	3
E. Metode Pengambilan Data	3
F. Hasil dan Pembahasan	4
G. Kesimpulan	11

## **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Direktorat Pascasarjana Pendidikan merupakan proses pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan manajemen dosen, tendik, dan mahasiswa Direktorat Pascasarjana Pendidikan. Penjaminan mutu internal bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Direktorat Pascasarjana Pendidikan melalui tridharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan internal dan eksternal Direktorat Pascasarjana Pendidikan. Evaluasi terhadap kepuasan layanan manajemen Direktorat Pascasarjana Pendidikan yang dilakukan pada dosen, tendik, dan mahasiswa pascasarjana mengacu pada indikator yang telah ditentukan prodi. Hal ini dilakukan sebagai upaya pembentukan karakter civitas akademika Direktorat Pascasarjana Pendidikan dalam memiliki kinerja yang profesional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan tridharma perguruan tinggi. Pelayanan publik kepada mahasiswa di Direktorat Pascasarjana Pendidikan sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa pascasarjana. Dalam rangka memenuhi kebutuhan evaluasi layanan akademik Direktorat Pascasarjana Pendidikan, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa dan dosen sebagai pengguna jasa layanan di Direktorat Pascasarjana Pendidikan yang berdasarkan pada pemahaman visi dan misi program studi serta visi dan misi institusi Direktorat Pascasarjana Pendidikan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey terhadap layanan manajemen prodi sebagai stake holder terhadap pelaksana akademik di Direktorat Pascasarjana Pendidikan.

## **B. Tujuan**

Survey terhadap evaluasi layanan manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana terhadap keuasan layanan manajemen Direktorat Pascasarjana Pendidikan UST. Dengan

adanya evaluasi ini untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai stake holder dan untuk

menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

### **C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
7. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 73 Tahun 2013 tentang penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi.
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 154 Tahun 2014 tentang Rumpun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi.
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
13. Surat Edaran Dirjen Dikti No. 152/E/T/2012 tentang Publikasi Karya Ilmiah.

14. Tim Pengembang SPMI-PT Direktorat Akademik Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, (2010). Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi.
15. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, (2014). Panduan penyusunan capaian pembelajaran lulusan program studi.
16. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, (2014). Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
17. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, (2016). Panduan Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi.
18. Statuta UST Yogyakarta (2012).
19. Peraturan Akademik UST Yogyakarta (2014-2019).

#### **D. Waktu Pelaksanaan**

Periode pengisian 22 Juni s.d 3 Juli 2021

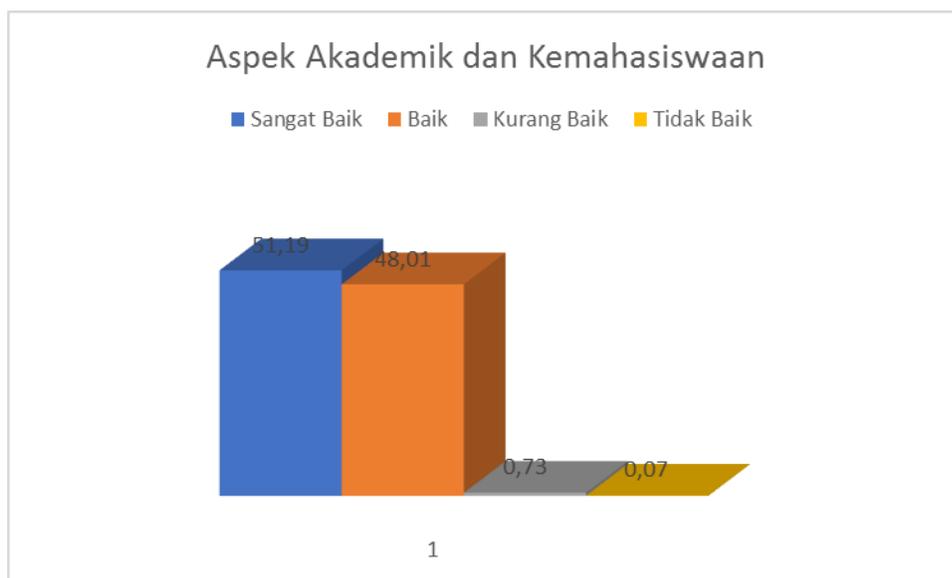
#### **E. Metode Pengambilan Data**

Metode pengambilan data dilakukan menggunakan Teknik Survey dengan kuesioner. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan tingkat kepuasan layanan manajemen oleh Dosen, Tendik, dan mahasiswa. Dalam mengolah data statistika deskriptif tersebut dibantu dengan program Microsoft Excell. Pengolahan hasil angket ditinjau secara keseluruhan dan ditinjau per indikator. Total responden sejumlah 34 orang Dosen Prodi, 345 orang mahasiswa, 21 orang dari unsur Tendik, dan 52 dari unsur Mitra.

## F. Hasil dan Pembahasan

### 1. Mahasiswa

Jumlah responden sebanyak 345 mahasiswa. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen terdiri dari 7 indikator sebagai berikut.



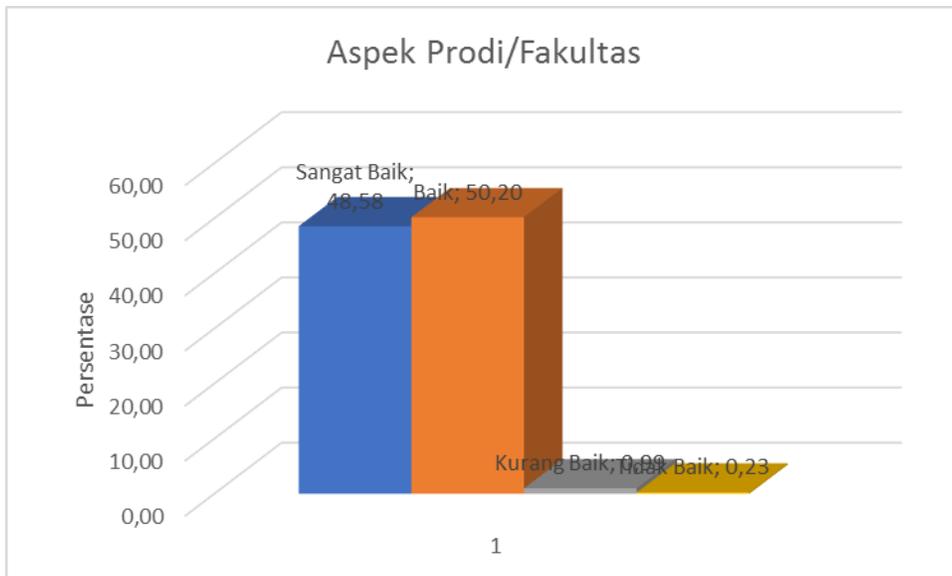
Grafik 1 Indikator Akademik dan Kemahasiswaan

Pada grafik indikator akademik dan kemahasiswaan menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator akademik dan kemahasiswaan sebesar 51,19% dengan kategori Sangat Baik; 48,01% dengan kategori Baik; 0,73% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,07% kategori dengan Tidak Baik.



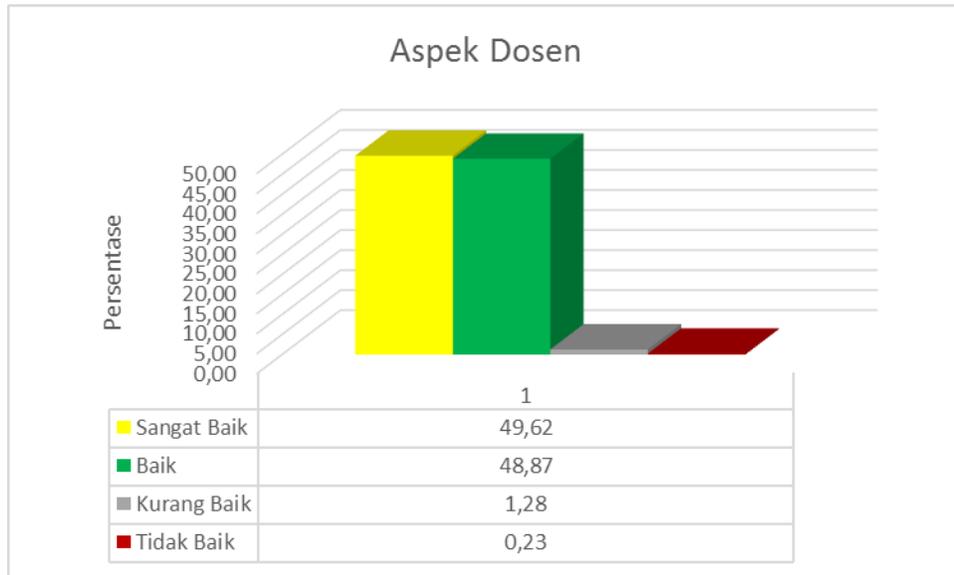
Grafik 2 Indikator Keuangan

Pada grafik indikator keuangan menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator keuangan sebesar 48,85% dengan kategori Sangat Baik; dengan 49,71% kategori Baik; 1,30% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,14% kategori dengan Tidak Baik.



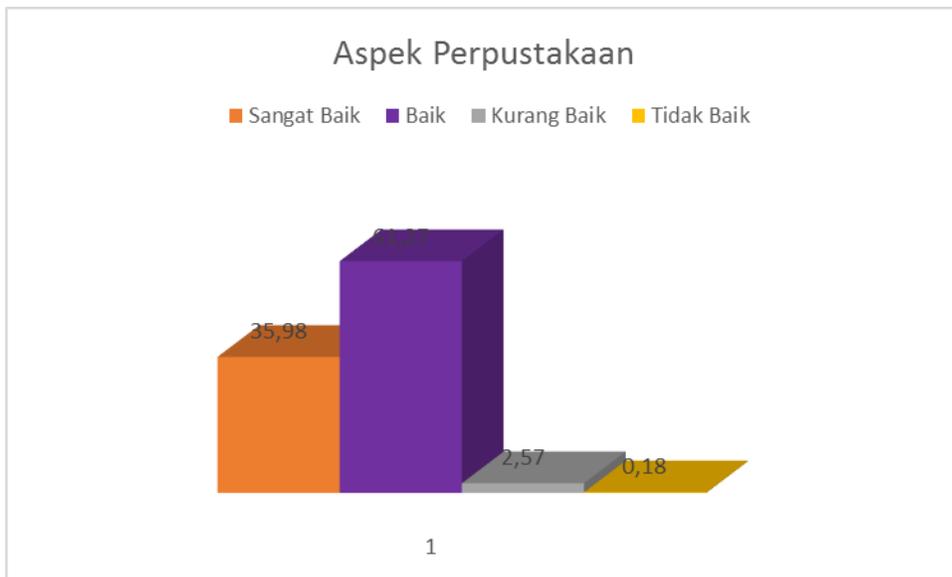
Grafik 3 Indikator Prodi / Direktorat

Pada grafik indikator Prodi/Direktorat menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator Prodi/Direktorat sebesar 48,58% dengan kategori Sangat Baik; dengan 50,20% kategori Baik; 0,99% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,23% kategori dengan Tidak Baik.



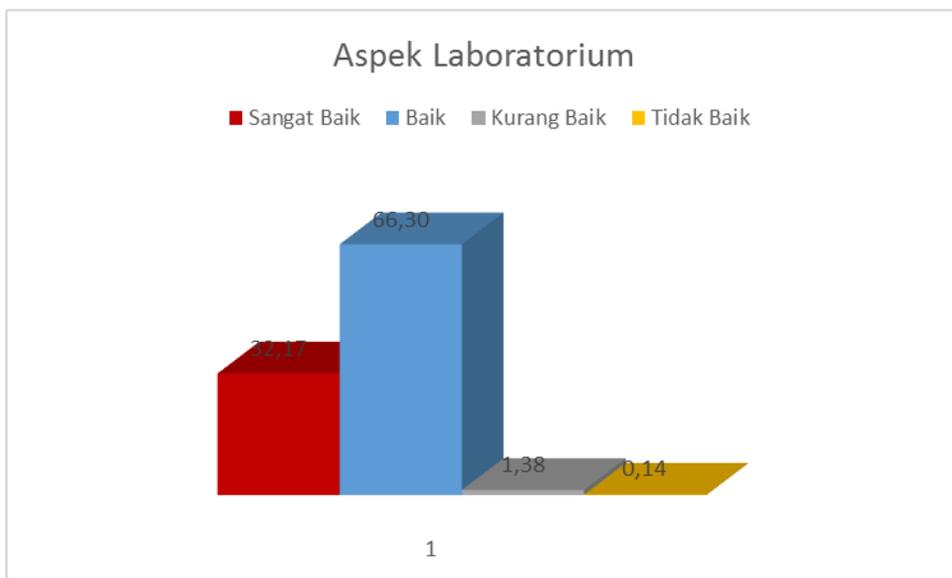
Grafik 4 Indikator Dosen

Pada grafik indikator Dosen menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator Dosen sebesar 49,62% dengan kategori Sangat Baik; dengan 48,87% kategori Baik; 1,28% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,23% kategori dengan Tidak Baik.



Grafik 5 Indikator Perpustakaan

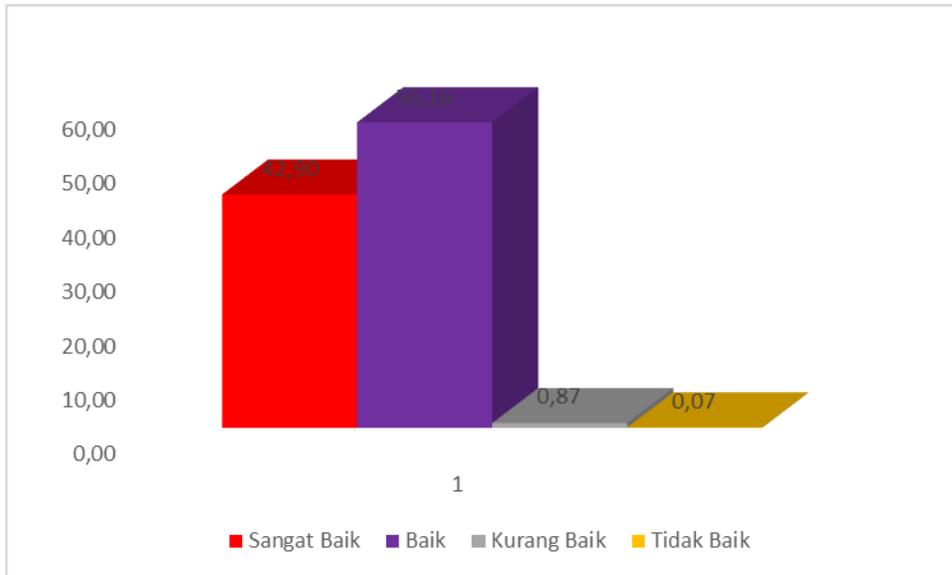
Pada grafik indikator Perpustakaan menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator Perpustakaan sebesar 35,98 % dengan kategori Sangat Baik; dengan 61,27% kategori Baik; 2,57% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,18% kategori dengan Tidak Baik.



Grafik 6 Indikator Laboratorium

Pada grafik indikator laboratorium menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator laboratorium sebesar 32,17% dengan kategori Sangat Baik; dengan

66,30% kategori Baik; 1,38% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,14% kategori dengan Tidak Baik.

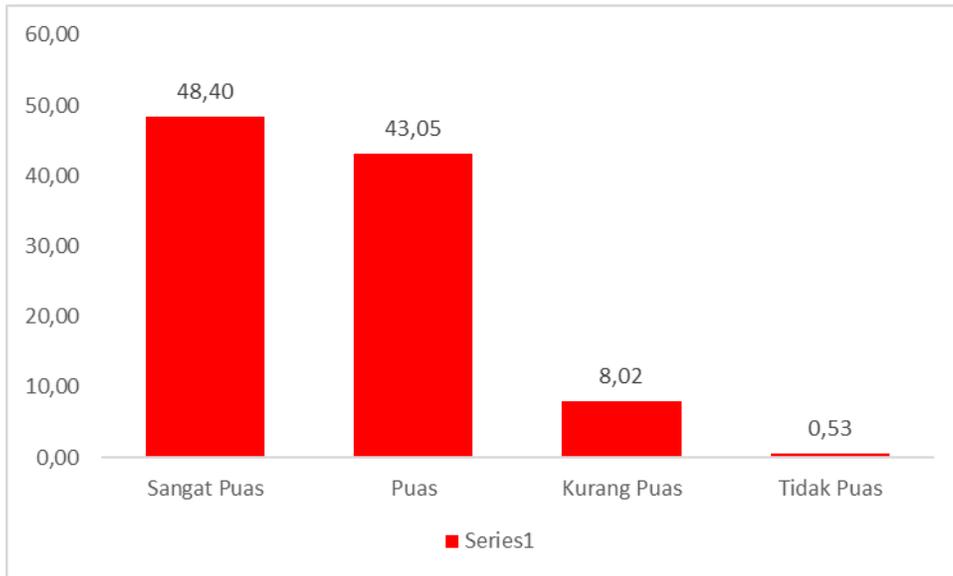


Grafik 7 Indikator Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pembelajaran

Pada grafik indikator sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran menunjukkan bahwa layanan manajemen pada indikator sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran sebesar 42,90% dengan kategori Sangat Baik; dengan 56,16% kategori Baik; 0,87% dengan kategori Kurang Baik; dan 0,07% kategori dengan Tidak Baik.

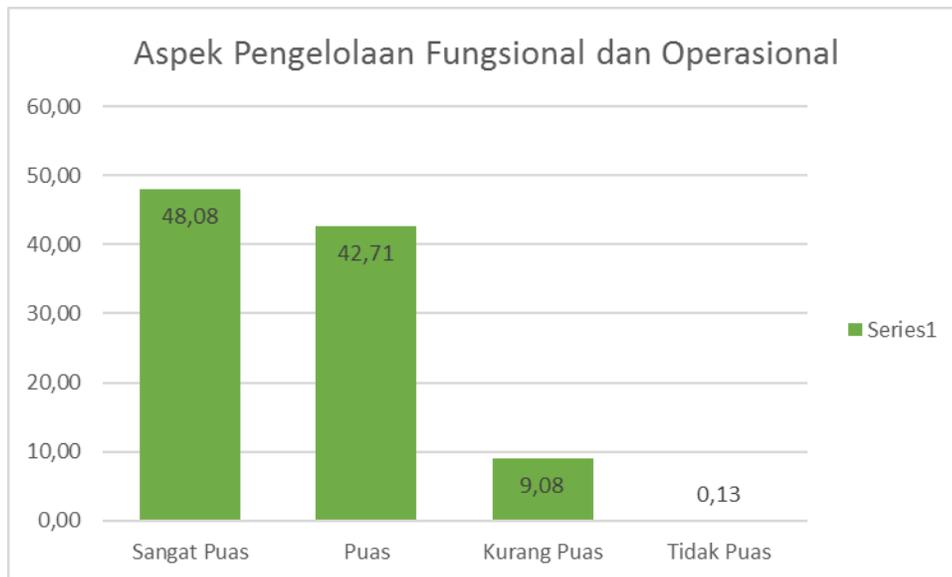
## 2. Dosen

Jumlah responden 34 orang dosen prodi. Kuesioner kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen terdiri dari 3 indikator sebagai berikut.



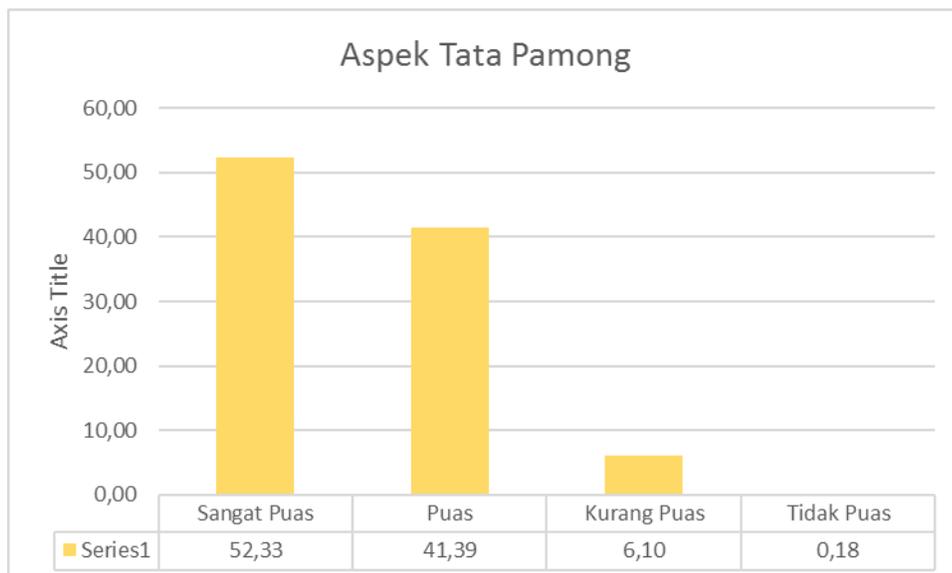
Grafik 8 Indikator Kepemimpinan

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 diperoleh pada indikator kepemimpinan yaitu 48,40% Dosen merasa Sangat Puas, 43,05% Dosen merasa Puas, 8,02% Dosen Kurang Puas dan 0,53% Dosen Tidak Puas.



Grafik 9 Indikator Pengelolaan Fungsional dan Operasional

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 diperoleh pada indikator Pengelolaan Fungsional dan Operasional yaitu 48,08% Dosen merasa Sangat Puas, 42,71% Dosen merasa Puas, 9,08% Dosen Kurang Puas dan 0,13% Dosen Tidak Puas.

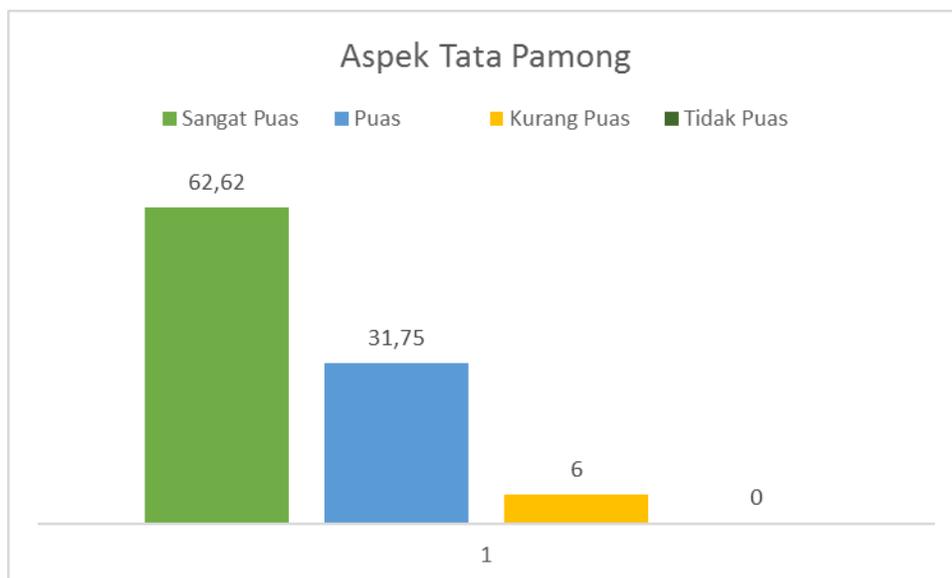


Grafik 10 Indikator Tata Pamong

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 diperoleh pada indikator Tata Pamong yaitu 52,33% Dosen merasa Sangat Puas, 41,39% Dosen merasa Puas, 6,10% Dosen Kurang Puas dan 0,18% Dosen Tidak Puas.

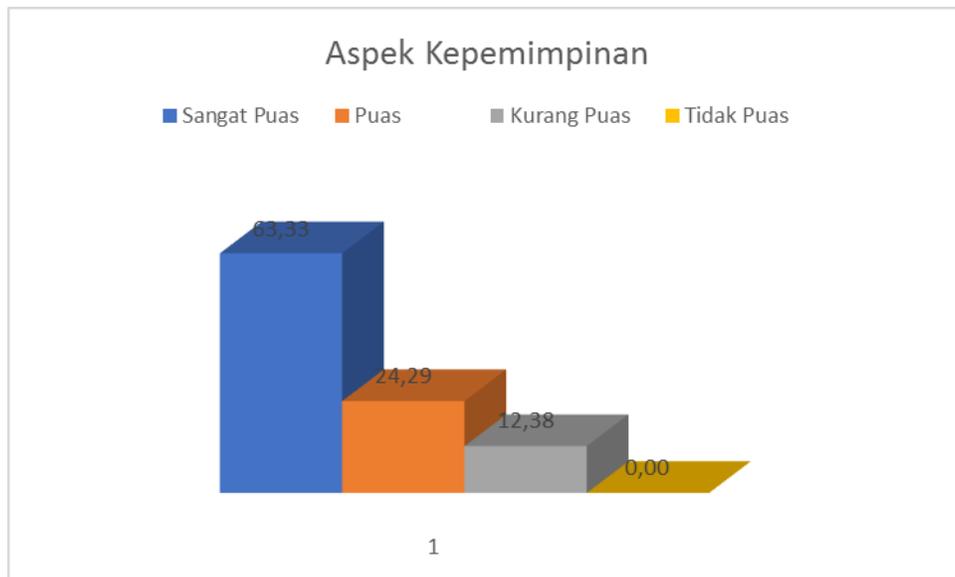
### 3. Tendik

Jumlah responden sebanyak 21 tendik. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen terdiri dari 3 indikator sebagai berikut.



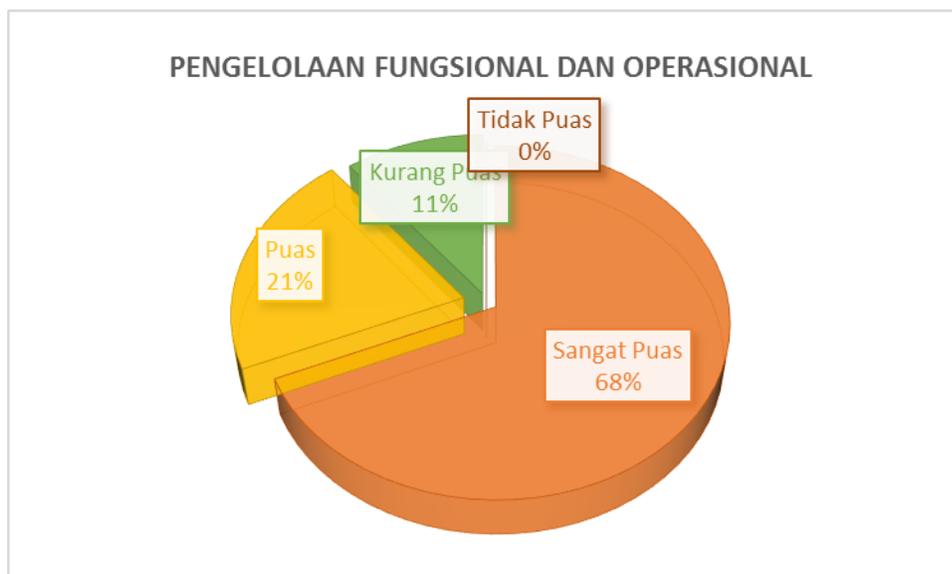
Grafik 11 Indikator Tata Pamong

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 pada aspek tata pamong diperoleh 62,62% Tendik merasa Sangat Puas; 31,75% Tendik merasa Puas; 6% Tendik Kurang Puas; dan 0% Tendik Tidak Puas.



Grafik 12 Indikator Kepemimpinan

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 pada indikator kepemimpinan diperoleh 63,33% Tendik merasa Sangat Puas; 24,29% Tendik merasa Puas; 12,38% Tendik Kurang Puas; dan 0% Tendik Tidak Puas.

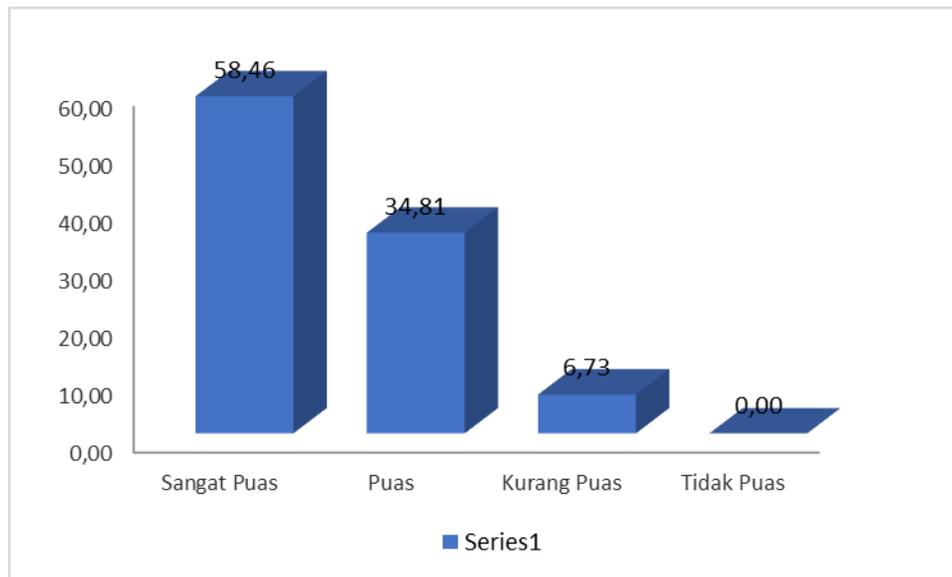


Grafik 13 Indikator Pengelolaan Fungsional dan Operasional

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 pada indikator pengelolaan fungsional dan operasional diperoleh 68% Tendik merasa Sangat Puas; 21% Tendik merasa Puas; 11% Tendik Kurang Puas; dan 0% Tendik Tidak Puas.

#### 4. Mitra

Jumlah responden seban 52 mitra



Grafik 14 Persentase Kepuasan Mitra

Berdasarkan hasil pengisian kepuasan Mitra terhadap layanan manajemen TA 2020/2021 diperoleh 58,46% Mitra merasa Sangat Puas; 34,81% Mitra merasa Puas; 6,73% Mitra Kurang Puas; dan 0% Mitra Tidak Puas.

## G. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pengisian kuesioner Evaluasi Kepuasan Mahasiswa, Dosen, Tendik, dan Mitra terhadap Layanan Manajemen dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut.

1. Dari 345 mahasiswa DPsP diperoleh 44,18% mahasiswa memilih kategori Sangat Baik; 54,36% mahasiswa memilih kategori Baik; 1,30% mahasiswa memilih kategori Kurang Baik; dan 0,15% mahasiswa memilih kategori Tidak Baik.
2. Dari 34 dosen diperoleh 49,60% Dosen merasa Sangat Puas, 42,38% Dosen merasa Puas, dan hanya 7,73% Dosen Kurang Puas, dan 0,28 Tidak Puas.
3. Dari 21 tendik diperoleh 64,82 % Tendik merasa Sangat Puas, 25,64% Tendik merasa Puas, 9,53% Tendik merasa Kurang Puas dan 0,00% tendik Tidak Puas.
4. Dari 52 mitra diperoleh 58,46% Mitra merasa Sangat Puas; 34,81% Mitra merasa Puas; 6,73% Mitra Kurang Puas; dan 0% Mitra Tidak Puas.

Hal tersebut terbukti dari tingkat kepuasan layanan manajemen Direktorat Pascasarjana Pendidikan (baik kepada mahasiswa, dosen, tendik, dan mitra) termasuk dalam kategori **puas** dan **sangat puas**.