

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN MAHAISWA TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2025**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
YOGYAKARTA  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Laporan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2025
2. Pelaksana GMP
  - a. Nama Lengkap : Nala Tri Kusuma, S.E., M.M., CHCM
  - b. NIDN : 0504099301
  - c. Jabatan Struktural : Gugus Kendali Mutu Prodi (GKMP)
  - d. Program Studi : Manajemen
  - e. Fakultas : Ekonomi
  - f. HP : 089613371572
  - g. Alamat email : [nala.kusuma@ustjogja.ac.id](mailto:nala.kusuma@ustjogja.ac.id)
2. Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen
3. Waktu Kegiatan : Semester Genap-Gasal 2025

Yogyakarta, 1 Desember 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Manajemen



Ratih Kusumawardhani, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0525099201

GKMP Program Studi Manajemen

Nala Tri Kusuma, S.E., M.M., CHCM  
NIDN. 0504099301

## KATA PENGANTAR

Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Program Studi

Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas tata kelola serta layanan manajemen yang diberikan kepada tenaga kependidikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan pada Tahun Ajaran 2024–2025 terhadap tenaga kependidikan sebagai responden utama. Melalui penyusunan laporan ini, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan Tendik terhadap aspek-aspek manajemen, tata kelola, dan tata pamong di lingkungan Program Studi Manajemen. Hasil evaluasi ini menjadi bagian penting dalam mendukung terwujudnya tata kelola institusi yang profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berperan dalam pelaksanaan survei ini, terutama para tenaga kependidikan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan respon secara objektif dan konstruktif. Apresiasi juga kami sampaikan kepada Gugus Mutu Prodi (GMP) yang telah melaksanakan pengolahan data dan penyusunan laporan ini dengan penuh dedikasi.

Akhir kata, besar harapan kami agar laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan, perbaikan layanan, serta pengembangan tata kelola di masa mendatang. Semoga upaya ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan manajemen di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

Yogyakarta, 15 Desember 2025

Gugus Kendali Mutu Program Studi Manajemen

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
A. Latar Belakang .....	6
B. Tujuan.....	6
C. Dasar Hukum.....	7
D. Ruang Lingkup.....	7
E. Waktu Pelaksanaan.....	7
F. Metode Penelitian .....	7
G. Pembahasan.....	7
H. Kesimpulan .....	14
I. Saran-Saran.....	14

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Rata-Rata Item-Item Dimensi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong .....	8
Tabel 2. Hasil Grafik Kuisioner Tendik dan Tata Pamong Prodi Manajemen .....	13

## **A. Latar Belakang**

Kualitas layanan manajemen dalam suatu institusi pendidikan sangat bergantung pada komitmen dan sinergi seluruh pihak yang terlibat. Upaya untuk menciptakan tata kelola dan tata pamong yang unggul bukanlah proses yang instan, tetapi membutuhkan perjalanan panjang yang melibatkan pemikiran strategis, tenaga, serta dukungan sumber daya yang memadai. Keberhasilan penyelenggaraan layanan manajemen memerlukan sistem yang berjalan secara efektif mulai dari tahap perencanaan (input), pelaksanaan (proses), hingga hasil akhir (output), yang semuanya harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian dan berorientasi pada mutu.

Tenaga kependidikan (Tendik) sebagai salah satu pilar penting dalam institusi pendidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses manajerial dan operasional. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diterima oleh Tendik sangat menentukan kenyamanan, efektivitas kerja, serta kinerja lembaga secara keseluruhan. Tendik menuntut layanan yang profesional, responsif, dan transparan, sehingga mampu mendorong peningkatan kinerja yang selaras dengan tujuan institusi. Prinsip keteladanan, integritas, dan profesionalitas yang diemban oleh pengelola manajemen menjadi cerminan kualitas tata kelola yang diterapkan.

Kepemimpinan yang visioner dan konsisten memegang peranan penting dalam menciptakan tata pamong yang baik. Pemimpin di tingkat fakultas maupun program studi harus memiliki kemampuan untuk menetapkan arah pengembangan yang jelas, termasuk bagaimana layanan manajemen dapat ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan Tendik dan mendukung tercapainya tujuan institusi. Komitmen kuat terhadap peningkatan mutu layanan menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan tata kelola yang efektif, akuntabel, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

Selain kepemimpinan, mekanisme evaluasi layanan manajemen juga perlu dilakukan secara berkala dan terstruktur. Evaluasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Tendik sebagai pengguna layanan, sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan, kebutuhan, serta masukan yang konstruktif. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan program peningkatan layanan, serta penyesuaian kebijakan tata kelola dan tata pamong.

Dukungan sarana dan prasarana yang memadai merupakan aspek pendukung penting dalam penyelenggaraan layanan manajemen. Fasilitas administrasi, sistem informasi, jaringan internet, serta akses terhadap layanan digital harus selalu diperbarui agar selaras dengan perkembangan teknologi. Infrastruktur yang baik akan mempermudah Tendik dalam menjalankan tugas, meningkatkan produktivitas, serta memperkuat efektivitas tata kelola.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan survei tingkat kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen, khususnya dalam aspek tata kelola dan tata pamong, perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan institusi. Survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi, kebutuhan, serta harapan Tendik, sehingga institusi dapat merumuskan langkah-langkah strategis untuk peningkatan layanan pada Tahun 2025 serta menjadi dasar pengembangan kebijakan layanan manajemen pada periode berikutnya secara berkelanjutan.

## **B. Tujuan**

Dilaksanakannya evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen yang diselenggarakan oleh Program Studi

Manajemen pada Tahun 2025. Evaluasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara objektif mengenai kualitas layanan yang diterima oleh Tendik, khususnya dalam aspek tata kelola dan tata pamong. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan, serta memastikan bahwa kebutuhan dan harapan Tendik dapat terakomodasi secara optimal demi terwujudnya tata kelola institusi yang lebih efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

### **C. Dasar Hukum**

Surat Keputusan Rektor Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa No.61/UST/Kep/Rek/V/2021 tentang Gugus Mutu Prodi antar waktu tahun 2021 di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

### **D. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan evaluasi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong dalam laporan ini mencakup dua ruang lingkup utama, yaitu C2.1 “Kuisisioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen” dan C2.2 “Kuisisioner Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen” yang berfokus pada penilaian dan pemantauan mutu layanan manajemen di lingkungan Program Studi Manajemen. Ruang lingkup C2.1 mencakup pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik dan nonakademik yang disediakan oleh Program Studi, termasuk aspek pelayanan administratif, dukungan operasional, ketepatan informasi, serta kualitas komunikasi yang diberikan kepada Tendik. Sementara itu, ruang lingkup C2.2 berfokus pada penilaian tingkat kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen yang meliputi tata kelola dan tata pamong, dengan indikator-indikator seperti kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, keadilan, kepemimpinan, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan sistem audit internal.

Evaluasi pada C2.1 dan C2.2 ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan layanan yang telah dicapai serta area yang perlu ditingkatkan guna mendorong tercapainya mutu pendidikan dan tata kelola yang lebih unggul dan berkelanjutan.

### **E. Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan kegiatan ini adalah Tahun Ajaran 2024 – 2025.

### **F. Metode Penelitian**

Pengolahan data dalam kegiatan evaluasi tingkat kepuasan Tendik ini dilakukan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dan Microsoft Excel. Data yang telah tersusun diolah menggunakan SPSS untuk mendapatkan analisis deskriptif melalui perhitungan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan kategori penilaian. Analisis deskriptif ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi Tendik terhadap layanan manajemen, khususnya pada aspek tata kelola dan tata pamong. Hasil analisis yang diperoleh ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik guna memberikan visualisasi data yang lebih komprehensif dan memudahkan pembacaan hasil evaluasi.

### **G. Pembahasan**

Bagian pembahasan ini menyajikan hasil analisis data tingkat kepuasan Tendik

terhadap layanan manajemen pada aspek tata kelola dan tata pamong selama Tahun Ajaran 2024–2025 yang diperoleh melalui instrumen kuisioner. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terstruktur, hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel deskriptif berikut yang memuat nilai rata-rata serta kategori penilaian dari seluruh indikator dalam instrumen evaluasi. Penyajian tabel ini diharapkan dapat mempermudah pembacaan dan interpretasi terhadap tingkat kepuasan Tendik dari berbagai aspek layanan manajemen yang dinilai.

*Tabel 1. Rata-Rata Item-Item Dimensi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong*

<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Aspek Kredibel	Dekan/Direktur mendapat SK dari Rektor.	25	1	5	4,16	Sangat Puas
Aspek Kredibel	Wakil Dekan/Direktur mendapat SK dari Rektor.	25	1	5	4,15	Sangat Puas
Aspek Kredibel	Pejabat Struktural lainnya mendapat SK dari Rektor.	25	1	5	4,15	Sangat Puas
Aspek Transparansi	Ada jaminan kebebasan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan.	25	1	5	4,13	Sangat Puas
Aspek Transparansi	Pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Aspek Akuntabel	Pimpinan Fakultas/Direktorat melaporkan setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Aspek Akuntabel	Pimpinan Fakultas/Direktorat melaporkan setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.	25	1	5	4,15	Sangat Puas
Aspek Tanggung Jawab	Pimpinan Fakultas/Direktorat mensosialisasikan dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian UST.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Aspek Tanggung Jawab	Pimpinan Fakultas/Direktorat mensosialisasikan tugas pokok dan fungsi masing-masing SDM.	25	1	5	4,10	Sangat Puas



Indikator	Pernyataan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Kategori
Aspek Tanggung Jawab	Seluruh unit kerja di bawah Fakultas/Direktorat konsisten dalam menjalankan penegakan aturan/keputusan.	25	1	5	4,14	Sangat Puas
Aspek Adil	Pimpinan Fakultas/Direktorat melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi.	25	1	5	4,13	Sangat Puas
Aspek Adil	Adanya dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/bimtek dalam meningkatkan kompetensi.	25	1	5	4,14	Sangat Puas
Aspek Adil	Adanya dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Aspek Adil	Pimpinan Fakultas/Direktorat memiliki dan menjalankan sistem pembinaan SDM dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan.	25	1	5	4,10	Sangat Puas
Kepemimpinan Operasional	Pimpinan Fakultas/Direktorat membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya.	25	1	5	4,13	Sangat Puas
Kepemimpinan Operasional	Pimpinan Prodi membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Kepemimpinan Operasional	Pimpinan Fakultas/Direktorat membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya.	25	1	5	4,10	Sangat Puas
Kepemimpinan Operasional	Pimpinan Prodi membagi tugas berdasarkan	25	1	5	4,13	Sangat Puas

<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
	latar belakang pendidikannya.					
Kepemimpinan Organisasional	Pimpinan Fakultas/Direktorat dan unit kerja di bawahnya melakukan evaluasi tugas pokok dan fungsi di masing-masing satuan kerja secara berkala.	25	1	5	4,14	Sangat Puas
Kepemimpinan Publik	Pimpinan Fakultas/Direktorat aktif menjalin kerjasama dengan lembaga/mitra lain.	25	1	5	4,16	Sangat Puas
Kepemimpinan Publik	Pimpinan Fakultas/Direktorat menjabat posisi penting organisasi di luar UST.	25	1	5	4,09	Sangat Puas
Kepemimpinan Publik	Pimpinan Prodi menjadi menjabat posisi penting organisasi di luar UST.	25	1	5	4,11	Sangat Puas
Kepemimpinan Publik	Pimpinan Fakultas/Direktorat aktif dalam organisasi di luar UST.	25	1	5	4,09	Sangat Puas
Kepemimpinan Publik	Pimpinan Prodi aktif dalam organisasi di luar UST.	25	1	5	4,09	Sangat Puas
Aspek Planning	Pimpinan Fakultas/Direktorat merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra dan Renop.	25	1	5	4,10	Sangat Puas
Aspek Planning	Pimpinan Prodi merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra dan Renop.	25	1	5	4,14	Sangat Puas
Aspek Organizing	Pimpinan Fakultas/Direktorat telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya.	25	1	5	4,10	Sangat Puas

Indikator	Pernyataan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Kategori
Aspek Organizing	Pimpinan Fakultas/Direktorat memotivasi bawahannya untuk saling kerjasama.	25	1	5	4,07	Sangat Puas
Aspek Staffing	Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan kompetensinya.	25	1	5	4,08	Sangat Puas
Aspek Staffing	Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan keahliannya.	25	1	5	4,11	Sangat Puas
Aspek Staffing	Pimpinan Fakultas/Direktorat melakukan supervisi kepada bawahannya.	25	1	5	4,09	Sangat Puas
Aspek Leading	Pimpinan Fakultas/Direktorat melakukan supervisi kepada bawahannya.	25	1	5	4,16	Sangat Puas
Aspek Leading	Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan prestasinya.	25	1	5	4,13	Sangat Puas
Aspek Controlling	Pimpinan Fakultas/Direktorat melakukan pengawasan kepada bawahannya.	25	1	5	4,11	Sangat Puas
Aspek Controlling	Pimpinan Prodi melakukan pengawasan kepada bawahannya.	25	1	5	4,12	Sangat Puas
Aspek Controlling	SPMF Bersama GMP melakukan audit secara rutin.	25	1	5	4,10	Sangat Puas

Berdasarkan hasil analisis terhadap seluruh indikator yang mencakup aspek Kredibel, Transparansi, Akuntabel, Tanggung Jawab, Adil, Kepemimpinan Operasional, Kepemimpinan Organisasional, Kepemimpinan Publik, Planning, Organizing, Staffing, Leading, dan Controlling, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen, tata kelola, dan tata pamong berada pada kategori **“Sangat Puas”**. Seluruh indikator memiliki nilai mean berkisar antara

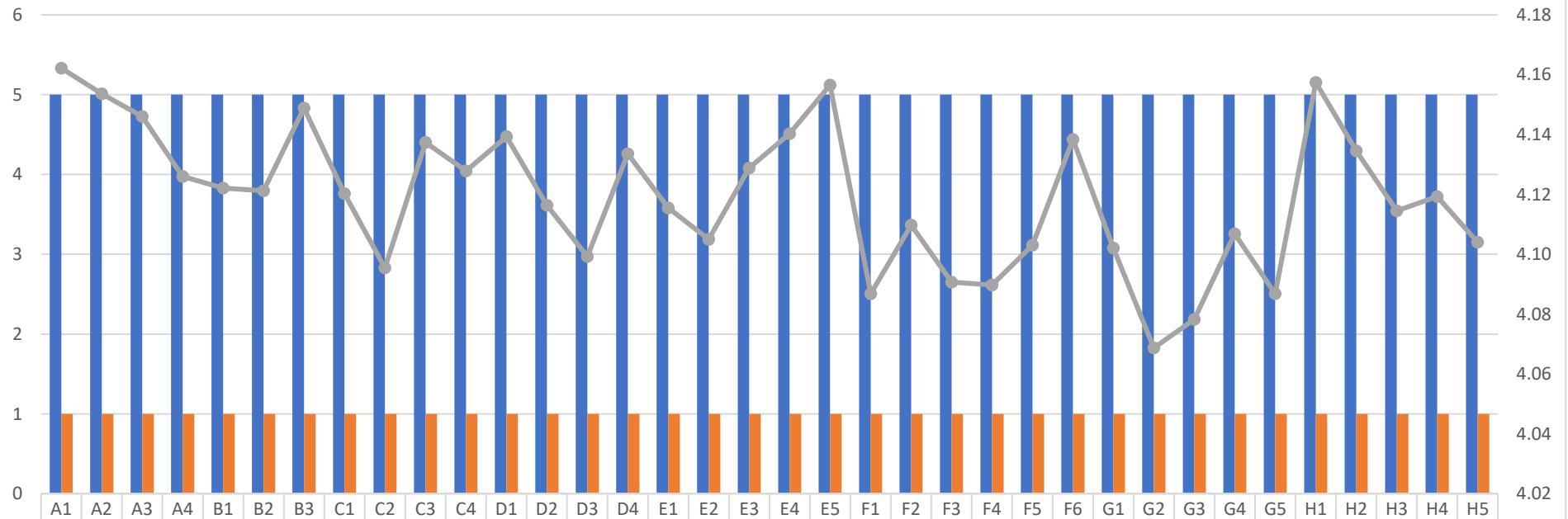
**4,07 hingga 4,16**, yang menunjukkan bahwa responden secara konsisten memberikan penilaian tinggi terhadap berbagai aspek tata kelola yang diterapkan.

Aspek-aspek seperti *Kredibel* dan *Transparansi* menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat positif, mengindikasikan bahwa prosedur pengangkatan pejabat struktural, keterbukaan informasi, dan mekanisme penyampaian saran berjalan dengan baik. Demikian pula, pada aspek *Akuntabel* dan *Tanggung Jawab*, Tendik menilai bahwa pimpinan telah melaksanakan pelaporan kegiatan, sosialisasi regulasi, serta penegakan aturan dengan konsisten. Selanjutnya, pada aspek *Adil*, indikator terkait dukungan pengembangan kompetensi, pemberian penghargaan dan sanksi, serta peluang studi lanjut memperoleh nilai yang tinggi, menunjukkan persepsi positif terhadap keadilan dalam manajemen SDM. Aspek kepemimpinan seperti *Operasional*, *Organisasional*, dan *Publik* juga mendapatkan penilaian sangat baik, yang mencerminkan efektivitas pembagian tugas, motivasi kerja, evaluasi kinerja unit, dan kemampuan pimpinan membangun jejaring profesional. Pada aspek *Planning*, *Organizing*, *Staffing*, *Leading*, dan *Controlling*, nilai mean seluruh indikator juga berada pada kategori sangat puas. Hal ini memperlihatkan bahwa perencanaan berbasis Renstra dan Renop, pembagian tugas, penempatan SDM sesuai kompetensi, supervisi, serta mekanisme pengawasan dilakukan dengan optimal. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tata kelola manajemen di lingkungan Fakultas/Direktorat telah berjalan dengan efektif, transparan, dan berorientasi mutu, serta mampu memenuhi harapan para Tendik.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan memudahkan pemahaman visual terhadap tingkat kepuasan Tendik pada setiap indikator, hasil analisis berikutnya disajikan dalam bentuk grafik. Penyajian grafik ini bertujuan untuk memperlihatkan variasi nilai mean antarindikator secara lebih jelas sehingga dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek mana yang menonjol maupun yang masih berpotensi ditingkatkan. Grafik berikut menyajikan nilai rata-rata dari seluruh indikator yang diukur berdasarkan respon Tendik pada Tahun Ajaran 2024–2025.

Tabel 2. Hasil Grafik Kuisisioner Tendik dan Tata Pamong Prodi Manajemen

### Hasil Kuisisioner Tendik dan Tata Pamong Prodi Manajemen



## H. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap seluruh indikator yang mencakup aspek Kredibel, Transparansi, Akuntabel, Tanggung Jawab, Adil, Kepemimpinan Operasional, Kepemimpinan Organisasional, Kepemimpinan Publik, *Planning, Organizing, Staffing, Leading, dan Controlling*, diperoleh bahwa tingkat kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen: tata kelola dan tata pamong berada pada kategori “**Sangat Puas**”. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan Tendik yang sangat tinggi ini mencerminkan bahwa layanan manajemen, tata kelola, dan tata pamong telah memenuhi harapan serta kebutuhan seluruh tenaga kependidikan, dan pelaksanaannya berada pada standar mutu yang sangat baik.

## I. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disajikan, beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan mutu layanan pada periode selanjutnya secara berkelanjutan adalah sebagai berikut

1. Perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas layanan pada aspek-aspek yang memiliki rata-rata sedikit lebih rendah, terutama indikator-indikator yang berada pada kisaran nilai mean 4,07–4,10. Meskipun masih dikategorikan “Sangat Puas”, nilai ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk optimalisasi, misalnya dalam hal motivasi kerja, keaktifan pimpinan dalam organisasi luar UST, serta supervisi dan pengawasan yang lebih intensif.
2. Penting untuk menjaga dan mempertahankan kualitas layanan pada aspek-aspek yang memperoleh nilai rata-rata tinggi, seperti Kredibel, Transparansi, dan Kepemimpinan Publik. Konsistensi dalam pengelolaan, pelaporan kegiatan, serta keterbukaan informasi perlu terus dijaga untuk mempertahankan tingkat kepuasan Tendik yang sudah sangat baik.
3. Meningkatkan frekuensi sosialisasi dan komunikasi terkait regulasi, peraturan kepegawaian, dan pembagian tugas, agar Tendik mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai peran, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini juga dapat memperkuat persepsi positif terhadap aspek Tanggung Jawab dan Akuntabel.
4. Mengembangkan program penguatan kompetensi SDM, seperti pelatihan, seminar, workshop, atau sertifikasi, yang dapat mendukung peningkatan kualitas kerja Tendik. Meskipun dukungan terhadap pengembangan kompetensi sudah dinilai sangat baik, memperluas akses dan variasi jenis pelatihan dapat memberikan dampak positif yang lebih besar.
5. Meningkatkan kolaborasi pimpinan dengan lembaga atau mitra eksternal, terutama pada aspek Kepemimpinan Publik yang berkaitan dengan jejaring eksternal. Penguatan jejaring dapat mendukung pengembangan institusi dan memberikan lebih banyak peluang peningkatan kualitas layanan.
6. Memastikan bahwa hasil evaluasi ini ditindaklanjuti dengan rencana kerja yang terukur, sehingga rekomendasi yang muncul tidak hanya menjadi dokumentasi, tetapi benar-benar diterapkan dalam upaya peningkatan mutu layanan manajemen pada periode berikutnya.

## **Resume Hasil Masukan Mahasiswa (Kolom Komentar)**

Secara umum, mahasiswa menilai bahwa layanan manajemen, dosen, dan tenaga kependidikan sudah baik hingga sangat baik. Banyak mahasiswa menyampaikan kepuasan terhadap sikap ramah, pelayanan yang cukup membantu, serta proses pembelajaran yang berjalan dengan baik. Namun demikian, mahasiswa juga memberikan sejumlah masukan konstruktif untuk peningkatan layanan ke depannya.

Masukan yang paling sering muncul berkaitan dengan kecepatan respons layanan administrasi (TU). Mahasiswa berharap pihak administrasi lebih cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital. Selain itu, mahasiswa mengusulkan agar tersedia nomor kontak resmi (WhatsApp/layanan daring) sehingga tidak selalu harus datang ke kampus, terutama untuk urusan penting seperti kartu ujian, jadwal, dan administrasi akademik.

Dari sisi akses digital, mahasiswa menilai bahwa sistem digital kampus masih perlu disederhanakan. Proses pengurusan kartu ujian dinilai merepotkan karena harus mencetak sendiri dan meminta cap ke kampus. Mahasiswa berharap kartu ujian dapat disediakan langsung oleh kampus atau melalui sistem daring agar lebih efisien dan tidak menyita waktu.

Pada aspek sarana dan prasarana, masukan terbanyak berkaitan dengan kondisi ruang kelas seperti AC yang kurang dingin atau rusak, proyektor/LCD yang bermasalah, kursi yang tidak nyaman, kurangnya stop kontak, serta belum tersedianya gorden sehingga kelas terasa silau saat presentasi. Dalam hal pembelajaran, mahasiswa menilai dosen sudah mengajar dengan baik, namun berharap lebih tepat waktu, lebih responsif dalam komunikasi, serta tidak menyampaikan informasi secara mendadak. Beberapa mahasiswa juga berharap pembimbingan akademik dan skripsi dapat ditingkatkan agar lebih terarah dan intensif.

## **Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan pembelajaran tergolong tinggi, dengan mayoritas respon menyatakan “baik” dan “sangat baik”.
2. Kendala utama yang masih dirasakan mahasiswa meliputi kecepatan layanan administrasi, akses digital, kualitas WiFi, serta kondisi sarana dan prasarana kampus.
3. Mahasiswa memiliki harapan besar terhadap peningkatan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan layanan, bukan perubahan mendasar terhadap sistem yang sudah berjalan.
4. Kritik yang disampaikan bersifat konstruktif dan menunjukkan kepedulian mahasiswa terhadap kemajuan institusi.