

**LAPORAN KEGIATAN  
TINGKAT KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG  
2022 - 2023**



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

## Halaman Pengesahan

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Judul               | :Laporan Kegiatan Tingkat Kepuasan<br>Tendik Terhadap Layanan<br>Manajemen: Tata Kelola,<br>Dan Tata Pamong 2022 - 2023 |
| 2. Pelaksana GMP       |   |
| a. Nama Lengkap        | : Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M   |
| b. NIDN                | : 0506096702  |
| c. Jabatan Struktural  | : GMP   |
| d. Program Studi       | : Manajemen   |
| e. Fakultas/Direktorat | : FE  |
| f. HP                  | : 08994110194   |
| g. Alamat email        | : <a href="mailto:didiks@ustjogja.ac.id">didiks@ustjogja.ac.id</a>  |
| 3. Tempat Kegiatan     | : Prodi Manajemen   |
| 4. Waktu Kegiatan      | : Tahun Ajaran 2022-2023  |

Yogyakarta, 25 April 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc  
NIDN : 0526088701

GMP Prodi Manajemen

Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M  
NIDN: 0506096702

## **A. Latar Belakang**

Mutu pendidikan tergantung pada dedikasi tinggi dari seluruh pihak yang terlibat. Perjalanan menuju tujuan tersebut memerlukan waktu yang panjang serta membutuhkan pemikiran mendalam, dana yang memadai, kurikulum yang sesuai, dan sarana prasarana yang lengkap. Membahas mutu berarti membahas keseluruhan proses, yakni input, proses, dan output yang semuanya harus terseleksi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan waktu yang tidak sebentar karena tidak ada yang dapat dicapai secara instan. Kualitas tenaga pendidik menjadi faktor krusial dalam menentukan mutu pendidikan. Ketika tenaga pendidik memiliki kualitas yang baik, maka mahasiswa yang dihasilkan juga akan berkualitas. Para tenaga kependidikan harus mampu menjadi teladan bagi mahasiswa sesuai dengan prinsip "Ing Ngarsa Sung Tulada" (di depan memberi contoh). Keteladanan tersebut dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti jenjang pendidikan yang dimiliki tenaga kependidikan, karya ilmiah yang dipublikasikan baik di level nasional maupun internasional, serta perolehan hibah kompetitif dari berbagai tingkatan mulai daerah, nasional, hingga internasional.

Visi kepemimpinan memiliki peran vital dalam menentukan arah serta kemajuan sebuah institusi pendidikan tinggi. Para pimpinan, terutama ketua program studi, perlu memiliki pandangan yang terang mengenai pengembangan masa depan. Ketua program studi dituntut memiliki tekad yang kokoh untuk mengembangkan dan mempertahankan mutu lulusan yang dihasilkan. Tekad tersebut dapat direalisasikan melalui berbagai cara, di antaranya selalu mencermati kebutuhan dan ekspektasi dunia kerja serta industri. Dengan pendekatan ini, lulusan yang dihasilkan dapat dengan mudah diserap oleh pasar tenaga kerja. Selain itu, perhatian terhadap kualitas secara menyeluruh juga menjadi kunci, meliputi mutu dosen, kualitas tenaga kependidikan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kesejahteraan seluruh penyelenggara pendidikan. Pendekatan holistik ini memastikan bahwa semua aspek dalam sistem pendidikan berjalan dengan optimal untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Kurikulum pendidikan perlu menjalani evaluasi berkala, contohnya setiap tiga tahun sekali. Evaluasi ini harus dilakukan secara sistematis dan terorganisir dengan baik. Berbagai pihak yang berkepentingan seperti pengguna lulusan, alumni, ahli pendidikan, praktisi profesional, serta pemerintah baik pusat maupun daerah, semuanya perlu dilibatkan dalam proses penyusunan kurikulum. Keterlibatan seluruh stakeholder ini

diharapkan dapat menghasilkan kurikulum yang bermutu tinggi. Fasilitas dan infrastruktur pendidikan harus tersedia secara memadai dan diperbarui secara berkala agar tetap mutakhir dan tidak ketinggalan zaman. Ketersediaan sarana dan prasarana yang up-to-date memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pendidikan yang diselenggarakan. Pembaharuan fasilitas secara rutin memastikan bahwa proses pembelajaran dapat berjalan optimal dan sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan zaman, sehingga dapat mendukung terciptanya pendidikan yang berkualitas.

Untuk mencapai pendidikan yang bermutu, diperlukan dukungan fasilitas dan infrastruktur yang mencukupi. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat menjalankan proses pembelajaran dengan optimal. Sebagai contoh, kualitas koneksi internet yang menggunakan teknologi fiber optik akan sangat mendukung kelancaran aktivitas akademik. Selain itu, kemudahan akses mahasiswa terhadap publikasi ilmiah baik nasional maupun internasional juga menjadi fondasi penting untuk penulisan karya ilmiah mereka. Infrastruktur teknologi yang baik dan akses informasi yang luas ini memungkinkan civitas akademika untuk mengembangkan potensi mereka secara maksimal, sehingga proses pendidikan dapat berjalan efektif dan menghasilkan output yang berkualitas sesuai dengan standar yang diharapkan.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari evaluasi ini yaitu mengukur tingkat kepuasan Tendik atas layanan yang disediakan oleh UST, dengan harapan untuk menghasilkan kualitas pendidikan yang semakin berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan Tendik dalam arti luas.

## **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 C2.2**

Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong.

## **E. Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan Tahun Ajaran 2022-2023.

## **F. Metode Penelitian**

Melalui pemanfaatan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), kita dapat melakukan analisis data yang lebih komprehensif dan menampilkannya dalam bentuk visual seperti tabel, grafik, serta analisis deskriptif. Analisis deskriptif menyediakan pemahaman yang terang mengenai sebaran respons dari responden, baik dalam format angka mutlak maupun proporsi persentase, sehingga membantu kita dalam memahami fenomena sosial dengan lebih optimal. Penggunaan SPSS memungkinkan peneliti untuk mengolah informasi secara sistematis dan menghasilkan visualisasi data yang mudah dipahami. Hal ini pada akhirnya memfasilitasi interpretasi hasil penelitian yang lebih akurat dan mendalam dalam mengkaji berbagai aspek dinamika masyarakat.

## **G. Pembahasan**

Hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini, telah diolah menggunakan SPSS. Data tersebut memberikan pemahaman tentang nilai rata-rata dari masing-masing dimensi dalam instrumen kuesioner yang terkait dengan "Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong", dengan menggunakan rentang skala penilaian dari 1 sampai 4. Analisis ini akan membantu kita memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan manajemen yang ada, sehingga dapat dijadikan dasar untuk evaluasi dan perbaikan sistem tata kelola serta tata pamong di institusi tersebut.

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

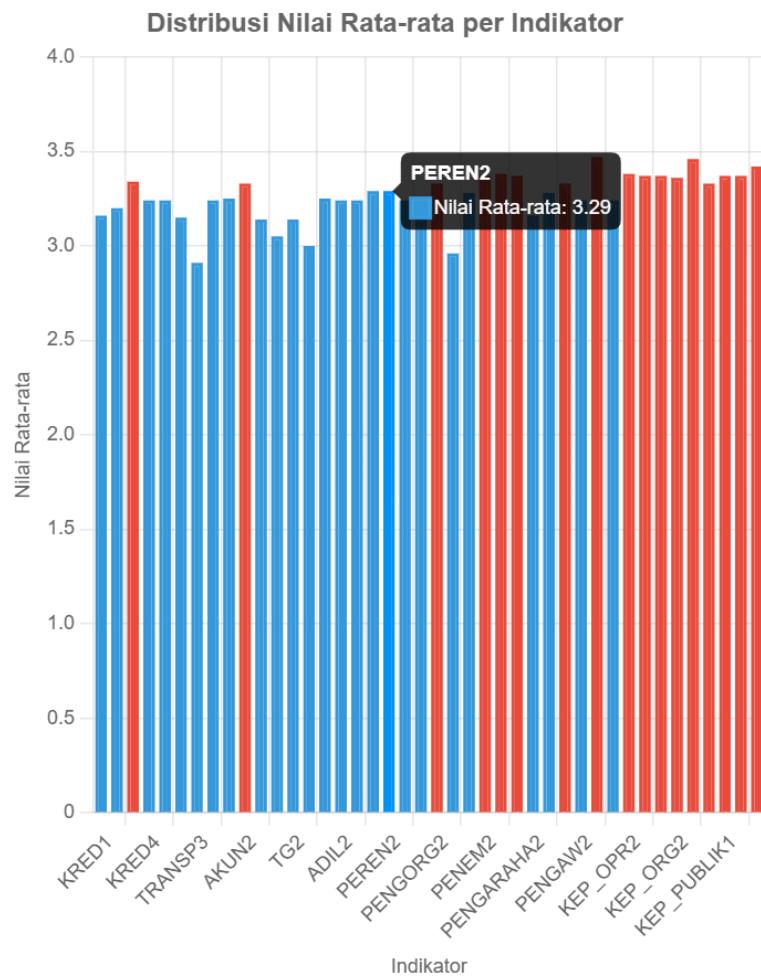
<b>Descriptive Statistics</b>					
<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
KRED1	11	3	4	3.16	Baik
KRED2	11	2	4	3.20	Baik
KRED3	11	2	4	3.34	Sangat Baik
KRED4	11	3	4	3.24	Baik
TRANSP1	11	2	4	3.24	Baik
TRANSP2	11	2	4	3.15	Baik

Descriptive Statistics					
Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
TRANSP3	11	2	4	2.91	Baik
TRANSP4	11	2	4	3.24	Baik
AKUN1	11	2	4	3.25	Baik
AKUN2	11	3	4	3.33	Sangat Baik
AKUN3	11	2	4	3.14	Baik
TG1	11	2	4	3.05	Baik
TG2	11	2	4	3.14	Baik
TG3	11	2	4	3.00	Baik
ADIL1	11	3	4	3.25	Baik
ADIL2	11	3	4	3.24	Baik
ADIL3	11	2	4	3.24	Baik
PEREN1	11	2	4	3.29	Sangat Baik
PEREN2	11	2	4	3.29	Sangat Baik
PEREN3	11	3	4	3.24	Baik
PENGORG1	11	2	4	3.18	Baik
PENGORG2	11	2	4	3.33	Sangat Baik
PENGORG3	11	2	4	2.96	Baik
PENEM1	11	2	4	3.28	Sangat Baik
PENEM2	11	3	4	3.37	Sangat Baik
PENEM3	11	3	4	3.38	Sangat Baik
PENGARAHA	11	3	4	3.37	Sangat Baik
PENGARAHA	11	2	4	3.16	Baik
PENGARAHA	11	2	4	3.28	Sangat Baik
PENGAW1	11	3	4	3.33	Sangat Baik
PENGAW2	11	2	4	3.24	Baik
PENGAW3	11	3	4	3.47	Sangat Baik
KEP_OPR1	11	2	4	3.24	Baik
KEP_OPR2	11	2	4	3.38	Sangat Baik
KEP_OPR3	11	3	4	3.37	Sangat Baik
KEP_ORG1	11	3	4	3.37	Sangat Baik
KEP_ORG2	11	3	4	3.36	Sangat Baik
KEP_ORG3	11	3	4	3.46	Sangat Baik
KEP_ORG4	11	3	4	3.33	Sangat Baik
KEP_PUBLIK1	11	2	4	3.37	Sangat Baik
KEP_PUBLIK2	11	3	4	3.37	Sangat Baik
KEP_PUBLIK3	11	3	4	3.42	Sangat Baik

Indikator KRED1 hingga KRED4 memiliki masing-masing 11 responden

dengan rentang nilai minimum antara 2 hingga 4. Rata-rata nilai untuk KRED1 adalah 3.16, untuk KRED2 adalah 3.20, untuk KRED3 adalah 3.34, dan untuk KRED4 adalah 3.24. Semua indikator tersebut termasuk dalam kategori "Baik". Demikian pula, indikator TRANSP1 memiliki 11 responden dengan rentang nilai antara 2 hingga 4, dengan rata-rata 3.13, yang juga masuk dalam kategori "Baik".

PENGORG1 hingga KEP\_PUBLIK3 adalah indikator yang diukur dari 11 responden. Rentang nilai minimum untuk setiap indikator ini berkisar antara 2 hingga 4. Rata-rata nilai yang diperoleh adalah 3.18 untuk PENGORG1, 3.33 untuk PENGORG2, 2.96 untuk PENGORG3, 3.28 untuk PENEM1, 3.37 untuk PENEM2, 3.38 untuk PENEM3, 3.37 untuk PENGARAHAN1, 3.16 untuk PENGARAHAN2, 3.28 untuk PENGARAHAN3, 3.33 untuk PENGAW1, 3.24 untuk PENGAW2, 3.47 untuk PENGAW3, 3.24 untuk KEP\_OPR1, 3.38 untuk KEP\_OPR2, 3.36 untuk KEP\_OPR3, 3.37 untuk KEP\_ORG1, 3.36 untuk KEP\_ORG2, 3.46 untuk KEP\_ORG3, 3.33 untuk KEP\_ORG4, 3.37 untuk KEP\_PUBLIK1, 3.37 untuk KEP\_PUBLIK2, dan 3.42 untuk KEP\_PUBLIK3. Semua indikator tersebut masuk dalam kategori "Sangat Baik".



## H. Kesimpulan

Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan indikator mulai dari KRED1 sampai KEP\_PUBLIK3 memperlihatkan level kepuasan yang memuaskan, dimana seluruh rerata nilai masuk dalam klasifikasi "Sangat Baik". Nilai terendah untuk masing-masing indikator berkisar antara 2 sampai 4, yang mengindikasikan adanya keberagaman dalam respons yang diberikan oleh responden. Walaupun terdapat variasi tersebut, secara umum hasil penelitian membuktikan bahwa layanan yang berkaitan dengan pengelolaan, organisasi, pembimbingan, pengawasan, serta komunikasi dengan masyarakat mendapat penilaian yang sangat positif dari para responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa berbagai aspek layanan tersebut telah berhasil memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada responden dalam lingkup studi yang telah dilaksanakan. Pencapaian ini mencerminkan kinerja yang optimal dalam penyelenggaraan layanan manajemen

dan tata kelola organisasi.

## **I. Saran**

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan:

1. Diperlukan kajian lanjutan untuk menggali lebih dalam mengenai unsur-unsur yang berkontribusi terhadap pencapaian tingkat kepuasan tinggi di seluruh indikator. Pendekatan ini dapat dilakukan melalui wawancara komprehensif dengan para responden atau eksplorasi lebih mendalam terhadap faktor eksternal yang membentuk persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan.
2. Penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi kualitas layanan secara rutin guna memastikan bahwa standar kepuasan yang telah dicapai dapat dipertahankan atau bahkan disempurnakan di kemudian hari.
3. Perlu dilakukan identifikasi bidang-bidang yang masih membutuhkan peningkatan walaupun telah memperoleh evaluasi positif, mengingat dalam situasi kepuasan tinggi sekalipun, tetap tersedia peluang untuk pengembangan dan inovasi.
4. Penelitian perlu diperluas dengan melibatkan sampel yang lebih besar atau diversifikasi responden untuk mendapatkan perspektif yang lebih mewakili dan menyeluruh tentang kepuasan terhadap layanan.
5. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keragaman respons terhadap indikator tertentu, seperti latar belakang sosial demografis atau pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan tersebut.