

**LAPORAN KEGIATAN  
TINGKAT KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN:  
TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG  
2023 - 2024**



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

## Halaman Pengesahan

1.     Judul :Laporan Kegiatan Tingkat Kepuasan  
Tendik Terhadap Layanan  
Manajemen: Tata Kelola,  
Dan Tata Pamong 2023 - 2024
  
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 : [didiks@ustjogja.ac.id](mailto:didiks@ustjogja.ac.id)
3.     Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4.     Waktu Kegiatan : Tahun Ajaran 2023 – 2024

Yogyakarta, 5 Januari 2024

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**

Tingkat pendidikan yang unggul bergantung pada komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait. Proses untuk mencapai hal tersebut memerlukan perjalanan panjang yang menguras tenaga, pikiran, serta memerlukan dukungan dana, kurikulum yang sesuai, dan sarana prasarana yang memadai. Ketika membahas pencapaian mutu, yang dimaksud adalah seluruh rangkaian proses, mulai dari masukan (*input*), pelaksanaan (proses), hingga hasil akhir (*output*), yang semuanya harus dipilih dan dikelola dengan cermat. Artinya, peningkatan mutu bukanlah sesuatu yang instan.

Tenaga pendidik wajib memiliki kompetensi yang mumpuni. Dengan kualitas tenaga pengajar yang baik, diharapkan lulusan yang dihasilkan pun akan memiliki kapasitas yang sepadan. Tenaga kependidikan juga harus mampu menjadi panutan bagi mahasiswa, sejalan dengan prinsip “ing ngarsa sung tulada”. Keteladanan ini dapat tercermin melalui berbagai aspek, seperti jenjang pendidikan yang dimiliki, publikasi ilmiah di tingkat nasional maupun internasional, serta partisipasi dalam hibah penelitian kompetitif di level daerah, nasional, hingga global.

Kepemimpinan yang visioner memegang peranan penting dalam menentukan arah dan kemajuan sebuah perguruan tinggi. Seorang Ketua Program Studi (Kaprodik) harus memiliki pandangan yang jelas mengenai arah pengembangan ke depan. Komitmen yang kuat sangat dibutuhkan untuk menjaga dan meningkatkan mutu lulusan. Komitmen ini dapat diwujudkan, antara lain, dengan memperhatikan kebutuhan serta tuntutan pasar kerja dan industri, sehingga lulusan yang dihasilkan dapat dengan mudah terserap di dunia kerja. Selain itu, aspek mutu harus diperhatikan secara menyeluruh, mencakup kualitas dosen, tenaga kependidikan, fasilitas pendidikan, serta kesejahteraan seluruh pelaku pendidikan.

Kurikulum pendidikan perlu dievaluasi secara rutin, misalnya setiap tiga tahun, melalui mekanisme yang sistematis dan terstruktur. Dalam proses evaluasi ini, seluruh pemangku kepentingan seperti pengguna lulusan, alumni, ahli pendidikan, praktisi profesional, serta perwakilan dari pemerintah pusat maupun daerah, harus dilibatkan. Tujuannya adalah agar hasil evaluasi mampu menghasilkan kurikulum yang relevan dan bermutu tinggi.

Fasilitas penunjang pembelajaran harus tersedia secara lengkap dan diperbarui secara berkala agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman. Keberadaan sarana dan prasarana sangat berperan dalam menunjang keberhasilan pendidikan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan proses pembelajaran yang optimal, diperlukan dukungan infrastruktur yang layak. Dengan sarana yang memadai, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat melaksanakan proses belajar-mengajar secara maksimal. Contohnya adalah penggunaan jaringan internet berbasis serat optik, serta kemudahan

akses mahasiswa terhadap publikasi ilmiah nasional maupun internasional sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah.

#### **A. Tujuan**

Dilaksanakannya evaluasi ini bertujuan untuk 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.

#### **B. 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.

#### **C. Ruang Lingkup C2.2**

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

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

Waktu pelaksanaan Tahun Ajaran 2023 - 2024

#### **E. Metode Penelitian**

Dengan menggunakan *Statistic Program for Social Science* (SPSS), kita dapat menganalisis data dengan lebih mendalam dan menyajikannya secara visual melalui tabel, grafik, dan analisis deskriptif. Analisis deskriptif memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana distribusi jawaban responden, baik dalam bentuk absolut maupun persentase, membantu kita memahami dinamika sosial dengan lebih baik.

#### **F. Pembahasan**

Mari kita telaah hasil olahan data yang disajikan dalam tabel berikut, yang diperoleh melalui SPSS, memberikan wawasan mengenai rata-rata dari setiap aspek dalam kuesioner, yang berkaitan dengan "Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong", yang diukur dengan skala 1 hingga 4.

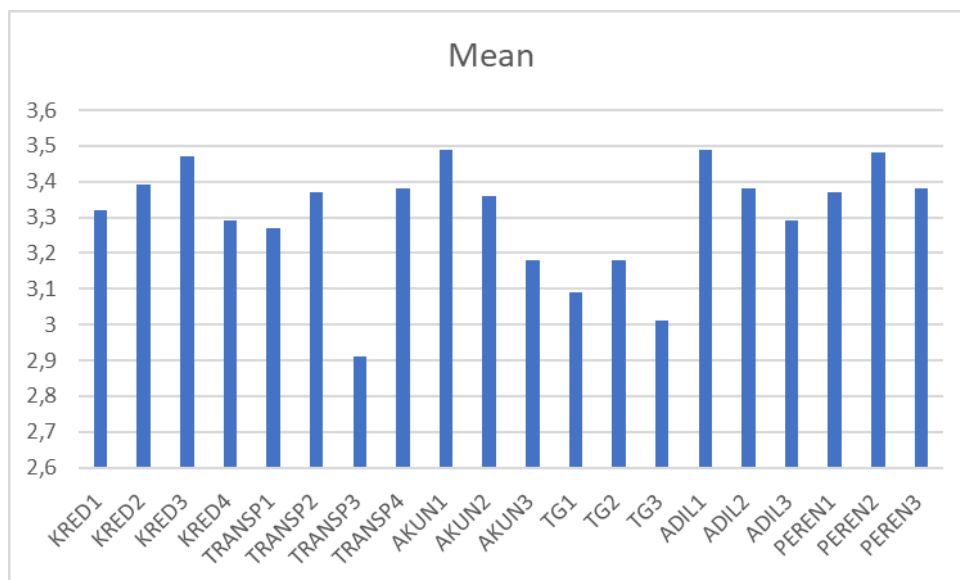
**Tabel 1: Rata-Rata Item-Item Dimensi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan  
Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong**

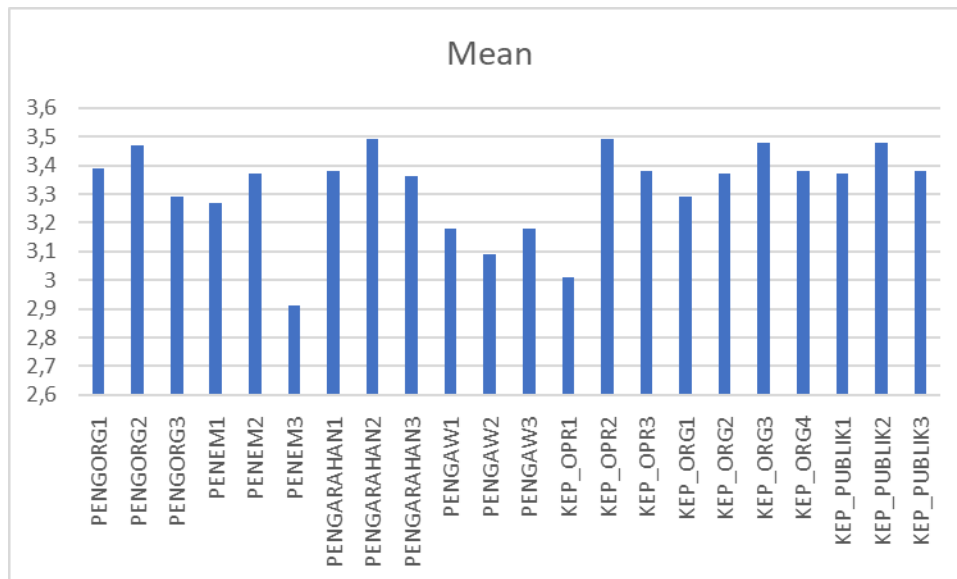
<i>Descriptive Statistics</i>					
<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
KRED1	11	3	4	3.3	Sangat Baik
KRED2	11	2	4	3.3	Sangat Baik
KRED3	11	2	4	3.4	Sangat Baik
KRED4	11	3	4	3.2	Sangat Baik
TRANSP1	11	2	4	3.2	Sangat Baik
TRANSP2	11	2	4	3.3	Sangat Baik
TRANSP3	11	2	4	2.9	Sangat Baik
TRANSP4	11	2	4	3.3	Sangat Baik
AKUN1	11	2	4	3.4	Sangat Baik
AKUN2	11	3	4	3.3	Sangat Baik
AKUN3	11	2	4	3.1	Sangat Baik
TG1	11	2	4	3.0	Sangat Baik
TG2	11	2	4	3.1	Sangat Baik
TG3	11	2	4	3.0	Baik
ADIL1	11	3	4	3.4	Sangat Baik
ADIL2	11	3	4	3.3	Sangat Baik
ADIL3	11	2	4	3.2	Sangat Baik
PEREN1	11	2	4	3.3	Sangat Baik
PEREN2	11	2	4	3.4	Sangat Baik
PEREN3	11	3	4	3.3	Sangat Baik
PENGORG1	11	2	4	3.38	Sangat Baik
PENGORG2	11	2	4	3.47	Sangat Baik
PENGORG3	11	2	4	3,00	Baik
PENEM1	11	2	4	3.38	Sangat Baik
PENEM2	11	3	4	3.37	Sangat Baik
PENEM3	11	3	4	3.39	Sangat Baik
PENGARAH1	11	3	4	3.47	Sangat Baik
PENGARAH2	11	2	4	3.31	Sangat Baik
PENGARAH3	11	2	4	3.38	Sangat Baik
PENGAW1	11	3	4	3.48	Sangat Baik
PENGAW2	11	2	4	3.39	Sangat Baik
PENGAW3	11	3	4	3.48	Sangat Baik
KEP_OPR1	11	2	4	3.39	Sangat Baik
KEP_OPR2	11	2	4	3.58	Sangat Baik
KEP_ORG4	11	3	4	3.37	Sangat Baik
KEP_PUBLIK1	11	2	4	3.47	Sangat Baik

<i>Descriptive Statistics</i>					
<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
KEP_PUBLIK2	11	3	4	3.36	Sangat Baik
KEP_PUBLIK3	11	3	4	3.47	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 3.32, untuk KRED2 adalah 3.39, untuk KRED3 adalah 3.47, dan untuk KRED4 adalah 3.29. Semua indikator tersebut termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Demikian pula, indikator TRANSP1 memiliki 11 responden dengan rentang nilai antara 2 hingga 4, dengan rata-rata 3.27, yang juga masuk dalam kategori "Sangat 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 3.38 untuk PENGORG1, 3.47 untuk PENGORG2, 3.00 untuk PENGORG3, 3.38 untuk PENEM1, 3.37 untuk PENEM2, 3.39 untuk PENEM3, 3.47 untuk PENGARAHAN1, 3.31 untuk PENGARAHAN2, 3.38 untuk PENGARAHAN3, 3.48 untuk PENGAW1, 3.39 untuk PENGAW2, 3.48 untuk PENGAW3, 3.39 untuk KEP\_OPR1, 3.58 untuk KEP\_OPR2, 3.36 untuk KEP\_OPR3, 3.37 untuk KEP\_ORG1, 3.38 untuk KEP\_ORG2, 3.48 untuk KEP\_ORG3, 3.37 untuk KEP\_ORG4, 3.47 untuk KEP\_PUBLIK1, 3.36 untuk KEP\_PUBLIK2, dan 3.47 untuk KEP\_PUBLIK3. Semua indikator tersebut masuk dalam kategori "Sangat Baik".





## G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari KRED1 hingga KEP\_PUBLIK3 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan semua nilai rata-rata berada dalam kategori "Sangat Baik". Rentang nilai minimum untuk setiap indikator berada dalam kisaran 2 hingga 4, menunjukkan variasi dalam tanggapan responden. Meskipun demikian, secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa layanan terkait manajemen, organisasi, pengarahan, pengawasan, dan interaksi dengan publik dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini menandakan bahwa aspek-aspek tersebut dapat dianggap memuaskan bagi responden dalam konteks penelitian yang dilakukan.

## H. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disajikan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

- 1) Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk lebih memahami faktor-faktor apa yang mungkin telah menyebabkan tingkat kepuasan yang tinggi pada semua indikator. Ini dapat meliputi wawancara mendalam dengan responden atau analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang disediakan.
- 2) Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas layanan secara berkala untuk memastikan bahwa standar kepuasan yang tinggi dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan di masa depan.
- 3) Mengidentifikasi area-area yang mungkin memerlukan perbaikan meskipun

mendapatkan penilaian yang tinggi, karena bahkan dalam kasus kepuasan tinggi, selalu ada ruang untuk perbaikan dan inovasi.

- 4) Memperluas penelitian untuk mencakup sampel yang lebih luas atau diversifikasi responden untuk memperoleh pandangan yang lebih representatif dan komprehensif tentang kepuasan layanan.
- 5) Menyelidiki lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mungkin memengaruhi variasi dalam tanggapan responden terhadap indikator tertentu, seperti latar belakang demografis atau pengalaman mereka dengan layanan sebelumnya.