

**LAPORAN KEGIATAN
TINGKAT KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN: TATA KELOLA, DAN TATA PAMONG
2020 - 2021**



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

Halaman Pengesahan

1. Judul : Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, Dan Tata Pamong 2020 - 2021
2. Pelaksana GMP
 - a. Nama Lengkap : Dr. Ida Bagus Nyoman Udayana, M.Si.
 - b. NIDN : 0520116201
 - c. Jabatan Struktural : GMP
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. Fakultas/Direktora
t
 - f. HP : +62 812-3114-6668
 - g. Alamat email : udayana@ustjogja.ac.id
3. Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4. Waktu Kegiatan : Tahun Ajaran 2020 - 2021

Yogyakarta, 3 Agustus 2021

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Jajuk Herawati, M.M.

NIDN : 0510105502

GMP Prodi Manajemen

Dr. Ida Bagus Nyoman Udayana, M.Si.

NIDN: 0520116201

A. Latar Belakang

Tata kelola dan tata pamong merupakan elemen penting dalam mewujudkan sistem manajemen perguruan tinggi yang efektif, transparan, dan akuntabel. Keduanya mencerminkan bagaimana kebijakan, struktur organisasi, serta proses pengambilan keputusan dijalankan untuk memastikan keberlangsungan dan kemajuan institusi. Dalam konteks ini, keberhasilan tata kelola tidak hanya ditentukan oleh pimpinan, tetapi juga oleh tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) sebagai salah satu unsur utama dalam pelaksanaan administrasi dan layanan manajerial.

Evaluasi tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen, khususnya terkait tata kelola dan tata pamong, menjadi penting untuk memahami sejauh mana kebijakan, prosedur, dan praktik manajerial telah mendukung kenyamanan kerja, efektivitas tugas, serta keberpihakan terhadap kepentingan internal. Penilaian ini juga berfungsi sebagai umpan balik bagi pengambil kebijakan agar senantiasa memperbaiki dan menyempurnakan proses tata kelola sesuai kebutuhan dan harapan sivitas akademika.

Dalam praktiknya, tata kelola yang baik di lingkungan perguruan tinggi tidak hanya mencakup aspek formal seperti struktur organisasi dan regulasi, namun juga mencakup iklim kerja, komunikasi antara pimpinan dan tendik, kejelasan alur koordinasi, serta akses terhadap layanan administratif. Oleh karena itu, persepsi dan kepuasan tendik menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana prinsip good governance telah diimplementasikan.

Evaluasi ini disusun berdasarkan survei yang dilakukan terhadap tenaga kependidikan di lingkungan institusi, dengan fokus pada berbagai dimensi layanan manajemen, termasuk kejelasan peran, keterbukaan informasi, kecepatan layanan, serta konsistensi dalam penerapan kebijakan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi tata kelola dan tata pamong saat ini, sekaligus menjadi dasar pengambilan langkah strategis ke depan.

Dengan adanya laporan ini, diharapkan institusi dapat meningkatkan kualitas manajemen internal melalui penyusunan kebijakan berbasis data, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan prima. Tingkat kepuasan tendik bukan hanya cerminan kondisi layanan saat ini, tetapi juga penentu keberhasilan jangka panjang dalam membangun tata kelola yang berkelanjutan.

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 2020 - 2021

F. Metode Penelitian

Dengan menggunakan *Statistik 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.

G. Analisis

Berikut hasil analisis data tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen: tata kelola, dan tata pamong 2020 – 2021 yang tertuang dalam Tabel 1.

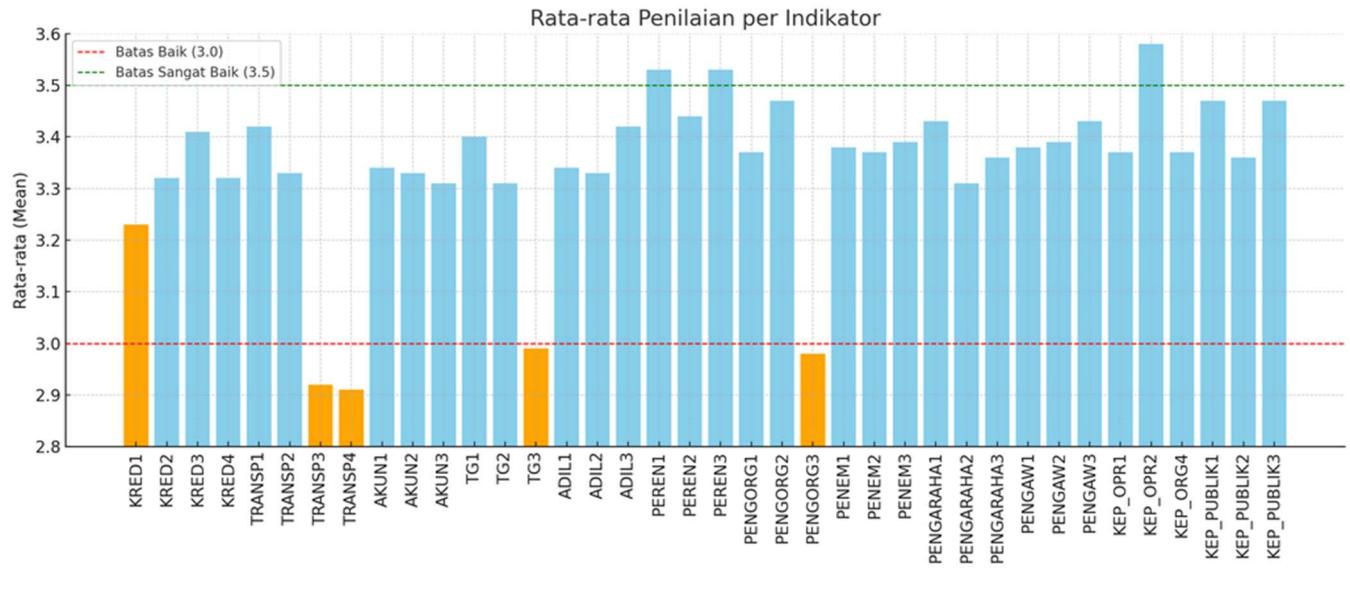
**Tabel 1: Rata-Rata Item-Item Dimensi Tingkat Kepuasan Tendik Terhadap Layanan
Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong**

Descriptive Statistics					
Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KRED1	11	3	4	3.23	Sangat Baik
KRED2	11	2	4	3.32	Sangat Baik
KRED3	11	2	4	3.41	Sangat Baik

KRED4	11	3	4	3.32	Sangat Baik
TRANSP1	11	2	4	3.42	Sangat Baik
TRANSP2	11	2	4	3.33	Sangat Baik
TRANSP3	11	2	4	2.92	Baik
TRANSP4	11	2	4	2.91	Baik
AKUN1	11	2	4	3.34	Sangat Baik
AKUN2	11	3	4	3.33	Sangat Baik
AKUN3	11	2	4	3.31	Sangat Baik
TG1	11	2	4	3.40	Sangat Baik
TG2	11	2	4	3.31	Sangat Baik
TG3	11	2	4	2.99	Baik
ADIL1	11	3	4	3.34	Sangat Baik
ADIL2	11	3	4	3.33	Sangat Baik
ADIL3	11	2	4	3.42	Sangat Baik
PEREN1	11	2	4	3.53	Sangat Baik
PEREN2	11	2	4	3.44	Sangat Baik
PEREN3	11	3	4	3.53	Sangat Baik
PENGORG1	11	2	4	3.37	Sangat Baik
PENGORG2	11	2	4	3.47	Sangat Baik
PENGORG3	11	2	4	2,98	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	3.43	Sangat Baik
PENGARAH1	11	2	4	3.31	Sangat Baik
PENGARAH1	11	2	4	3.36	Sangat Baik
PENGAW1	11	3	4	3.38	Sangat Baik
PENGAW2	11	2	4	3.39	Sangat Baik
PENGAW3	11	3	4	3.43	Sangat Baik
KEP_OPR1	11	2	4	3.37	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
KEP_PUBLIK2	11	3	4	3.36	Sangat Baik
KEP_PUBLIK3	11	3	4	3.47	Sangat Baik

Tabel tersebut menyajikan statistik deskriptif dari 38 indikator yang dinilai oleh 11 responden, dengan rentang nilai minimum 2 dan maksimum 4. Mayoritas indikator menunjukkan nilai rata-rata (mean) di atas 3, yang mengindikasikan persepsi yang cenderung positif. Berdasarkan rata-rata tersebut, sebagian besar indikator masuk dalam kategori "Sangat Baik", sedangkan beberapa lainnya seperti TRANSP3, TRANSP4, TG3, dan PENGORG3 berada dalam kategori "Baik". Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum kinerja atau penilaian terhadap indikator-indikator tersebut tergolong sangat baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.



Gambar 1: Grafik Rata-Rata Indikator

H. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar indikator berada dalam kategori "Sangat Baik", mencerminkan persepsi positif terhadap kinerja atau aspek yang diukur. Namun, terdapat beberapa indikator yang masih berada pada kategori "Baik", sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk perbaikan ke depan.

I. Saran

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan untuk mempertahankan kinerja pada indikator-indikator yang sudah berada dalam kategori "Sangat Baik" agar tetap konsisten. Sementara itu, untuk indikator yang masih berada dalam kategori "Baik" seperti TRANSP3, TRANSP4, TG3, dan PENGORG3, perlu dilakukan evaluasi lebih mendalam untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya skor dan merumuskan langkah-langkah perbaikan, seperti peningkatan transparansi, komunikasi, serta pelatihan atau pembinaan yang relevan bagi pihak terkait.