

**LAPORAN KEGIATAN  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES  
PENDIDIKAN  
2023-2024**



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

## **Halaman Pengesahan**

- 1. Judul** : Laporan Kegiatan Tingkat Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Proses Pendidikan 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
3. Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4. Waktu Kegiatan : Tahun Ajaran 2023 – 2024

Yogyakarta, 25 Maret 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**

Pendidikan merupakan inti dari penyelenggaraan perguruan tinggi dan mahasiswa adalah subjek utama dalam proses pendidikan tersebut. Kualitas proses pendidikan yang mencakup kegiatan pembelajaran, kurikulum, interaksi dosen-mahasiswa, ketersediaan sarana-prasarana, serta layanan akademik lainnya sangat berpengaruh terhadap pencapaian kompetensi lulusan dan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala terhadap persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa menjadi hal yang krusial untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya sistematis dalam mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada tahun akademik 2023–2024. Melalui pengumpulan data secara objektif dan analisis terhadap umpan balik mahasiswa, institusi diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan serta area yang masih perlu ditingkatkan. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pendidikan, guna menciptakan lingkungan belajar yang efektif, inklusif, dan mendukung pencapaian visi institusi pendidikan tinggi.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari evaluasi ini yaitu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang disediakan oleh UST, dengan harapan untuk menghasilkan kualitas pendidikan yang semakin berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa 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 C6**

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

## **E. Waktu Pelaksanaan:**

Waktu pelaksanaan Tahun Ajaran 2023 – 2024

## **F. Metodologi Penelitian**

*Statistic Program for Social Science* (SPSS) digunakan untuk analisis data dan penyajiannya baik dengan tabel, grafik, dan deskriptif. Analisis deskriptif adalah gambaran tentang distribusi jawaban responden baik secara absolut maupun persentase. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang *mean*, dan modus jawaban responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat jawaban terbanyak oleh responden apakah diatas rata atau dibawah rata-rata, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan.

Kemudian untuk menentukan kategori digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Range Kategori} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$\text{Range Kategori} = 0.75$$

Keterangan Kategori:

1 s.d 1,75	= Sangat Buruk
1,76 s.d 2,51	= Buruk
2,52 s.d 3,26	= Baik
3,27 s.d 4	= Sangat Baik

## **G. Hasil dan Pembahasan**

### **Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan *Reliability***

Tabel 1 berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk *variable* pelayanan proses Pendidikan pada dimensi *Reliability*:

**Tabel 1 *Reliability***

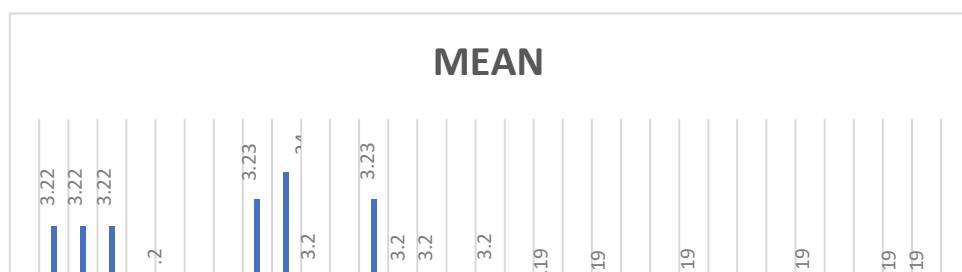
Dimensi	Indikator	Kode	N = 683	Mean	Kategori
<i>Reliability</i>	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap	R1		3.22	Baik

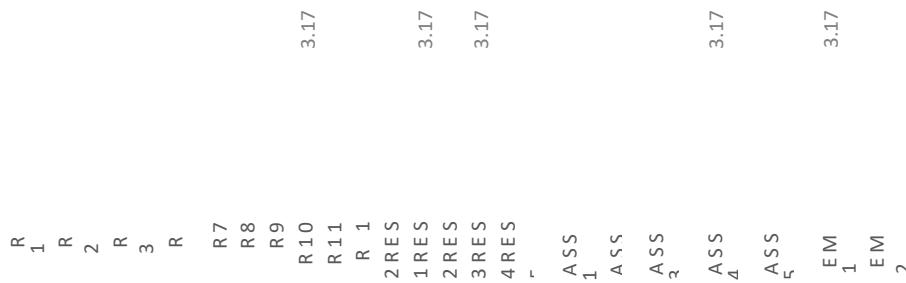
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>N = 683</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
	Asah, Asih, Asuh.				
	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan	R2		3.22	Baik
	Dosen menyampaikan/mendiskusikan program/system e-learning yang akan digunakan	R3		3.22	Baik
	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	R4		3.20	Baik
	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	R5		3.20	Baik
	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa	R6		3.19	Baik
	Materi perkuliahan dapat diakses/diunduh secara online.	R7		3.23	Baik
	Materi perkuliahan yang Diberikan sesuai tujuan pembelajaran yang ditetapkan	R8		3.24	Baik
	Media online yang digunakan sesuai dengan jenis pokok bahasan pada mata kuliah	R9		3.20	Baik
	Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas	R10		3.17	Baik
	Sistem Informasi Pembelajaran Daring (SIPEDAR) dimanfaatkan oleh dosen sebagai sistem e-	R11		3.23	Baik

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>N = 683</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
	learning dalam proses perkuliahan				
	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab secara online	R12		3.20	Baik
<i>Responsive ness</i>	Dosen Wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir	RES1		3.20	Baik
	Dosen, tenaga kependidikan dan/atau pengelola menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	RES2		3.17	Baik
	Pemberian solusi/ alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan online karena alasan tertentu.	RES3		3.20	Baik
	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa	RES4		3.17	Baik
	Umpulan balik dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)	RES5		3.19	Baik
<i>Assurance</i>	Dosen memberikan nilai yang objektif Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati	ASS1		3.19	Baik

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>N = 683</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
<i>Assesment</i>	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	ASS2		3.20	Baik
	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	ASS3		3.19	Baik
	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	ASS4		3.17	Baik
	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	ASS5		3.19	Baik
					Baik
<i>Empathy</i>	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.	EM1		3.17	Baik
	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	EM2		3.19	Baik
	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.	EM3		3.19	Baik

Untuk mempermudah membaca hasil analisis disajikan grafik sebagai berikut:





**Gambar 1: Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan**

Grafik yang ditampilkan adalah grafik batang yang menggambarkan nilai rata-rata (mean) dari beberapa kategori yang diidentifikasi dengan label seperti R1, R2, R3, dan seterusnya hingga EM3. Berikut adalah beberapa poin penjelasan mengenai grafik tersebut:

➤ **Sumbu X (Horizontal):**

- Sumbu *horizontal* menampilkan label kategori yang berbeda seperti R1, R2, R3, RE1, RE2, ASS1, ASS2, dan seterusnya hingga EM3.
- Label-label ini kemungkinan merupakan kode atau penanda untuk berbagai subjek, tes, atau kelompok.

➤ **Sumbu Y (Vertikal):**

- Sumbu vertikal menunjukkan nilai rata-rata yang berkisar dari sekitar 3.17 hingga 3.24.

➤ **Batang Grafik:**

- Setiap batang mewakili nilai rata-rata untuk kategori yang sesuai di sumbu horizontal.
- Terlihat bahwa sebagian besar nilai rata-rata berkisar antara 3.17 hingga 3.22, dengan beberapa pengecualian seperti R7 (3.24) dan R10 (3.33).

➤ **Tren dan Pola:**

- Ada beberapa variasi kecil dalam nilai rata-rata antara kategori yang berbeda.
- Tidak ada tren yang jelas terlihat karena sebagian besar nilai cukup

konsisten di sekitar angka 3.2.

Grafik ini memberikan gambaran tentang distribusi nilai rata-rata untuk berbagai kategori, yang bisa bermanfaat dalam analisis perbandingan kinerja atau evaluasi dari setiap kategori tersebut.

## H. Kesimpulan

Berdasarkan tabel, indikator-indikator yang diukur dalam empat dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan bahwa semua indikator memperoleh nilai rata-rata yang berkisar antara 3.17 hingga 3.24, yang tergolong dalam kategori "Baik". Dimensi *Reliability* mencakup kemampuan dan pelayanan dosen serta Tenaga Kependidikan, dengan nilai rata-rata tertinggi pada aksesibilitas materi perkuliahan (3.24). Dimensi *Responsiveness* mencakup bantuan dari dosen wali, konsultasi, dan solusi perkuliahan online, dengan nilai rata-rata terendah pada layanan kesehatan mahasiswa (3.17). Dimensi *Assurance* mencakup objektivitas penilaian dan kedisiplinan waktu dosen, dengan nilai tertinggi pada sanksi yang berlaku tanpa terkecuali (3.20). Dimensi *Empathy* menilai dukungan dosen terhadap kesulitan akademik mahasiswa, dengan semua indikator mendapat nilai rata-rata yang sama (3.19). Secara keseluruhan, semua aspek layanan dan dukungan yang dinilai menunjukkan performa yang baik.

## I. Saran

Berdasarkan hasil penilaian yang menunjukkan semua indikator berada dalam kategori "Baik", berikut adalah saran dan tindak lanjut yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas ke arah "Sangat Baik":

1. Evaluasi dan Peningkatan Kontinu:
  - Rutin Evaluasi: Lakukan evaluasi rutin terhadap setiap indikator untuk mengidentifikasi area yang masih bisa ditingkatkan, meskipun sudah berada dalam kategori "Baik".
  - Metode Pengajaran: Periksa dan perbarui metode pengajaran dan materi yang digunakan untuk memastikan mereka tetap relevan dan efektif.
2. Peningkatan Pelayanan dan Dukungan:
  - Pelatihan Berkala: Berikan pelatihan berkala kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

- Peningkatan Kualitas Interaksi: Meningkatkan interaksi antara dosen dan mahasiswa melalui diskusi dan tanya jawab yang lebih interaktif.

3. Pemanfaatan Teknologi:

- Optimalisasi Platform E-Learning: Tingkatkan penggunaan dan fitur dari platform e-learning seperti SIPEDAR untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih baik dan mudah diakses.
- Integrasi Teknologi Baru: Eksplorasi dan integrasikan teknologi baru yang dapat mendukung proses belajar mengajar, seperti aplikasi mobile, augmented reality, atau gamifikasi.

4. Feedback dan Keterlibatan Mahasiswa:

- Survei Kepuasan Mahasiswa: Lakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala untuk mendapatkan masukan langsung dari mereka mengenai apa yang bisa ditingkatkan.

- Kelompok Fokus dan Diskusi: Adakan kelompok fokus atau diskusi terbuka dengan mahasiswa untuk mendiskusikan masalah dan saran mereka secara lebih mendalam.

5. Peningkatan Fasilitas dan Layanan:

- Fasilitas Kesehatan dan Konseling: Tingkatkan layanan kesehatan dan konseling bagi mahasiswa untuk memastikan mereka mendapatkan dukungan yang memadai.
- Pelayanan Administrasi: Perbaiki dan percepat proses administrasi untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi layanan.

6. Penghargaan dan Pengakuan:

- Penghargaan bagi Dosen dan Staf: Berikan penghargaan atau pengakuan kepada dosen dan staf yang menunjukkan kinerja luar biasa sebagai motivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
- Program Pengembangan Profesional: Tawarkan kesempatan pengembangan profesional untuk dosen dan staf melalui workshop, seminar, atau kursus tambahan.

Dengan melakukan tindak lanjut ini, diharapkan kualitas layanan dan dukungan dapat meningkat dari "Baik" menjadi "Sangat Baik", sehingga memberikan pengalaman belajar yang lebih optimal bagi mahasiswa.

