

**LAPORAN KEGIATAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN 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 Dosen 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

Dalam rangka meningkatkan mutu institusi pendidikan tinggi, peran manajemen yang efektif dalam tata kelola dan tata pamong menjadi sangat krusial. Tata kelola mencakup sistem pengelolaan organisasi secara menyeluruh, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Sementara itu, tata pamong mengacu pada struktur kelembagaan, pembagian wewenang, serta mekanisme pengambilan keputusan yang menjamin akuntabilitas dan transparansi. Kedua aspek ini menjadi fondasi penting dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan institusi, termasuk dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi sivitas akademika, khususnya dosen.

Dosen sebagai elemen inti dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sangat bergantung pada kualitas layanan manajemen yang mereka terima dalam aktivitas tridharma. Kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dapat menjadi indikator sejauh mana sistem tata kelola dan tata pamong berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, mengevaluasi kepuasan dosen bukan hanya menjadi bagian dari pengawasan mutu internal, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab institusi dalam menciptakan sistem manajerial yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan tenaga pendidik.

Periode 2020–2021 menjadi waktu yang sangat menantang bagi seluruh institusi pendidikan tinggi karena dampak pandemi COVID-19 yang mengubah berbagai aspek manajemen, komunikasi, hingga distribusi sumber daya. Dalam situasi seperti ini, efektivitas tata kelola dan tata pamong diuji secara langsung, terutama dalam hal kemampuan adaptasi, kepemimpinan, dan pelayanan kepada dosen. Maka dari itu, evaluasi kepuasan dosen pada periode ini menjadi sangat penting untuk melihat seberapa siap dan tanggap institusi dalam menghadapi situasi krisis serta mempertahankan kualitas layanan.

Selain itu, hasil evaluasi ini juga dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan pada sistem layanan manajemen. Dengan mengetahui titik-titik lemah dan kekuatan dari tata kelola dan tata pamong yang berjalan, institusi dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Hasil evaluasi juga berpotensi mendorong peningkatan keterlibatan dosen dalam proses pengambilan keputusan, serta memperkuat budaya organisasi yang inklusif dan partisipatif.

Oleh karena itu, kegiatan evaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen, khususnya dalam aspek tata kelola dan tata pamong, merupakan langkah strategis untuk memastikan terciptanya sistem manajerial yang profesional, transparan, dan akuntabel. Evaluasi ini tidak hanya menjadi alat ukur efektivitas layanan, tetapi juga menjadi cerminan komitmen institusi dalam menjadikan dosen sebagai mitra strategis dalam membangun institusi yang unggul dan berkelanjutan.

B. Tujuan

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

Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen: tata kelola, dan tata pamong

E. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Tahun Ajaran 2020– 2021

F. Metode Penelitian

Statistik *Program for Social Science* (SPSS) digunakan untuk analisis data dan penyajiannya baik dengantable, 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.

G. Pembahasan

Pada tabel berikut adalah hasil olah data dengan SPSS yang memberikan informasi tentang rata-rata untuk masing-masing item dalam kuesioner denganskala Likert 1 sampai dengan 4 “Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong”:

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

Dimensi	Indikator	N	Mean	Kategori
Tata Pamong Aspek Adil	Adil1	16	3.63	Sangat Baik
	Adil2	16	3.47	Sangat Baik
	Adil3	16	3.72	Sangat Baik
Tata Pamong Aspek Akuntabel	Akun1	16	3.11	Baik
	Akun2	16	3.82	Sangat Baik
	Akun3	16	3.42	Sangat Baik

Tata Pamong Aspek Kredibel	Kredibel1	16	3.79	Sangat Baik
	Kredibel2	16	3.86	Sangat Baik
	Kredibel3	16	3.62	Sangat Baik
	Kredibel4	16	3.25	Baik
Tata Pamong Aspek Tanggung Jawab	Tang1	16	3.48	Sangat Baik
	Tang2	16	3.37	Sangat Baik
Tata Pamong Aspek Transparansi	Transp1	16	3.23	Baik
	Transp2	16	3.64	Sangat Baik
	Transp3	16	3.74	Sangat Baik
	Transp4	16	3.43	Sangat Baik
Pengelolaan Fungsional dan Operasional Aspek Penempatan Personil	Penempatan1	16	3.66	Sangat Baik
	Penempatan2	16	3.67	Sangat Baik
	Penempatan3	16	3.17	Sangat Baik
Pengelolaan Fungsional dan Operasional Aspek Pengarahan	Pengarahan1	16	3.30	Sangat Baik
	Pengarahan2	16	3.22	Baik
	Pengarahan3	16	3.59	Sangat Baik
Pengelolaan Fungsional dan Operasional Aspek Pengawasan	Pengawasan1	16	3.50	Sangat Baik
	Pengawasan2	16	3.51	Sangat Baik
Pengelolaan Fungsional dan Operasional Aspek Pengorganisasian	Pengorg1	16	3.62	Sangat Baik
	Pengorg2	16	3.73	Sangat Baik
	Pengorg3	16	3.53	Sangat Baik
Pengelolaan Fungsional dan Operasional Aspek Perencanaan	Perencanaan 1	16	3.67	Sangat Baik
	Perencanaan	16	3.63	Sangat Baik
	Perencanaan	16		
Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Aspek Kepemimpinan Operasional	Kepem_Opr1	16	3.47	Sangat Baik
	Kepem_Opr2	16	3.40	Sangat Baik
	Kepem_Opr3	16	3.63	Sangat Baik
Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Aspek Kepemimpinan Organisasi	Kepem_Org1	16	3.14	Baik
	Kepem_Org2	16	3.52	Sangat Baik
	Kepem_Org3	16	3.47	Sangat Baik
	Kepem_Org4	16	3.60	Sangat Baik
Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Aspek Kepemimpinan Publik	Kepem_Publik1	16	3.73	Sangat Baik
	Kepem_Publik2	16	3.66	Sangat Baik
	Kepem_Publik3	16	3.63	Sangat Baik

Tabel ini menyajikan hasil evaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen berdasarkan dimensi-dimensi utama, yaitu *Tata Pamong*, *Pengelolaan Fungsional dan Operasional*, serta *Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial*. Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa indikator dengan jumlah responden sebanyak 16 orang.

Secara umum, mayoritas indikator memperoleh kategori “Sangat Baik”, mencerminkan kepuasan dosen yang tinggi terhadap berbagai aspek layanan manajemen. Pada dimensi Tata Pamong, seluruh aspek seperti keadilan, akuntabilitas, kredibilitas, tanggung jawab, dan transparansi

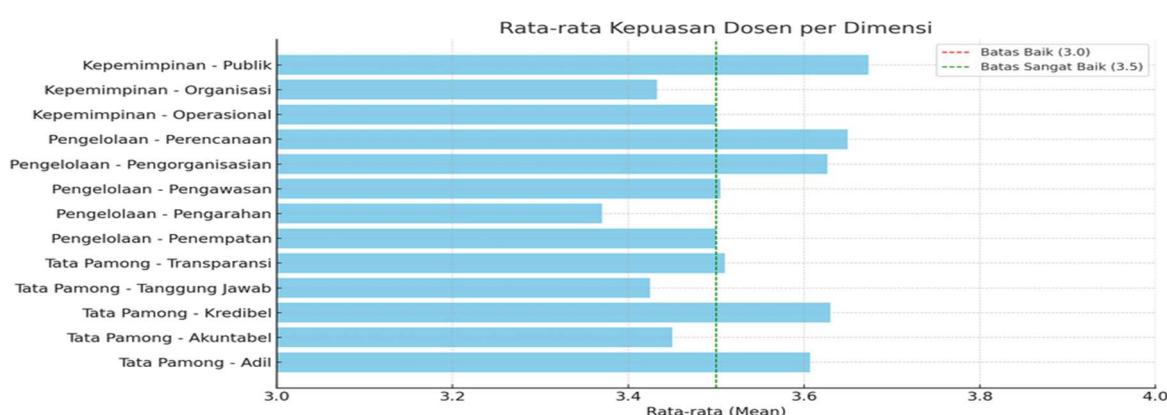
menunjukkan nilai rata-rata tinggi, meskipun terdapat beberapa indikator yang hanya masuk kategori “Baik”, seperti Akun1, Kredibel4, dan Transp1.

Dalam dimensi Pengelolaan Fungsional dan Operasional, semua aspek seperti penempatan personil, pengarahan, pengawasan, pengorganisasian, dan perencanaan juga mendapat penilaian sangat baik secara umum. Hanya satu indikator pengarahan (Pengarahan2) yang tercatat dalam kategori “Baik”, sisanya menunjukkan kinerja layanan yang memuaskan.

Pada dimensi Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial, hampir semua indikator mendapatkan kategori “Sangat Baik”, khususnya pada aspek kepemimpinan publik dan operasional. Namun, salah satu indikator pada kepemimpinan organisasi (Kepem_Org1) masih berada dalam kategori “Baik”, mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek tersebut.

Dengan demikian, hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa layanan manajemen dalam hal tata kelola dan kepemimpinan sudah berjalan dengan baik dan memuaskan dosen, namun tetap diperlukan perbaikan di beberapa indikator yang mendapat penilaian kurang optimal.

Berikut gambar grafik rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen: tata kelola dan tata pamong 2020 – 2021 yang tertuang dalam Gambar 1.



Gambar 1: Rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen tata kelola dan tata pamong

H. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dalam aspek Tata Kelola dan Tata Pamong tahun 2020–2021, secara umum seluruh dimensi menunjukkan kinerja yang sangat baik. Seluruh aspek Tata Pamong seperti keadilan, akuntabilitas, kredibilitas, tanggung jawab, dan transparansi mendapatkan nilai rata-rata di atas 3.3, meskipun terdapat beberapa indikator dengan skor sedikit lebih rendah seperti *Akun1* dan *Kredibel4*. Di sisi lain, aspek fungsional dan operasional manajemen juga memperoleh skor tinggi, khususnya dalam perencanaan, pengorganisasian, dan

penempatan personel. Aspek Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial dinilai sangat baik, terutama dalam kepemimpinan publik dan operasional, meskipun satu indikator dalam kepemimpinan organisasi masih tergolong “baik”.

I. Saran

1. Tingkatkan indikator yang bernilai “baik” seperti *Akun1*, *Kredibel4*, *Transp1*, dan *Kepem_Org1* melalui pelatihan manajerial, sistem monitoring internal, atau perbaikan prosedur kerja agar selaras dengan ekspektasi dosen.
2. Pertahankan dan perkuat aspek yang sudah bernilai “sangat baik” untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan dosen, terutama dalam hal kredibilitas, pengawasan, dan kepemimpinan publik.
3. Lakukan evaluasi berkala untuk memantau perkembangan dan memastikan bahwa layanan manajemen tetap adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan dosen.
4. Libatkan dosen secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, agar sistem tata pamong lebih partisipatif dan reflektif terhadap realitas lapangan.
5. Kembangkan sistem umpan balik yang terbuka dan transparan agar dosen dapat menyampaikan masukan dengan lebih mudah dan manajemen dapat segera merespons dengan tindakan nyata.