

**LAPORAN KEGIATAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KEMAHASISWAAN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2020-2021**



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

Halaman Pengesahan

1. Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Manajemen 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/Direktorat : FE
 - f. HP : +62 812-3114-6668
 - g. Alamat email : udayana@ustjogja.ac.id
3. Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4. Waktu Kegiatan : TA 2020 - 2021

Yogyakarta, 12 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

Kualitas pendidikan ditentukan oleh komitment yang tinggi dari semua pemangku kepentingan. Jalan untuk mencapai ke arah itu sangatlah panjang dan membutuhkan tenaga pikiran dan biaya, kurikulum yang memadai serta fasilitas yang cukup. Bicara kualitas adalah bicara proses artinya mulai dari input, proses dan output harus terpilih. Jadi membutuhkan waktu, tidak ada yang instan. Tenaga pengajar juga harus berkualitas. Dengan berkualitasnya tenaga pengajar, maka mahasiswanya pun yang dihasilkan juga berkualitas. Dosen harus memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa (ing ngarse sung tulodo). Bentuk dari contoh tersebut dapat berupa antara lain: tingkat pendidikan dosen, publikasi karya ilmiah dosen baik di tingkat nasional maupun tingkat internasional, hibah-hibah kompetitif, baik tingkat daerah, nasional maupun tingkat internasional.

Visioner seorang pemimpin sangat menentukan arah dan perkembangan atau pertumbuhan suatu perguruan tinggi. Pimpinan khususnya kaprodi harus memiliki arah yang jelas tentang perkembangan kedepan. Ketua program studi harus memiliki komitmen yang kuat untuk memajukan dan menjaga kualitas lulusan yang dihasilkan. Komitmen ini dapat diwujudkan dalam bentuk, antara lain: selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasar kerja dan industri. Dengan demikian lulusan yang dihasilkan dapat terserap di pasar kerja. Selalu memperhatikan kualitas secara komprehensif, baik itu kualitas dosen, kualitas tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, kesejahteraan para penyelenggara pendidikan.

Kurikulum pendidikan harus dievaluasi secara periodik, misalnya tiga tahun sekali. Evaluasi secara sistemik dan terstruktur. Pemangku kepentingan seperti pengguna lulusan, alumni, para pakar pendidikan, para pakar praktisi, pemerintah baik pusat maupun daerah, semua harus dilibatkan dalam penyusunan kurikulum. Dengan harapan evaluasi kurikulum ini dapat menghasilkan kurikulum yang berkualitas.

Sarana dan prasarana harus lengkap dan dapat di perbaharui (*up to date*) secara periodik sehingga tidak *out of date*. Sarana dan prasarana sangat menentukan kualitas pendidikan. Agar pendidikan dapat berkualitas, maka perlu dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan sarana dan prasarana yang memadai ini, mahasiswa dapat belajar secara maksimal. Misalnya kualitas internet menggunakan serat *fiber optic*. Kemudahan mahasiswa untuk

mengakses publikasi nasional maupun internasional sebagai dasar untuk menulis karya ilmiah.

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 C3

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Manajemen

E. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Tahun Ajaran 2020-2021

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 di atas rata atau dibawah rata-rata. 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 |

Tabel 1: Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi/Fakultas/Direktorat/Universitas

A. Minat dan Bakat	B. Penalaran	C. Kesejahteraan (Bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan)	D. Bimbingan dan pengembangan karir, keprofesionalan, dan kewirausahaan
Tersedianya fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di UST yang sesuai dengan visi, misi, tujuan, dan strategi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/ seminar untuk mendukung penalaran mahasiswa	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
Tersedianya fasilitas pembelajaran baik dikampus ataupun luar kampus (lembaga pemerintah/BUMN, dunia usaha, asosiasi pengusaha dan profesi) sebagai upaya meningkatkan hardskill dan softskill mahasiswa	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk peningkatan penalaran mahasiswa	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk mendukung berkembangnya minat dan bakat mahasiswa	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan penalaran mahasiswa	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu

Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	Tersedianya layanan kemahasiswaan untuk mengembangkan penalaran mahasiswa	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan penalaran mahasiswa	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
		Tersedianya berbagai jenis layanan	Tersedianya bimbingan dan Pengembang
		Beasiswa mahasiswa	an karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
		Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu
		Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	
		Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa	

G. Data Hasil dan Pembahasan

Tabel 2: Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan

No	Dimensi	Indikator	N	Rata-Rata	Kategori
1	Minat dan Bakat	MB1	653	3.04	Baik
		MB2		3.00	Baik
		MB3		3.01	Baik
		MB4		3.17	Baik
		MB5		3.06	Baik
2	Penalaran	PEN1		3.15	Baik
		PEN2		3.05	Baik
		PEN3		3.19	Baik
		PEN4		3.01	Baik
		PEN5		3.02	Baik
3	Kesejahteraan (Bimbingan dan konseling, Layanan beasiswa,Layanan kesehatan)	KES1		3.12	Baik
		KES2		3.13	Baik
		KES3		3.00	Baik
		KES4		3.15	Baik
		KES5		3.01	Baik
		KES6		3.13	Baik
		KES7		3.14	Baik
		KES8		3.11	Baik
		KES9		3.16	Baik
4	Bimbingan dan pengembangank arir, keprofesian, dan kewirausahaan	BP1		3.10	Baik
		BP2		3.15	Baik
		BP3		3.10	Baik
		BP4		3.04	Baik
		BP5		3.15	Baik
		BP6		3.17	Baik
		BP7		3.15	Baik
		BP8		3.15	Baik

Tabel ini menyajikan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, yang dikelompokkan ke dalam empat dimensi: Minat dan Bakat, Penalaran, Kesejahteraan, serta

Bimbingan dan Pengembangan Karir, Keprofesian, dan Kewirausahaan. Setiap dimensi terdiri dari beberapa indikator, dengan nilai rata-rata skor kepuasan dari responden yang berjumlah 653 mahasiswa.

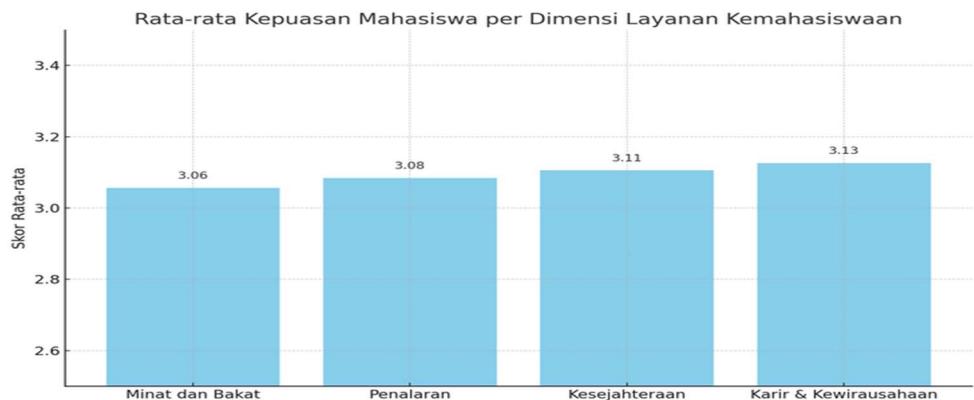
Pada dimensi Minat dan Bakat, seluruh lima indikator (MB1–MB5) memperoleh rata-rata skor berkisar antara 3.00 hingga 3.17, dengan kategori penilaian "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang berkaitan dengan pengembangan minat dan bakat mereka secara positif.

Dimensi Penalaran juga menunjukkan hasil yang serupa, di mana lima indikator (PEN1–PEN5) memperoleh skor antara 3.01 hingga 3.19, yang juga dikategorikan sebagai "Baik". Ini mencerminkan bahwa kegiatan penalaran seperti diskusi ilmiah atau kegiatan akademik berbasis logika dinilai cukup memuaskan oleh mahasiswa.

Untuk dimensi Kesejahteraan, yang meliputi layanan bimbingan dan konseling, beasiswa, serta kesehatan, sembilan indikator (KES1–KES9) semuanya memperoleh skor rata-rata antara 3.00 hingga 3.16 dan tetap berada dalam kategori "Baik". Artinya, mahasiswa merasa cukup puas dengan dukungan kesejahteraan yang mereka terima selama studi.

Terakhir, dimensi Bimbingan dan Pengembangan Karir, Keprofesian, dan Kewirausahaan terdiri dari delapan indikator (BP1–BP8), dengan skor berkisar antara 3.04 hingga 3.17, juga dengan kategori "Baik". Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan manfaat dari layanan yang mendukung pengembangan karir dan kewirausahaan mereka.

Secara keseluruhan, keempat dimensi layanan kemahasiswaan yang dievaluasi memperoleh penilaian "Baik" dari mahasiswa, dengan skor rata-rata yang cukup konsisten di atas angka 3.00, menandakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Semua indikator dalam dimensi ini termasuk dalam kategori Baik. Dari hasil analisis yang dituangkan dalam tabel di atas dapat digambarkan dalam bentuk grafim sebagai berikut:



Gambar 1: Grafik Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap prose Pendidikan

H. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh dimensi layanan kemahasiswaan yang mencakup **Minat dan Bakat, Penalaran, Kesejahteraan, serta Bimbingan dan Pengembangan Karir, Keprofesian, dan Kewirausahaan** memperoleh skor rata-rata di atas 3.00, yang dikategorikan sebagai "Baik".
2. Dimensi dengan skor rata-rata tertinggi adalah **Penalaran** (sekitar 3.08), yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan kegiatan ilmiah dan logis yang tersedia di program studi.
3. Dimensi **Minat dan Bakat** serta **Kesejahteraan** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang konsisten, meskipun ada beberapa indikator yang nilainya mendekati batas bawah kategori "Baik" (3.00), menandakan masih ada ruang untuk perbaikan.
4. Dimensi **Karir & Kewirausahaan** mendapatkan penilaian yang baik, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa mendapatkan dukungan yang cukup dalam hal pengembangan profesi dan persiapan karier setelah lulus.
5. Secara umum, layanan kemahasiswaan telah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi harapan mahasiswa, namun peningkatan kualitas masih diperlukan agar layanan lebih optimal dan berdampak positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa.

I. Saran

1. Pemantauan dan Evaluasi Berkala

Program Studi disarankan untuk terus melakukan evaluasi rutin terhadap layanan kemahasiswaan agar dapat mengidentifikasi tren kepuasan serta mendeteksi secara dini aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.

2. Peningkatan Kualitas Layanan Individual

Perlu dilakukan pendalaman terhadap indikator-indikator yang memperoleh nilai mendekati batas bawah kategori "Baik" untuk memahami penyebab ketidakpuasan dan mencari solusi spesifik.

3. Pelatihan dan Penguatan SDM

Staf kemahasiswaan dan dosen pembimbing perlu diberikan pelatihan layanan prima dan penguatan kompetensi dalam menghadapi kebutuhan mahasiswa secara lebih responsif dan profesional.

4. Perluasan Akses dan Informasi

Mahasiswa perlu lebih mudah mengakses informasi mengenai layanan kemahasiswaan, seperti beasiswa, konseling, dan pelatihan kewirausahaan, melalui media digital maupun tatap muka.

5. Pelibatan Mahasiswa dalam Perencanaan

Melibatkan mahasiswa dalam perencanaan dan evaluasi program kemahasiswaan akan meningkatkan rasa memiliki serta menjadikan layanan yang disediakan lebih sesuai dengan kebutuhan aktual mahasiswa.