

**LAPORAN KEGIATAN  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
2020-2021**



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

## Halaman Pengesahan

1. Judul :Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan 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](mailto:udayana@ustjogja.ac.id)
3. Tempat Kegiatan : Prodi Manajemen
4. Waktu Kegiatan : Tahun Ajaran 2020 - 2021

Yogyakarta, 9 Juli 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 di perguruan tinggi sangat bergantung pada komitmen kolektif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen, tenaga kependidikan, pimpinan program studi, dan unsur penunjang lainnya. Peningkatan mutu pendidikan merupakan proses jangka panjang yang menuntut pemikiran strategis, alokasi sumber daya yang memadai, pengembangan kurikulum yang relevan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Dalam konteks ini, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir (output), tetapi juga dari keseluruhan proses yang mencakup input dan proses pembelajaran yang berlangsung. Oleh karena itu, tidak ada hasil yang instan; kualitas harus dibangun secara berkesinambungan.

Salah satu faktor penting dalam menjamin *reliability* proses pendidikan adalah kompetensi tenaga pengajar. Dosen yang berkualitas tidak hanya mampu mengajar dengan baik, tetapi juga menjadi teladan bagi mahasiswa, sejalan dengan filosofi “*ing ngarso sung tulodo*”. Bentuk keteladanan tersebut dapat tercermin dari jenjang pendidikan yang ditempuh, jumlah dan kualitas publikasi ilmiah baik di tingkat nasional maupun internasional, serta keterlibatan dalam hibah-hibah penelitian yang bersifat kompetitif. Keteladanan dan keandalan dosen ini turut memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran yang mereka terima.

Di sisi lain, kepemimpinan yang visioner dari ketua program studi turut mempengaruhi arah pengembangan mutu pendidikan. Komitmen yang tinggi dalam menjaga kualitas lulusan dapat diwujudkan melalui *responsiveness* terhadap kebutuhan dunia kerja dan dinamika industri. Dengan memperhatikan kebutuhan pasar dan memperbarui kurikulum secara berkala dan terstruktur (misalnya setiap tiga tahun), program studi menunjukkan kepekaan terhadap perkembangan zaman serta kebutuhan stakeholder, termasuk alumni, pengguna lulusan, praktisi, dan pemerintah.

Selain itu, aspek *empathy* tercermin dalam perhatian terhadap kesejahteraan seluruh penyelenggara pendidikan, komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa, serta pelayanan akademik yang memudahkan mahasiswa untuk berkembang secara optimal. Layanan pendidikan yang responsif dan empatik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Dimensi *tangible* atau bukti fisik dari mutu pendidikan juga memainkan peranan penting. Sarana dan prasarana pembelajaran harus tersedia secara memadai dan terus diperbarui sesuai kebutuhan zaman. Akses terhadap jaringan internet yang cepat, bahan ajar digital, serta sumber referensi ilmiah nasional maupun internasional sangat menunjang proses pembelajaran dan pengembangan kemampuan akademik mahasiswa.

Dengan memperhatikan empat dimensi utama dalam layanan pendidikan—*reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangible*—maka penting dilakukan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan

demikian peningkatan mutu layanan pendidikan di lingkungan program studi.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari evaluasi ini yaitu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas proses pendidikan, 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**

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

## **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 diatas rata atau dibawah rata-rata, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan.

## G. Hasil dan Pembahasan

### a. Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan Reliability

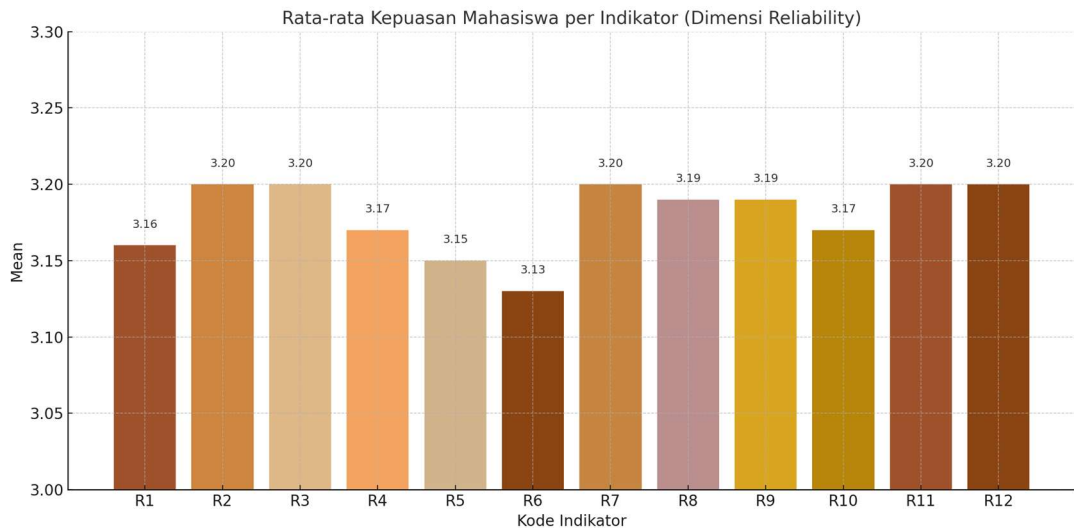
Tabel 1 berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk variabel pelayanan proses Pendidikan pada dimensi *Reliability*:

**Tabel 1: Reliability**

Kode	Indikator	N	Min	Max	Mean
R1	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh.	859	1	4	3.16
R2	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan	859	1	4	3.20
R3	Dosen menyampaikan/ mendiskusikan program/ sistem e- learning yang akan digunakan	859	1	4	3.20
R4	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	859	1	4	3.17
R5	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	859	1	4	3.15
R6	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa	859	1	4	3.13
R7	Materi perkuliahan dapat diakses/diunduh secara online.	859	1	4	3.20
R8	Materi perkuliahan yang diberikan sesuai tujuan pembelajaran yang ditetapkan	859	1	4	3.19
R9	Media online yang digunakan sesuai dengan jenis pokok bahasan pada mata kuliah	859	1	4	3.19
R10	Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas	859	1	4	3.17
R11	Sistem Informasi Pembelajaran Daring (SI PEDAR) dimanfaatkan oleh dosen sebagai sistem e- learning dalam proses perkuliahan	859	1	4	3.20

R12	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab secara online	859	1	4	3.20
-----	---	-----	---	---	------

Selanjutnya untuk mempermudah membaca data di Tabel 1, maka perlu dibuatkan grafiknya. Berikut gambar grafik dari Tabel 1:



**Gambar 1: Grafik Dimensi Reliability**

Grafik 1 menunjukkan R2, R3, R7, R11, dan R12 memiliki rata-rata tertinggi, dan R6 (Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.

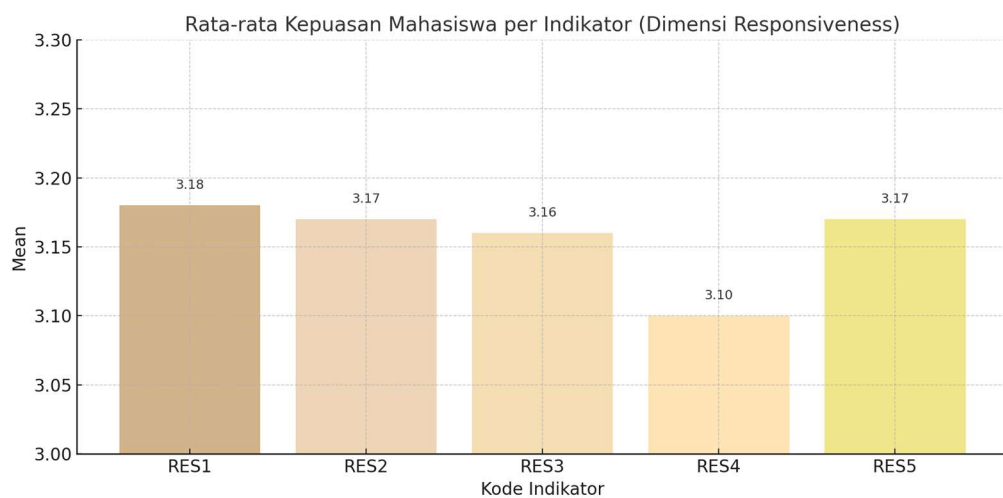
#### **b. Responsiveness**

Hasil olah data dimensi *Responsiveness* disajikan pada Tabel 2 berikut dengan 5 item pertanyaan/pernyataan:

**Tabel 2: Responsiveness**

No	Indikator	N	Min	Max	Mean
RES1	Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir	859	1	4	3.18

RES2	Dosen, tenaga kependidikan dan/atau pengelola menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	859	1	4	3.17
RES3	Pemberian solusi/ alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan online karena alasan tertentu.	859	1	4	3.16
RES4	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa	859	1	4	3.10
RES5	Umpan balik dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)	859	1	4	3.17



**Gambar 2: Grafik Responsiveness**

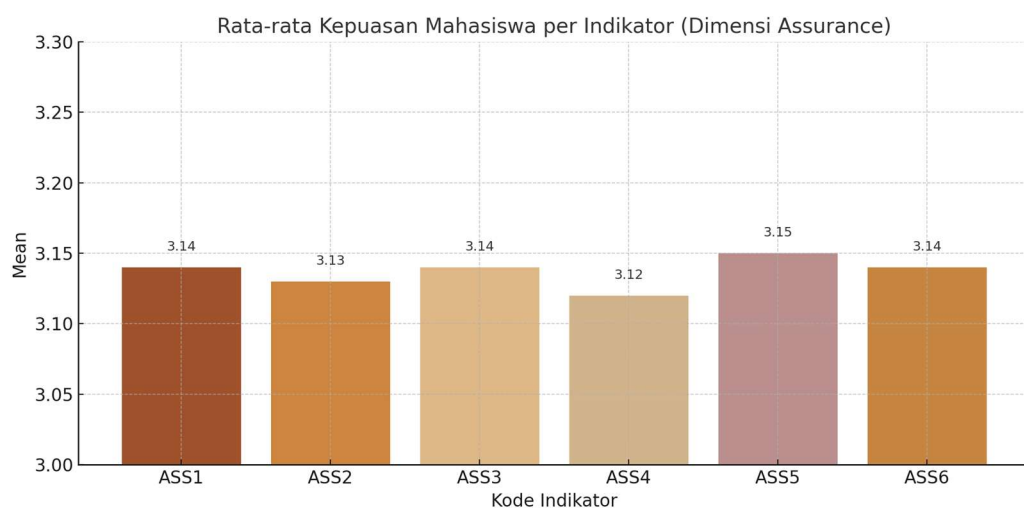
Rata-rata tertinggi RES1 (Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir). RES4 (UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.

### c. Assurance

*Assurance* adalah dimensi ke tiga dari pelayanan dengan hasil olah data ditampilkan pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3: Assurance**

No	Indikator	N	Min	Max	Mean
ASS1	Dosen memberikan nilai yang objektif Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati	859	1	4	3.14
ASS2	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST	859	1	4	3.13
ASS3	Berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	859	1	4	3.14
ASS4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	859	1	4	3.12
ASS5	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	859	1	4	3.15
ASS6	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	859	1	4	3.14



**Gambar 3: Grafik Dimensi Assurance**

Dimensi *Assurance* pada indikator ASS5 (Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan) adalah rata-rata tertinggi, dan ASS4 (setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa) adalah rata-rata terendah.

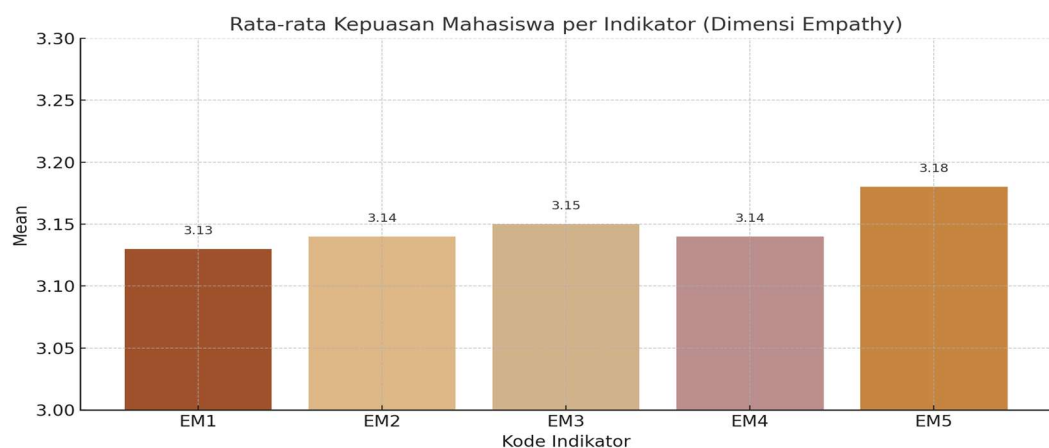


#### d. Empathy

Selanjutnya hasil olah data pada dimensi *Empathy* tersaji dalam tabel 4 berikut:

**Tabel 4: Empathy**

No	Indikator	N	Min	Max	Mean
EM1	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.	859	1	4	3.13
EM2	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	859	1	4	3.14
EM3	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.	859	1	4	3.15
EM4	Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	859	1	4	3.14
EM5	Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	859	1	4	3.18



#### Gambar 4: Dimensi Empathy

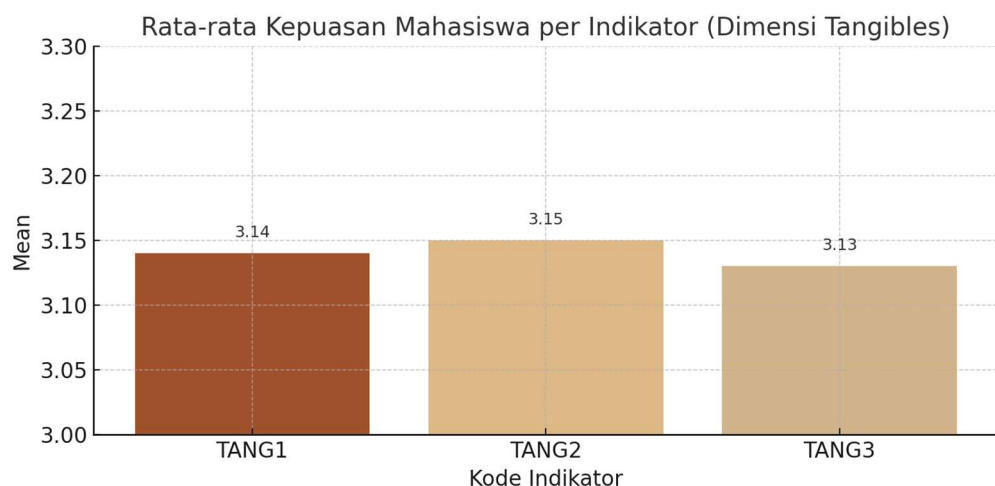
Pada Gambar 4 menggambarkan indikator EM5 “Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” memiliki rata- rata tertinggi, dan EM1 “Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan” memiliki rata-rata terendah.

#### e. Tangibles

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah *Tangibles*, dengan hasil olah data disajikan dalam Tabel 5 berikut:

**Tabel 5: Tangibles**

No	Indikator	N	Min	Max	Mean
TANG1	Fasilitas sistem informasi pembelajaran e-learning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan	859	1	4	3.14
TANG2	Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan dengan baik	859	1	4	3.15
TANG3	Sistem Informasi Pembelajaran e-learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki	859	1	4	3.13



**Gambar 5: Dimensi Tangible**

Dimensi TANG2 memiliki rata-rata tertinggi “Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e- learning dilaksanakan dengan baik” dan TANG3 “Sistem Informasi Pembelajaran e- learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki” memiliki rata-rata terendah.

## **H. Kesimpulan**

Dari hasil olah data maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil riset ini:

- a. Perlu mempertahankan dan memperbaiki indikator dengan rata-rata tertinggi.
- b. Perlu memperbaiki indikator dengan rata-rata terendah.
- c. Pada dimensi *Reliability* menjelaskan bahwa R2, R3, R7, R11, dan R12 memiliki rata-rata tertinggi dan R6 (Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.
- d. Pada dimensi *Responsiveness* menjelaskan bahwa rata-rata tertinggi ada pada RES1 (Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir). RES4 (UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa) memiliki rata-rata terendah.
- e. Pada dimensi *Assurance*, indikator ASS5 (Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan) adalah rata-rata tertinggi, dan ASS4 (setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa) adalah rata-rata terendah.
- f. Pada dimensi *Empathy*, indikator EM5 “Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” memiliki rata-rata tertinggi, dan EM1 “Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan” memiliki rata-rata terendah.
- g. Pada dimensi *Tangibles*, indikator TANG2 memiliki rata-rata tertinggi “Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e- learning dilaksanakan dengan baik” dan TANG3 “Sistem Informasi Pembelajaran e-

learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki” memiliki rata-rata terendah.

## **I. Saran**

Dosen/Tenaga Kependidikan Saran secara umum perlu perbaikan pada setiap aplikasi dari item pertanyaan/ Pernyataan, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi.

- a. Dimensi *Reliability*: Tingkatkan kompetensi dan komunikasi pelayanan pengelola akademik melalui 1) pelatihan *customer service* dan SOP pelayanan prima; 2) perkuat monitoring dan evaluasi berkala atas layanan akademik, termasuk sistem pengaduan dan umpan balik mahasiswa; dan 3) Libatkan mahasiswa dalam forum komunikasi dengan pengelola untuk menjembatani harapan dan kenyataan di lapangan.
- b. Dimensi *Responsiveness*: 1) Evaluasi efektivitas dan ketersediaan layanan kesehatan kampus, termasuk sarana, tenaga medis, dan informasi akses layanan; 2) Lakukan sosialisasi lebih luas kepada mahasiswa terkait keberadaan dan prosedur penggunaan layanan kesehatan; dan 3) Pertimbangkan kolaborasi dengan pihak eksternal (klinik, rumah sakit mitra) untuk memperluas jangkauan layanan.
- c. Dimensi *Assurance*: 1) Buat sistem kontrol dan reminder bagi dosen untuk mengembalikan dan memberikan umpan balik terhadap tugas mahasiswa tepat waktu; 2) Dorong penerapan rubrik penilaian dan transparansi dalam evaluasi akademik; dan 3) Lakukan supervisi dari pihak prodi terkait ketepatan dan kualitas umpan balik dosen.
- d. Dimensi *Empathy*: 1) Tingkatkan transparansi dan komunikasi terkait kebijakan sumbangan pendidikan kepada mahasiswa dan wali; 2) Berikan ruang diskusi atau konsultasi terbuka antara pihak kampus dan orang tua/wali terkait pembiayaan pendidikan; dan 3) Perkuat pendekatan humanis dalam administrasi keuangan agar tetap sesuai dengan prinsip kepedulian dan keadilan sosial.
- e. Dimensi *Tangibles*: 1) Lakukan audit teknis dan *user testing* untuk memastikan sistem e-learning kompatibel dengan perangkat yang umum digunakan mahasiswa (HP/laptop/PC); 2) Kembangkan fitur ringan dan responsif di sistem pembelajaran daring agar bisa diakses dari berbagai jenis perangkat dengan keterbatasan spesifikasi; dan 3) Sediakan layanan bantuan teknis (*helpdesk*) dan panduan

penggunaan sistem yang mudah diakses mahasiswa.

Untuk masa mendatang, perlu ada perbaikan untuk rata-rata yang terendah dalam setiap dimensi, dan perlu peningkatkan untuk rata-rata tertinggi pada setiap dimensi karena skor tertinggi ada dinilai.