



LAPORAN
PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI PRODI
PKK TAHUN AKADEMIK 2019/2020

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen di Prodi PVKK Tahun Akademik 2019/2020**
2. **Pelaksana GMP**
- a. Nama Lengkap : Dra. Sri Wahyu Andayani, M.Pd.
 - b. NIDN : 0020016101
 - c. Jabatan Struktural : GMP Prodi PVKK
 - d. Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 - e. HP : 0818272009
 - f. Alamat email : buswandayani@gmail.com
gmp.pvkk@ustjogja.ac.id
3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga (PVKK)
4. **Waktu Kegiatan** : 21 Juni - 03 Juli 2020



Mengesahkan,
Ketua Program Studi PVKK,

Dra. Endang Wani Karyaningsih, M.Pd.
NIDN : 0531076201

Yogyakarta, 22 Juli 2020

GMP Prodi PVKK

Dra.Sri Wahyu Andayani, M.Pd.
NIDN 0020016101

KATA PENGANTAR

Salam dan bahagia

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun Laporan Pengukuran Kepuasan terhadap Layanan Manajemen Tata Kelola dan Tata Pamong di Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga (PVKK) pada Semester Genap Tahun Akademik 2020-2020. Laporan ini dapat tersusun berkat kerjasama dari semua pihak yang telah membantu.

Laporan ini memuat informasi mengenai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen tata kelola dan tata pamong di Prodi PVKK. Laporan ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi pencapaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen tata Kelola dan tata pamong, sehingga dapat meningkatkan kualitas di Prodi PVKK. Harapannya Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta dapat meningkatkan mutu secara berkelanjutan sehingga VMT tercapai.

Terimakasih

Salam.

Yogyakarta, 22 Juli 2020
Gugus Mutu Prodi PVKK



Dra.Sri Wahyu Andayani, M.Pd.

DAFTAR ISI

	hal
Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Evaluasi.....	1
1.3. Dasar Hukum.....	2
1.4. Ruang Lingkup	2
1.5. Waktu Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	
2.1. Metode Pengumpulan Data.....	2
2.2. Teknik Analisis Data.....	2
BAB III. DESKRIPSI HASIL	
3.1. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen	4
3.2. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen pada Aspek Kepemimpinan	5
3.3. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen pada Aspek Pengelolaan Fungsional Dan Operasional	7
3.4. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen pada Aspek Tata Pamong	8
3.5. Saran-saran	10
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
a. Kesimpulan.....	11
b. Rekomendasi.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bobot Nilai Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Layanan Manajemen	3
Tabel 2. Hasil Kepuasan Dosen Dan Tendik terhadap Layanan Manajemen	4
Tabel 3. Hasil Layanan Manajemen Aspek Kepemimpinan	6
Tabel 4. Hasil Layanan Manajemen Aspek Pengelolaan Fungsional Dan Operasional	7
Tabel 5. Hasil Layanan Manajemen Aspek Tata Pamong	9
Tabel 6. Hasil Saran	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Kepuasan Dosen Dan Tendik terhadap Layanan Manajemen	5
Gambar 2. Hasil Layanan Manajemen Aspek Kepemimpinan	6
Gambar 3. Hasil Layanan Manajemen Aspek Pengelolaan Fungsional Dan Operasional	8
Gambar 4. Hasil Layanan Manajemen Aspek Tata Pamong	10

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan sebuah institusi yang sangat membutuhkan manajemen yang baik agar dapat mencapai visi misi tujuan dan sasarannya (VMTS) secara efektif dan efisien. Oleh karena itu dalam mencapai VMTS, perlu direncanakan strategi organisasi, penyusunan struktur organisasi, menggerakkan semua sumber daya yang tersedia. Selain itu juga, semua proses yang dilaksanakan dalam suatu manajemen juga perlu monev untuk dapat memastikan apakah setiap orang bekerja sesuai jalur yang diinginkan.

Pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen tata kelola dan tata pamong dilakukan secara berkala untuk dapat mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan layanan manajemen tata kelola dan tata pamong di Prodi PVKK dan juga universitas. Beberapa aspek yang diukur dalam kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen tata kelola dan tata pamong meliputi: (1) kepemimpinan, (2) pengelolaan fungsional dan operasional, dan (3) tata pamong. Aspek kepemimpinan terdiri atas aspek kepemimpinan publik, aspek operasional, aspek organisasional. Aspek pengelolaan fungsional dan operasional antara lain aspek controlling, aspek leading, aspek organizing, aspek planning, dan aspek staffing. Aspek tata pamong antara lain aspek adil, aspek akuntabel, aspek kredibel, aspek tanggung jawab, dan aspek transparansi. Melalui pengukuran kepuasan layanan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu manajemen di prodi, fakultas, dan universitas secara berkelanjutan, khususnya di Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta.

1.2. Tujuan Evaluasi

Tujuan pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Prodi PVKK terhadap layanan manajemen tata Kelola dan tata pamong adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Prodi PVKK terhadap layanan manajemen dalam aspek kepemimpinan meliputi: kepemimpinan publik, aspek operasional, aspek organisasional.
- 1.2.2. Mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Prodi PVKK terhadap layanan manajemen dalam aspek pengelolaan fungsional dan operasional meliputi: aspek controlling, aspek leading, aspek organizing, aspek planning, dan aspek staffing.
- 1.2.3. Mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Prodi PVKK terhadap layanan tata pamong meliputi: aspek adil, aspek akuntabel, aspek kredibel, aspek tanggung jawab, dan aspek transparansi.

1.3. Dasar Hukum

Dasar Hukum yang digunakan dalam kegiatan evaluasi pemahaman visi keilmuan adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Surat edaran wakil rektor 1 Nomor: 087/UST/Warek-1/VI/2020
- 1.3.2. Pedoman system penjaminan mutu UST
- 1.3.3. Statuta Peraturan akademik UST
- 1.3.4. Dokumen SPMI UST, SPMF UST dan Standar Tata Kelola dan Tata Pamong

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pengukuran ini adalah tingkat pengukuran dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen tata Kelola dan tata pamong di Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C2

1.5. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survey tingkat pengukuran dosen dan tendik terhadap layanan manajemen tata kelola dan tata pamong di Prodi PVKK dilaksanakan mulai 21 Juni 2020 sampai dengan 03 Juli 2020 secara online.

BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara *online/ daring* melalui kuesioner/ angket. Responden pengukuran tingkat tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C2.1. Media pengisian kuesioner/ angket dapat diakses melalui Portal Akademik.

2.2. Metode Analisis Data

Penelitian ini termasuk jenis survei. Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2022 dengan jumlah responden sebanyak 17 Dosen dan 5 tendik. Survei dilaksanakan menggunakan kuesioner/angket yang diintegrasikan portal akademik. Data yang masuk dihimpun dan dianalisis. Daftar pertanyaan terdiri dari empat aspek yang diukur yaitu: **(1) aspek kepemimpinan** (kepemimpinan publik, aspek operasional, aspek organisasional). **(2) aspek pengelolaan fungsional dan operasional** (aspek *controlling*, aspek *leading*, aspek *organizing*, aspek *planning*, dan aspek *staffing*). **(3) tata pamong** (aspek adil, aspek akuntabel, aspek kredibel, aspek tanggung jawab, dan aspek transparansi). **(4) pendapat dan saran** tentang kepuasan dosen terhadap layanan manajemen. Adapun mekanisme yang dilakukan yaitu GMP dan Kaprodi bekerja sama untuk

memantau pengisian kuesioner ini kemudian SPMF membagikan hasilnya ke para GMP, dan GMP menindaklanjuti dengan menganalisis dan membuat laporan

Teknik pengukuran tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C2.1 dilakukan dengan menggunakan kuisisioner/angket. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK FKIP UST, dengan model pembelajaran *daring/online*. Kuesioner/angket disusun menggunakan skala Likert dengan skala 4 yaitu skor 1 = tidak puas (TP) ; skor 2 = kurang puas (KP); skor 3 = puas (P); dan skor 4 = sangat puas (SP). Instrumen ini disusun melalui pengembangan baik penelitian maupun validasi ahli. Pembobotan isian setiap mahasiswa sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Nilai Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Layanan

Skala	Tidak Puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
Bobot	1	2	3	4
Simbol	A1	A2	A3	A4

Terhadap N jumlah responden, maka didefinisikan:

n1 = jumlah responden yang memilih A1 (TP)

n2 = jumlah responden yang memilih A2 (KP)

n3 = jumlah responden yang memilih A3 (P)

n4 = jumlah responden yang memilih A4 (SP) dimana $n1 + n2 + n3 + n4 = N$.

Berdasarkan formula tersebut Nilai Kepuasan (NK) dihitung sebagai berikut:

$$\sum_{i=1}^4 A_i \cdot n_i$$

5

$$NK = \frac{\sum_{i=1}^4 A_i \cdot n_i}{N}$$

Persentase kepuasan dosen dan tendik dihitung berdasarkan:

% Kepuasan = NK / Nilai Bobot Tertinggi.

Adapun mekanisme yang dilakukan yaitu GMP dan Kaprodi bekerja sama untuk memantau pengisian kuesioner ini kemudian SPMF membagikan hasilnya ke para GMP, dan GMP menindaklanjuti dengan menganalisis dan membuat laporan serta melakukan rencana tindak lanjut. Hasil tersebut dilaporkan di Kaprodi, SPMF, dan SPMI.

BAB III. DESKRIPSI HASIL

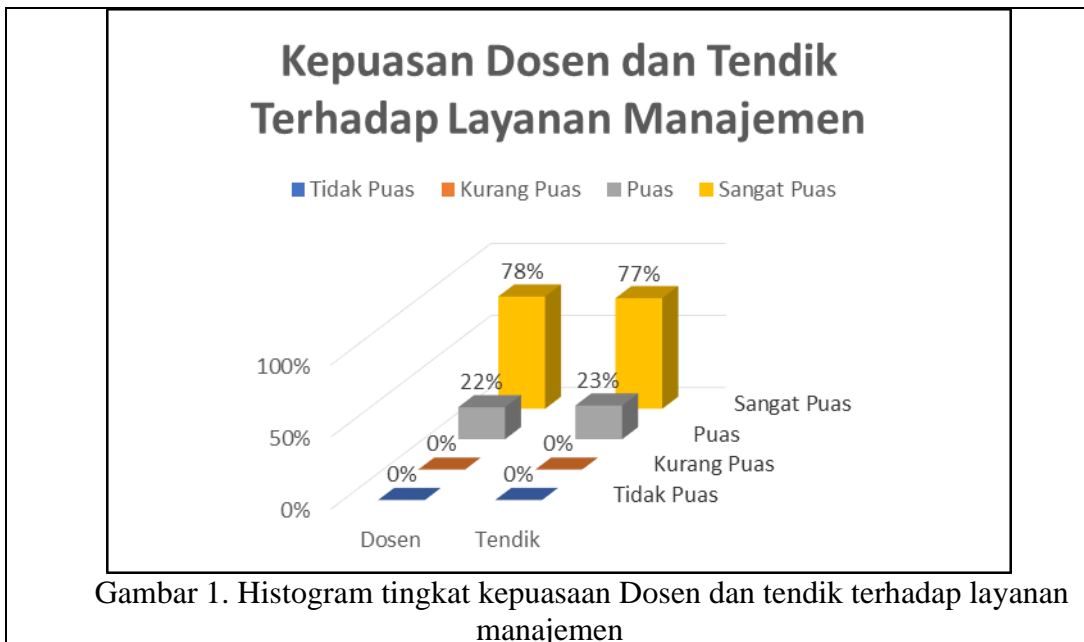
3.1. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tendik Terhadap Layanan Manajemen

Kuesioner tingkat pengukuran kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 meliputi: kepemimpinan, pengelolaan fungsional dan operasional, dan tata pamong. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan manajemen sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen

Kriteria	Dosen	Tendik
Tidak Puas	0%	0%
Kurang Puas	0%	0%
Puas	22%	23%
Sangat Puas	78%	77%

Berdasarkan tabel 2 hasil tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (78%), puas (22%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%), sedangkan tingkat kepuasan tendik terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (77%), puas (23%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (78%)** dan tendik termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (77%)**. Hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



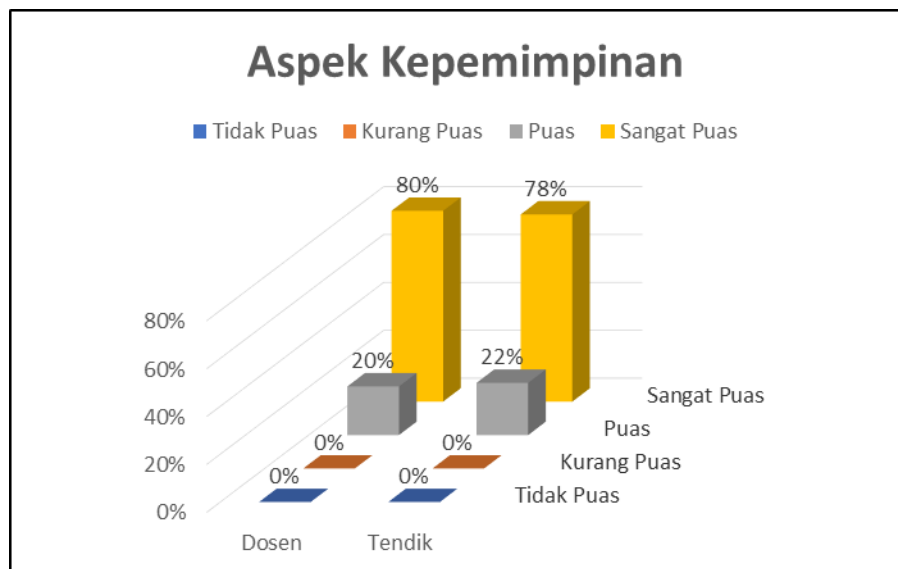
3.2. Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Kepemimpinan

Kuesioner tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada aspek tata pamong meliputi **(a) aspek kepemimpinan publik**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat aktif menjalin kerjasama dengan lembaga/mitra lain, (2) Pimpinan Fakultas/Direktorat menjadi pemimpin di organisasi di luar UST. (3) Pimpinan Prodi menjadi pemimpin di organisasi di luar UST. (4) Pimpinan Fakultas/Direktorat aktif dalam organisasi di luar UST, (5) Pimpinan Prodi aktif dalam organisasi di luar UST. **(b) Aspek operasional**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya, (2) Pimpinan Prodi membagi tugas berdasarkan kompetensi dan keahliannya, (3) Pimpinan Fakultas/Direktorat membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya, (4) Pimpinan Prodi membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya. **(c) aspek organisasional**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: Pimpinan Fakultas/Direktorat dan unit kerja di bawahnya melakukan evaluasi tugas pokok dan fungsi di masing-masing satuan kerja secara berkala. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Tata Pamong

Kriteria	Dosen	Tendik
Tidak Puas	0%	0%
Kurang Puas	0%	0%
Puas	20%	22%
Sangat Puas	80%	78%

Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (80%), puas (20%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%), sedangkan tingkat kepuasan tendik terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (78%), puas (22%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen dari aspek tata pamong pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (80%)**, dan tendik dalam kriteria **SANGAT PUAS (78%)**. Hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini



Gambar 2. Histogram tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen aspek kepemimpinan

3.3. Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Pengelolaan Fungsional Dan Operasional

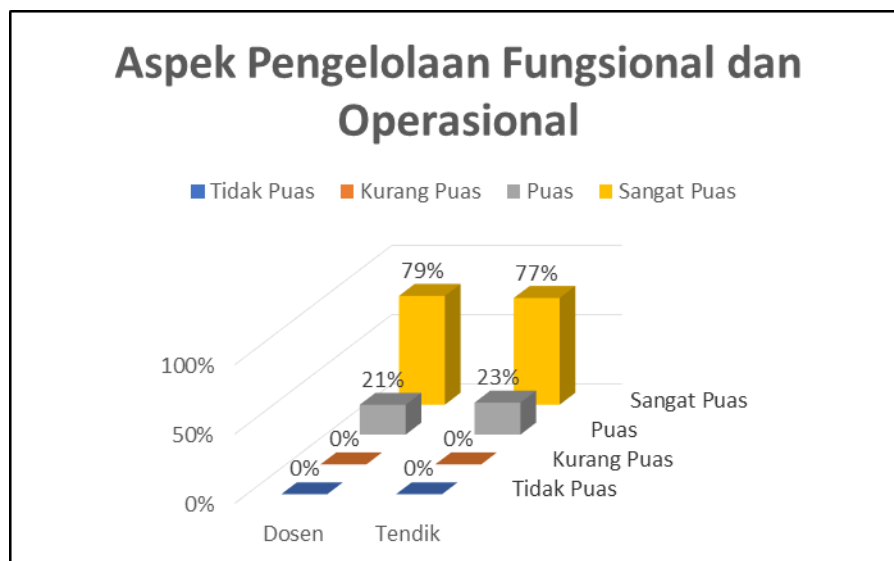
Kuesioner tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada aspek pengelolaan fungsional dan operasional meliputi: **(a) Aspek planning.** Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat/Prodi merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra dan Renop, (2) Pimpinan Pimpinan Fakultas/Direktorat/ Prodi melaksanakan kegiatan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT). **(b) Aspek Organizing.** Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya, (2) Pimpinan Fakultas/Direktorat memotivasi bawahannya untuk saling kerjasama, (3) Pimpinan Fakultas/Direktorat melakukan koordinasi dengan bawahannya. **(c) Aspek Staffing.** Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/ Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan kompetensinya, (2) Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/ Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan keahliannya, (3) Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/ Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan prestasinya, (4) Pimpinan Universitas dan/atau Fakultas/ Direktorat menempatkan SDM-nya berdasarkan latar belakang pendidikannya. **(d). Aspek leading.** Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat melakukan supervisi kepada bawahannya. (2) Pimpinan Prodi melakukan supervisi kepada bawahannya. **(e). Aspek Controlling.** Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat/Prodi melakukan pengawasan kepada bawahannya, (2) SPMF Bersama GMP melakukan audit secara rutin, (3) GMP dan SPMF melaporkan hasil audit. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tingkat Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek pengelolaan fungsional dan operasional

Kriteria	Dosen	Tendik
Tidak Puas	0%	0%
Kurang Puas	0%	0%
Puas	21%	23%
Sangat Puas	79%	77%

Berdasarkan tabel 4 tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (79%), puas (21%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%),sedangkan tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas

(77%), puas (23%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen dari aspek pengelolaan fungsional dan operasional pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (79%)** dan tendik termasuk kriteria **SANGAT PUAS (77%)**. Hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



Gambar 3. Histogram tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen aspek pengelolaan fungsional dan operasional

3.4. Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Tata Pamong

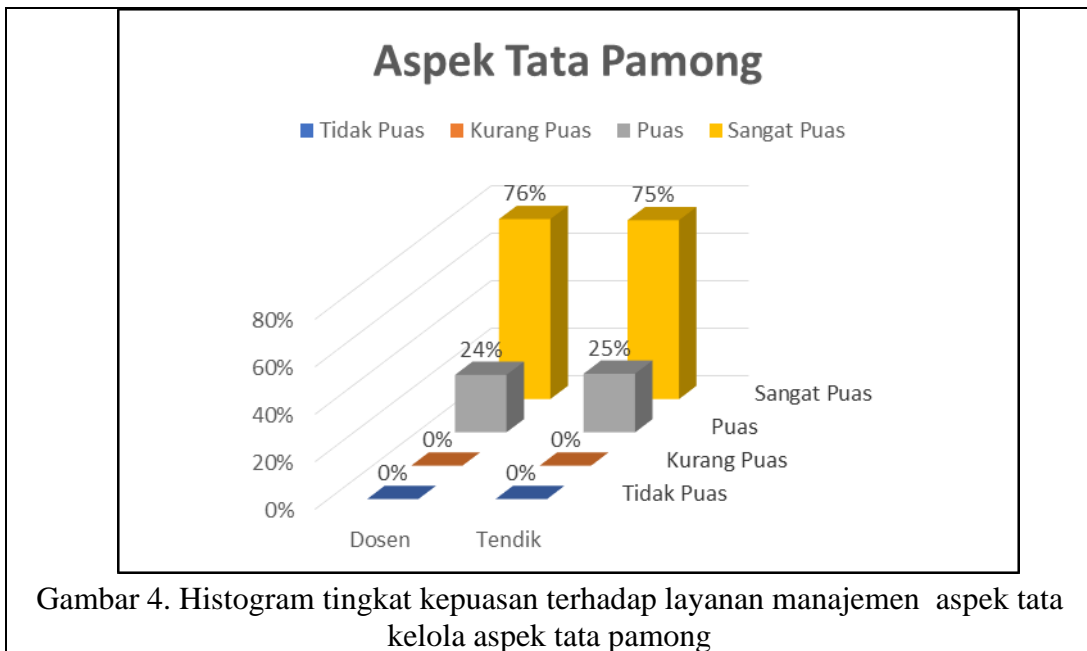
Kuesioner tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen pada aspek tata pamong meliputi (a) **Aspek Kredibel**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Dekan/Direktur mendapat SK dari Rektor, (2) Wakil Dekan/Direktur mendapat SK dari Rektor, (3) Pejabat Struktural lainnya mendapat SK dari Rektor. (b) **Aspek Transparasi**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Ada jaminan kebebasan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan, (2) Pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan. (c) **Aspek Akuntabel**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat melaporkan setiap kegiatan yang telah dilaksanakan, (2) Pimpinan Prodi melaporkan setiap kegiatan yang telah dilaksanakan (d) **Aspek Tanggung jawab**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/ Direktorat mensosialisasikan dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian UST, (2) Pimpinan Fakultas/

Direktorat mensosialisasikan tugas pokok dan fungsi masing-masing SDM, (3) Seluruh unit kerja di bawah Fakultas/Direktorat konsisten dalam menjalankan penegakan aturan/keputusan (e) **Aspek Adil**. Butir pernyataan pada aspek ini meliputi: (1) Pimpinan Fakultas/Direktorat melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi. (2) Adanya dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/bimtek dalam meningkatkan kompetensi. (3) Adanya dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi, (4) Pimpinan Fakultas/Direktorat memiliki dan menjalankan sistem pembinaan SDM dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen dari aspek tata pamong sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Dosen dan tendik Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Tata Pamong

Kriteria	Dosen	Tendik
Tidak Puas	0%	0%
Kurang Puas	0%	0%
Puas	24%	25%
Sangat Puas	76%	75%

Berdasarkan tabel 5 tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen dari aspek tata pamong menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (76%), puas (24%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%), sedangkan tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen dari aspek tata pamong menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (75%), puas (25%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Dosen terhadap manajemen dari aspek tata kelola pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (76%)**, dan tendik termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (75%)**. Hasil tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



Gambar 4. Histogram tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen aspek tata kelola aspek tata pamong

3.4. Saran-Saran Responden

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

Tabel. 6. Saran-saran

No	Saran dan Masukan dari Responden
1	Setiap unit kerja Fakultas/Direktorat/prodi menerapkan PPEPP secara konsisten dn berkelanjutan dgn mnyusun RTL dr hsil Rapat Tinjauan Manajemen secara periodik.
2	Meningkatkan fasilitas untuk meningkatkan kinerja dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan tinggi
3	Aspek <i>Controlling</i> untuk lebih ditingkatkan, terkait dengan SDM (terutama kenaikan pangkat dosen)
4	Perlu peningkatan koordinasi, layanan, dan pengelolaan kepada Dosen Tidak tetap (DTT)/Kontrak agar lebih bersinergi.
5	Sebaiknya konsisten dalam memberikan pengumuman dan kebijakan
6	Dilakukan monev secara berkala dan di lakukan tindaklanjut untuk pengembangan khususnya dalam pelayanan manajemen
7	Perlu adanya integrasi dan kerjasama antara pimpinan dan bawahan, perlu adanya tranparansi terutama pada bidang pendidikan khususnya beaya praktikum mahasiswa

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terkait tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK Semester Genap, Tahun Akademik 2019/2020 adalah sebagai berikut:

- 4.1.1 Tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (78%)** dan tendik **SANGAT PUAS (77%)**.
- 4.1.2 Tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dari Aspek Pengelolaan Fungsional Dan Operasional termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (80%)** dan tendik **SANGAT PUAS (78%)**.
- 4.1.3 Tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dari Aspek Tata Kelola termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (79%)** dan tendik **SANGAT PUAS (77%)**.
- 4.1.4 Tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dari Aspek Tata Pamong termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (76%)** dan tendik **SANGAT PUAS (75%)**.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terkait tingkat tingkat kepuasan Dosen dan tendik terhadap layanan manajemen Prodi PVKK Semester Genap, Tahun Akademik 2019/2020 terdapat beberapa rekomendasi antara lain:

- 4.2.1. Pelaksana manajemen dapat secara rutin dan berkala
- 4.2.2. Melakukan pengembangan kepemimpinan dan merancang program yang dapat meningkatkan mutu tata kelola dan tata pamong agar dapat masuk pada kategori Sangat Baik pada setiap aspek.
- 4.2.3. Adanya sosialisasi terkait kepemimpinan publik, pengelolaan fungsional dan operasional serta tata pamong secara berkala

LAMPIRAN 1

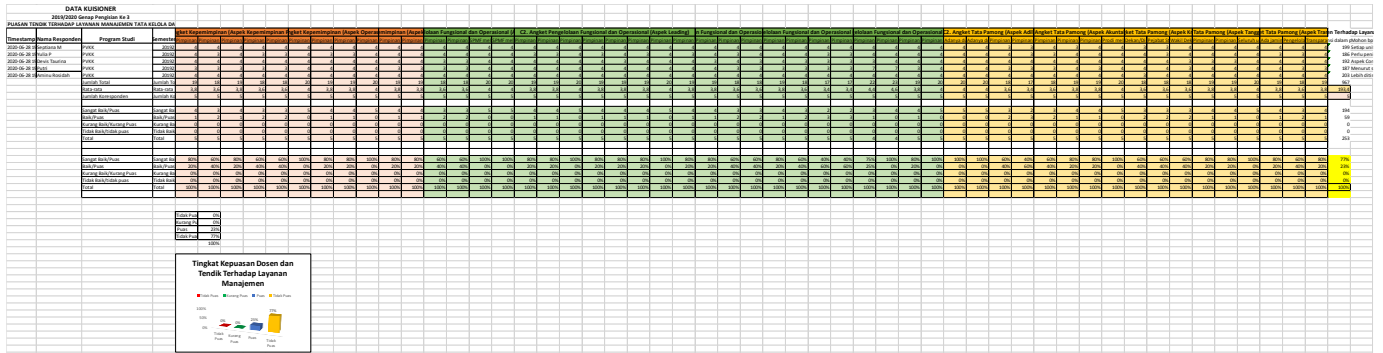
KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN

DOSEN DAN TENDIK TERHADAP

LAYANAN MANAJEMEN

LAMPIRAN 2
DATA DAN HASIL PENGUKURAN
KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PRODI PVKK UST YOGYAKARTA

Hasil perhitungan kepuasan tendik terhadap layanan manajemen (secara keseluruhan)



Hasil perhitungan kepuasan tendik terhadap layanan manajemen masing-masing aspek

