



**LAPORAN KEGIATAN
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
PKK SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2019/2020**

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

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen PKK Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020**

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dra. Sri Wahyu Andayani, M.Pd.
 - b. NIDN : 0020016101
 - c. Jabatan Struktural : GMP Prodi PKK
 - d. Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 - e. HP : 0818272009
 - f. Alamat email : buswandayani@gmail.com
gmp.PKK@ustjogja.ac.id

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK)

4. **Waktu Kegiatan** : 15 Mei - 25 Mei 2020

Mengesahkan,
Ketua Program Studi PKK,



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

Yogyakarta, 5 Juni 2020
GMP Prodi PKK



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 Kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK) pada Semester Genap Tahun Akademik 2019-2020. Laporan ini dapat tersusun berkat kerjasama dari semua pihak yang telah membantu.

Laporan ini memuat informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK. Laporan ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi pencapaian visi keilmuan. Harapannya Prodi PKK dapat menjaga dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

Terimakasih

Salam.

Yogyakarta, 5 Juni 2020

Gugus Mutu Prodi PKK



Dra. Sri Wahyu Andayani, M.Pd

NIDN : 0020016101

DAFTAR ISI

	hal
Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
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.....	3
BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	
2.1. Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2. Metode Analisis Data.....	3
BAB III. DESKRIPSI HASIL	
3.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen	4
3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PKK Terhadap Layanan manajemen ditinjau dari masing-masing indikator	
3.2.1. Akademik dan Kemahasiswaan.....	6
3.2.2. Keuangan.....	7
3.2.3. Prodi/ Fakultas.....	8
3.2.4. Dosen.....	9
3.2.5. Tenaga Kependidikan.....	10
3.2.6. Perpustakaan.....	11
3.2.7. Laboratorium.....	12
3.2.8. Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran	13
3.3. Saran-saran.....	14

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a.	Kesimpulan.....	14
b.	Rekomendasi.....	15
	Lampiran	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bobot Nilai Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen	4
Tabel 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen	5
Tabel 3. Hasil Kepuasan layanan Akademik dan mahasiswa	6
Tabel 4. Hasil Kepuasan layanan Aspek Keuangan	7
Tabel 5. Hasil Kepuasan layanan Aspek Prodi	8
Tabel 6. Hasil kepuasan layanan Dosen	9
Tabel 7. Hasil kepuasan layanan kependidikan	10
Tabel 8. Hasil Kepuasan Layanan Perpustakaan	11
Tabel 9. Hasil Kepuasan Layanan Laboratorium	12
Tabel 10. Hasil kepuasan layanan Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran.	13
Tabel 11. Saran-Saran.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen	5
Gambar 2. Hasil Kepuasan layanan Akademik dan kemahasiswaa	6
Gambar 3. Hasil Kepuasan layanan Aspek Keuangan	7
Gambar 4. Hasil Kepuasan layanan Aspek Prodi	8
Gambar 5. Hasil kepuasan layanan Dosen	9
Gambar 6. Hasil kepuasan layanan kependidikan	10
Gambar 7. Hasil Kepuasan Layanan Perpustakaan	11
Gambar 8. Hasil Kepuasan Layanan Laboratorium	12
Gambar 9. Hasil kepuasan layanan Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran.	14

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 mahasiswa terhadap layanan manajemen dilakukan secara berkala untuk dapat mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan layanan manajemen di Prodi PKK dan juga Universitas. Beberapa aspek yang diukur dalam kepuasan manajemen terhadap layanan manajemen meliputi: (1) Akademik dan Kemahasiswaan, (2) Keuangan (3) Prodi/ Fakultas (4) Dosen, (5) Tenaga Kependidikan, (6) Perpustakaan, (7) Laboratorium, (8) Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta. Melalui pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu manajemen di Prodi, fakultas, dan universitas secara berkelanjutan, khususnya di Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta.

1.2. Tujuan Evaluasi

Tujuan pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen
- 1.2.2. Mengetahui tingkat Mengetahui kepuasan mahasiswa Prodi PKK terhadap layanan manajemen ditinjau dari masing-masing indikator:
 - 1.2.2.1. Akademik dan Kemahasiswaan
 - 1.2.2.2. Keuangan
 - 1.2.2.3. Prodi/ Fakultas
 - 1.2.2.4. Dosen
 - 1.2.2.5. Tenaga Kependidikan
 - 1.2.2.6. Perpustakaan
 - 1.2.2.7. Laboratorium
 - 1.2.2.8. Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran.
- 1.2.3. Saran-Saran

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. Surat edaran Nomor: 025/UST/LPM/V/2020 tentang Pembuat Laporan C2.1, C2.2 dan C2.3 Semester Genap TA 2019/2020
- 1.3.3. Statuta Peraturan akademik UST
- 1.3.4. Dokumen SPMI UST dan Standar LPM

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pengukuran ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta /C2.3 meliputi:

- 1.4.1. Akademik dan Kemahasiswaan
- 1.4.2. Keuangan
- 1.4.3. Prodi/ Fakultas
- 1.4.4. Dosen
- 1.4.5. Tenaga Kependidikan
- 1.4.6. Perpustakaan
- 1.4.7. Laboratorium
- 1.4.8. Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran

Daftar pertanyaan pada masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut: **Aspek akademik dan kemahasiswaan** antara lain: a) kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit), b) pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, c) penjadwalan perkuliahan tiap semester, d) penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik. **Aspek Keuangan** antara lain: a) kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah, b) kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah, c) kualitas layanan petugas keuangan. **Apek Prodi/Fakultas** antara lain: a) kemudahan memperoleh informasi perkuliahan, b) kemudahan mengurus transkrip nilai, c) kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi, d) nomor telepon kampus yang mudah dihubungi **Apek Dosen** antara lain: a) dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa, b) kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu, c) pelayanan dosen yang profesional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa, d) pelayanan dosen yang tepat waktu. **Aspek Tenaga Kependidikan** antara lain: a) kecepatan mahasiswa dalam menanggapi keluhan mahasiswa, b) kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti, c) kesediaan mahasiswa dalam memberikan pelayanan setiap waktu, d) pelayanan mahasiswa yang profesional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa, e) pelayanan mahasiswa yang tepat waktu, **Aspek Perpustakaan** antara lain: a) kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan, b) kemudahan peminjaman, c) kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan, d) kenyamanan, kebersihan,

dan ketenangan selama berada diruangan, e) ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi, f) kualitas pelayanan staff perpustakaan **Aspek Laboratorium** antara lain: a) kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium, b) laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, c) pelayanan staff laboratorium, d) proses penggunaan laboratorium, e) sarana dan prasarana laboratorium yang memadai. **Aspek Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pembelajaran** antara lain: a) fasilitas ibadah yang bersih dan memadai, b) fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai c) fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih, d) ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik, e) sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC

1.5. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survey pemahaman visi, misi keilmuan Prodi PKK bagi mahasiswa dilaksanakan mulai dari tanggal 15 Mei 2020 sampai dengan 25 Mei 2020 sesuai dengan Surat Edaran No: 087/UST/Warek-1/VI/2020

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 kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta /C2.3. Media pengisian kuesioner/ angket kepuasan mahasiswa 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 299 mahasiswa. Instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen meliputi (1) Akademik dan Kemahasiswaan, (2) Keuangan (3) Prodi/ Fakultas (4) Dosen, (5) Tenaga Kependidikan, (6) Perpustakaan, (7) Laboratorium, (8) Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran

Teknik pengukuran tingkat tingkat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta /C2.2 dilakukan dengan menggunakan kuisisioner/angket. Kuisisioner tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST, dengan model pembelajaran *daring/online*. Kuisisioner/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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

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:

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

Persentase kepuasan mahasiswa 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, membuat laporan, menyusun rencana tindak lanjut, dan melaporkan hasil kepada Kaprodi, SPMF dan LPM

BAB III. DESKRIPSI HASIL

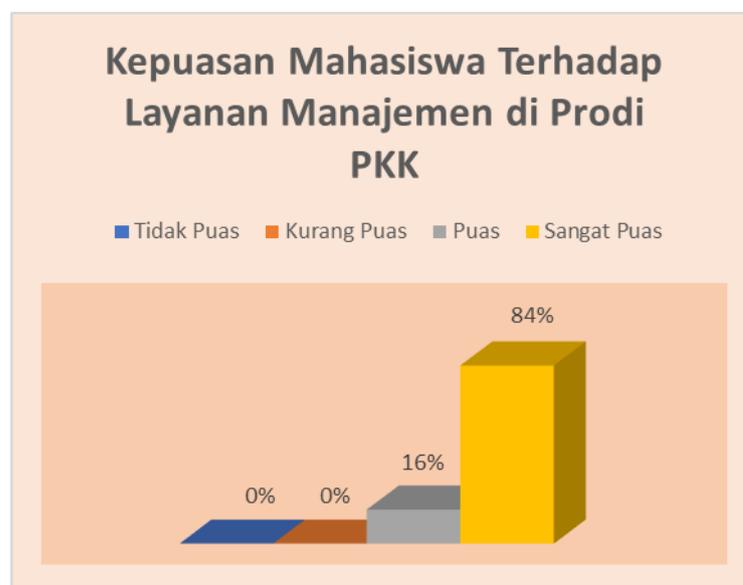
3.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Kuesioner tingkat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 meliputi: (1) Akademik dan Kemahasiswaan, (2) Keuangan (3) Prodi/ Fakultas (4) Dosen, (5) Tenaga Kependidikan, (6) Perpustakaan, (7) Laboratorium, (8) Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	16%
Sangat Puas	84%

Berdasarkan tabel 2 hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (84%), puas (16%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (84%)**. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Prodi PKK secara keseluruhan dilihat dari layanan (1) Akademik dan Kemahasiswaan, (2) Keuangan (3) Prodi/ Fakultas (4) Dosen, (5) Tenaga Kependidikan, (6) Perpustakaan, (7) Laboratorium, (8) Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran sudah baik sehingga mahasiswa merasa puas tetapi tetap akan melakukan peningkatan secara berkala dan berkelanjutan. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Histogram tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen

3.2. Tingkat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen ditinjau dari masing-masing indikator: Akademik dan kemahasiswaan,

Keuangan, Prodi/ Fakultas Dosen, Tenaga Kependidikan, Perpustakaan, Laboratorium, Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran.

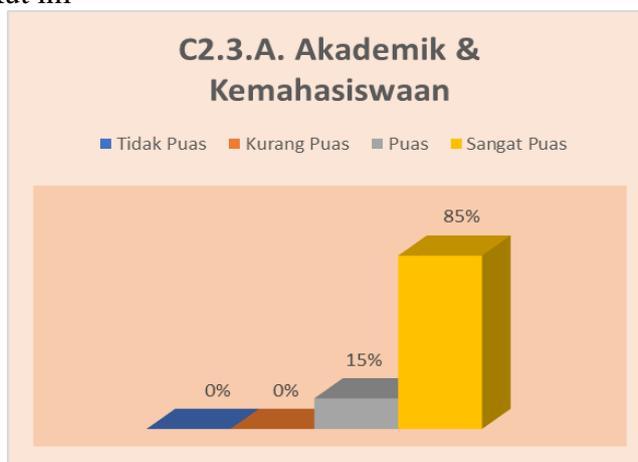
3.2.1. Akademik dan Kemahasiswaan

Butir pernyataan pada aspek akademik dan kemahasiswaan antara lain: 1) Tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit), 1) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, 3) Tingkat kepuasan terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester, 4) Tingkat kepuasan terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek akademik dan kemahasiswaan dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 3. Hasil Tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Akademik & Kemahasiswaan

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	15%
Sangat Puas	85%

Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (85%), puas (15%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek akademik dan kemahasiswaan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (85%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek akademik dan kemahasiswaan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini



Gambar 2. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen aspek tata akademik dan kemahasiswaan

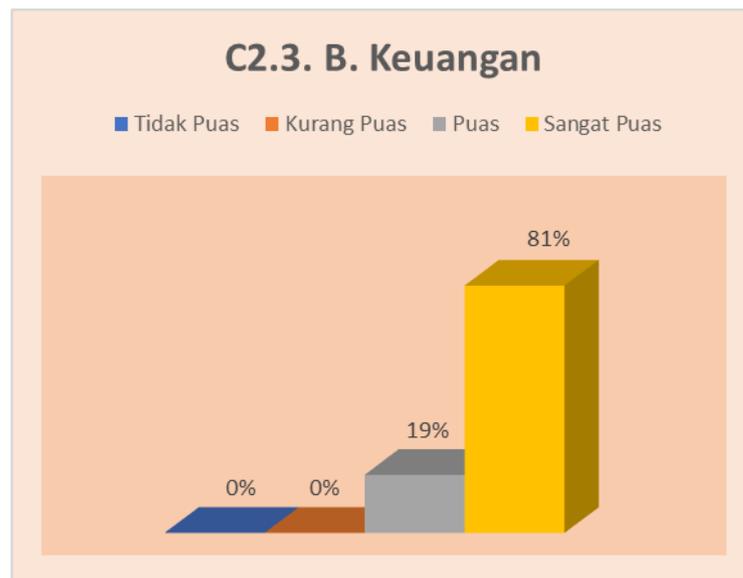
3.2.2. Keuangan

Butir pernyataan pada aspek keuangan antara lain : a) kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah, b) kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah, c) kualitas layanan petugas keuangan. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek keuangan dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Keuangan

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	19%
Sangat Puas	81%

Berdasarkan tabel 4 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek keuangan menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (81%), puas (19%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek keuangan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (81%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek keuangan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



Gambar 3. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen aspek keuangan

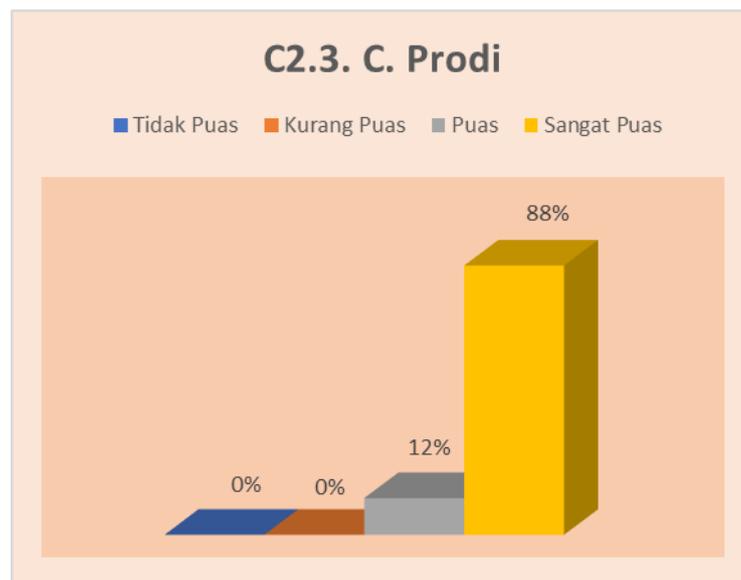
3.2.3. Prodi

Butir pernyataan pada aspek keuangan antara lain : 1) kemudahan memperoleh informasi perkuliahan, 2) kemudahan mengurus transkrip nilai, 3) kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menyelesaikan prodi, 4) nomor telepon kampus yang mudah dihubungi. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek prodi dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Prodi

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	12%
Sangat Puas	88%

Berdasarkan tabel 5 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek prodi menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (88%), puas (12%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek keuangan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (88%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek keuangan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini



Gambar 4. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen aspek prodi

3.2.4. Dosen

Butir pernyataan pada aspek dosen antara lain : 1) dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa, 2) kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu, 3) pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa, 4) pelayanan dosen yang tepat waktu. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek dosen dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 6. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Dosen

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	14%
Sangat Puas	86%

Berdasarkan tabel 6 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek dosen menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (86%), puas (14%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek prodi pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (86%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek dosen pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini



Gambar 5. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen aspek prodi

3.2.5 Tenaga Kependidikan

Butir pernyataan pada aspek tenaga kependidikan antara lain : 1) kecepatan mahasiswa dalam menanggapi keluhan mahasiswa, 2) kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti, 3) kesediaan mahasiswa dalam memberikan pelayanan setiap waktu, 4) pelayanan mahasiswa yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa, 5) pelayanan mahasiswa yang tepat waktu. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek tenaga kependidikan dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 7. Hasil Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Tenaga Kependidikan

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	18%
Sangat Puas	82%

Berdasarkan tabel 7 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek tenaga kependidikan menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (82%), puas (18%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek tenaga keendidikan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (82%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek tenaga kependidikan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini



Gambar 6. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek tenaga kependidikan

3.2.6. Perpustakaan

Butir pernyataan pada aspek dosen antara lain : 1) kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan, 2) kemudahan peminjaman, 3) kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan, 4) kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada diruangan, 5) ketersediaan *e-book*, *e-journal*, dan buku literasi, 6) kualitas pelayanan staff perpustakaan. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek perpustakaan dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 8. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Perpustakaan

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	19%
Sangat Puas	81%

Berdasarkan tabel 8 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek perpustakaan menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (81%), puas (19%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek keuangan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (81%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek perpustakaan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini



Gambar 7. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Aspek Perpustakaan

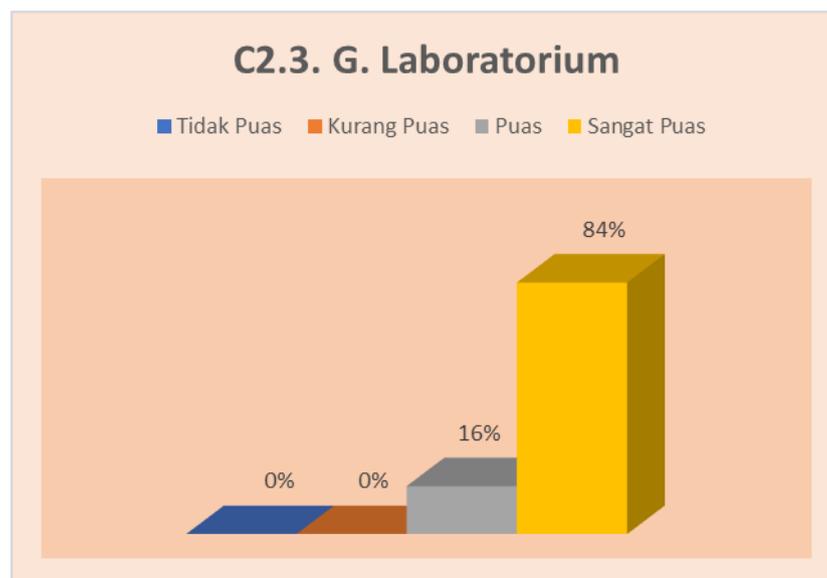
3.2.7. Laboratorium

Butir penyataan pada aspek laboratorium antara lain : 1) kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium, 2) laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, 3) pelayanan staff laboratorium, 4) proses penggunaan laboratorium, 5) sarana dan prasarana laboratorium yang memadai. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek laboratorium dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 9. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Laboratorium

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	16%
Sangat Puas	84%

Berdasarkan tabel 9 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek laboratorium menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (84%), puas (16%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek laboratorium pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (84%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek laboratorium pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini



Gambar 8. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek laboratorium

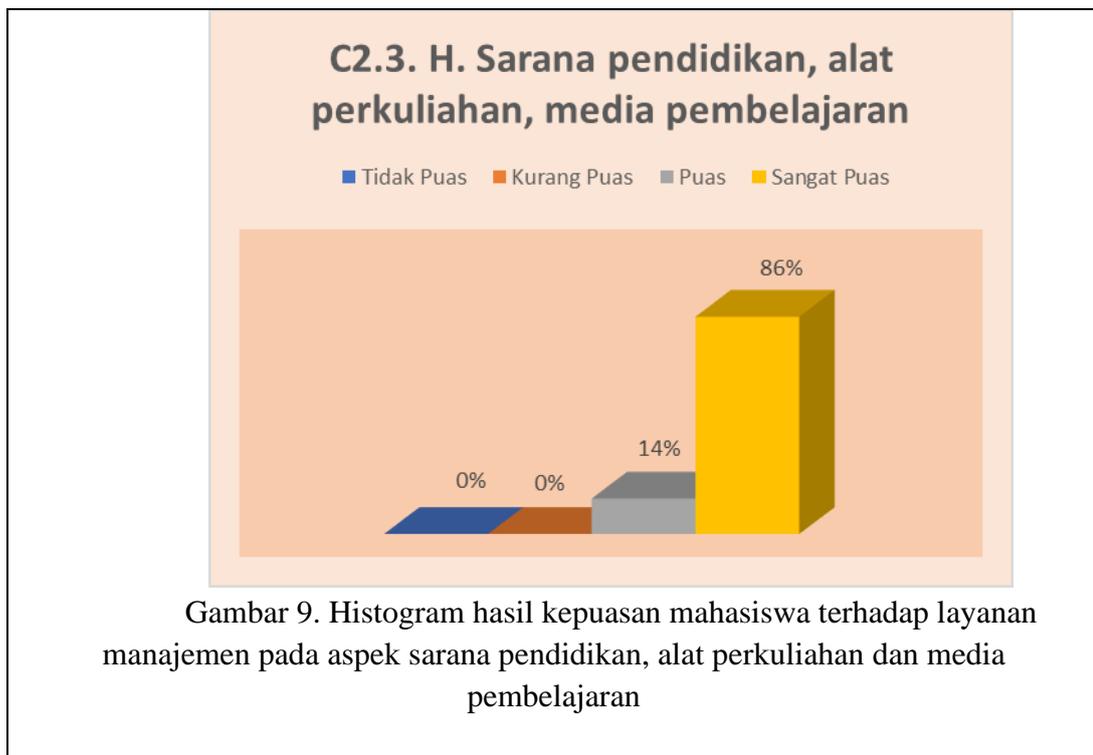
3.2.8. Aspek Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pembelajaran.

Butir pernyataan pada aspek sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran antara lain : 1) fasilitas ibadah yang bersih dan memadai, 2) fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai 3) fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih, 4) ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik, 5) sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pada aspek laboratorium dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 10. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dari Aspek Aspek Sarana Pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	14%
Sangat Puas	86%

Berdasarkan tabel 10 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (86%), puas (14%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen dari aspek keuangan pada semester Genap Tahun akademik 2019/2020 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (86%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada aspek sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat dilihat pada gambar 9 berikut ini



3.4. Saran-Saran Responden

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

Tabel. 11 Saran-saran

No	Saran dan Masukan dari Responden
1	Sarana dan prasarana ditingkatkan dan update sesuai dengan perkembangan di DU/DI
2	Adanya perawatan secara berkala dan berkelanjutan pada semua peralatan yang ada laboratorium.
3	Sudah baik, manajemen yang ada hanya perlu ditingkatkan dari semua aspek
4	Kemudahan mahasiswa dalam mencari informasi prodi, memperbanyak media untuk pengumuman
5	Kemudahan dalam melakukan pembelajaran dan bimbingan

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK Semester Genap, Tahun Akademik 2019/2020 adalah sebagai berikut:

- 4.1.1. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PKK FKIP UST Yogyakarta termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (84%)**
- 4.1.2. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PKK terhadap layanan manajemen

- ditinjau dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut 4.1.2.1. Akademik dan Kemahasiswaan termasuk dalam kategori Sangat Puas (85%)
- 4.1.2.2. Keuangan termasuk dalam kategori Sangat Puas (81%)
 - 4.1.2.3. Prodi termasuk dalam kategori Sangat Puas (88%)
 - 4.1.2.4. Dosen, termasuk dalam kategori Sangat Puas(86%)
 - 4.1.2.5. Tenaga Kependidikan termasuk dalam kategori Sangat Puas (82%)
 - 4.1.2.6. Perpustakaan termasuk dalam kategori Sangat Puas (81%)
 - 4.1.2.7. Laboratorium, termasuk dalam kategori Sangat Puas (84%)
 - 4.1.2.8. Sarana pendidikan, alat perkuliahan dan media pembelajaran termasuk dalam kategori Sangat Puas (86%)

4.2. Rekomendasi

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

- 4.2.1. Pelaksana manajemen dapat secara rutin dan berkala melakukan evaluasi dan melakukan rencana tindak lanjut (RTL) agar dapat masuk pada kategori Sangat Puas pada setiap aspek layanan mahasiswa.
- 4.2.2. Setiap unit prodi menerapkan PPEPP secara konsisten dan berkelanjutan dengan menyusun RTL dari hasil Rapat Tinjauan Manajemen secara periodik dan dilakukan pengawasan secara intensif.
- 4.2.3. Adanya pelatihan, pengembangan dan bimtek bagi dosen dan tendik sesuai dengan bidangnya dan dmengikuti perkembangan baik bagi, dosen dan tenaga kependidikan
- 4.2.4. Melengkapi sarana pendidikan, alat pembelajaran, media pembelajaran dan prasarana laboratorium
- 4.2.5. Memperbanyak media informasi /pengumuman untuk mahasiswa

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

**Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Manajemen: Tata Kelola, dan Tata Pamong**

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, tata kelola, dan tata pamong. Hasil yang diperoleh atas kuesioner ini akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik demi terwujudnya *good governance university*. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan saudara menjawab dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya sesuai dengan yang dialami dan rasakan. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas saudara.

Petunjuk Pengisian;

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)!
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 SP : Sangat Puas
 P : Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas

Identitas Responden:

Nama :(boleh tidak diisi)
 Fakultas/Direktorat :
 Program Studi :
 Semester :

No	Uraian Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
A.	Akademik dan Kemahasiswaan				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan perkuliahan tiap semester				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap penjadwalan program studi terkait UTS dan UAS sesuai dengan kalender akademik				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas akademik (tidak berbelit-belit)				
B.	Keuangan				

No	Uraian Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jangka waktu pembayaran biaya kuliah				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan petugas keuangan				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi jumlah pembayaran biaya kuliah				
C.	Prodi/ Fakultas				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap nomor telepon kampus yang mudah dihubungi				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan memperoleh informasi perkuliahan				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan mengurus transkrip nilai				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas layanan perkuliahan di lingkup prodi untuk menvelesaikan prodi				
D.	Dosen				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang tepat waktu				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap dosen dalam merespon bimbingan mahasiswa				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan dosen dalam memberikan pelayanan setiap waktu				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan dosen yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa				
E.	Tenaga Kependidikan				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang tepat waktu				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kecepatan tendik dalam menanggapi keluhan mahasiswa				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan informasi/ pengumuman yang mudah dimengerti				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kesediaan tendik dalam memberikan pelayanan setiap waktu				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan tendik yang professional, ramah dan memberikan rasa aman kepada mahasiswa				
F.	Ferpustakaan				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan				

No	Uraian Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kualitas pelayanan staff perpustakaan				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan kebaruan koleksi perpustakaan				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kemudahan peminjaman				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap ketersediaan e-book, e-journal, dan buku literasi				
6.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan selama berada di ruangan				
G.	Laboratorium				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap kelengkapan dan keberfungsian peralatan laboratorium				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana dan prasarana laboratorium yang memadai				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap proses penggunaan laboratorium				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap pelayanan staff laboratorium				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan				
H.	Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran				
1.	Tingkat kepuasan saudara terhadap ruang kelas yang bersih, nyaman, rapi dan mendukung suasana akademik				
2.	Tingkat kepuasan saudara terhadap sarana pendukung pembelajaran yang memadai di ruang kuliah yang ber-AC				
3.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas toilet yang mencukupi dan terawat dengan bersih				
4.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas ibadah yang bersih dan memadai				
5.	Tingkat kepuasan saudara terhadap fasilitas olahraga yang mencukupi dan memadai				

Mohon mahasiswa/i berkenan memberikan masukan terkait layanan manajemen untuk keberlanjutan di masa mendatang menjadi lebih baik:

.....

.....

Terima kasih

LAMPIRAN 2
DATA DAN HASIL PENGUKURAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN PRODI PKK
UST YOGYAKARTA

