

**LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
TAHUN AKADEMIK 2020/21**



**GUGUS MUTU PROGRAM STUDI  
PENDIDIKAN VOKASIONAL TEKNIK MESIN  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
YOGYAKARTA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen**
  
2. **Pelaksana GMP**
  - a. Nama Lengkap : Dianna Ratnawati, M.Pd.
  - b. NIDN : 0511108901
  - c. Jabatan Struktural : GMP PVTM
  - d. Fakultas : FKIP UST
  - e. HP : 089630236548
  - f. Alamat email : [dianna.ratnawati@ustjogja.ac.id](mailto:dianna.ratnawati@ustjogja.ac.id)
3. Tempat Kegiatan : Online
4. Waktu Kegiatan : 21 Juni – 3 Juli 2021
5. Anggaran Biaya : -

Yogyakarta, 23 Juli 2021

Mengesahkan,  
Kaprodi PVTM,



Drs.Ir. Suparmin, M.T.  
NIDN. 0007055910

GMP PVTM ,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dianna Ratnawati'.

Dianna Ratnawati, M.Pd.  
NIDN. 0511108901

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Daftar Isi .....	iii
A. Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	1
3. Sasaran.....	1
4. Ruang Lingkup.....	1
B. Pelaksanaan dan Hasil Pengukuran.....	1
1. Metode.....	1
2. Teknik Pengumpulan Data.....	2
3. Hasil Evaluasi.....	2
C. Kesimpulan.....	
D. Rekomendasi.....	
Lampiran	

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap pelaksanaan sistem manajemen yang telah dijalankan di universitas sarjanawiyata tamansiswa adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan manajemen menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut yang pelaksanaannya ditetapkan dalam SPMI UST.

### **2. Tujuan Pelaksanaan Pengukuran**

Untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi sistem manajemen di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

### **3. Sasaran**

Dosen dan tenaga kependidikan di prodi pendidikan vokasional teknik mesin

### **4. Ruang Lingkup**

Sistem manajemen di UST yang meliputi :

- a) pengelolaan tata pamong (aspek kredibel, transparansi, tanggung jawab, akuntabel, dan adil)
- b) Kepemimpinan (aspek organisasional, operasional, kepemimpinan publik)
- c) Pengelolaan fungsional dan operasional (aspek *planning*, *organizing*, *staffing*, *leading*, dan *controlling*)

## **B. Pelaksanaan dan Hasil Pengukuran**

### **1) Metode pengukuran kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen**

#### **- Cara pelaksanaan**

Pengukuran dilaksanakan menggunakan kuesioner secara online melalui portal akademik ust untuk responden dosen, sedangkan responden tendik menggunakan google form melalui laman <https://ustjogja.ac.id/pjm/c23>

#### **- Instrumen**

Terbagi dengan 3 kategori angket :

1. pengelolaan tata pamong (aspek kredibel, transparansi, tanggung jawab, akuntabel, dan adil) terdiri dari 17 item pernyataan
2. Kepemimpinan (aspek organisasional, operasional, kepemimpinan publik) terdiri dari 11 item pernyataan

3. Pengelolaan fungsional dan operasional (aspek *planning*, *organizing*, *staffing*, *leading*, dan *controlling*) terdiri dari 23 item pernyataan

Instrumen menggunakan skala likert 1-4 dengan kategori : tidak puas (1), kurang puas(2), puas (3), sangat puas (4)

- Teknik Analisis Data

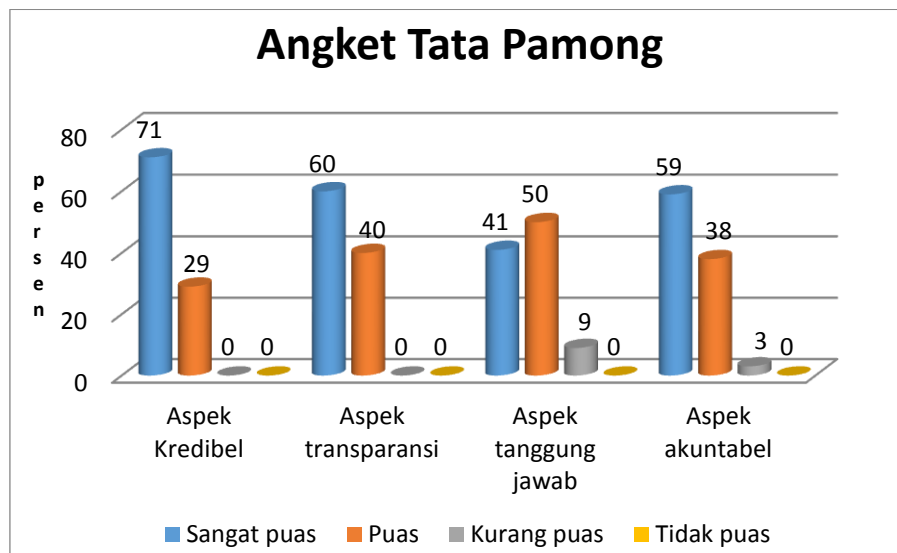
Teknik analisis data deskriptif kuantitatif, mencari rata-rata dan kriteria

2) **Hasil pengukuran kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen**

a. Pengelolaan tata pamong (aspek kredibel, transparansi, tanggung jawab, akuntabel, dan adil)

**Tabel 1.** Hasil penilaian angket tata pamong

Kategori	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak puas
C2. Angket Tata Pamong (Aspek Kredibel)	71%	29%	0%	0%
C2. Angket Tata Pamong (Aspek Transparansi)	60%	40%	0%	0%
C2. Angket Tata Pamong (Aspek Tanggung Jawab)	41%	50%	9%	0%
C2. Angket Tata Pamong (Aspek Akuntabel)	59%	38%	3%	0%
<b>Rata-rata penilaian angket tata pamong</b>	<b>88 (sangat baik)</b>			



**Gambar 1.** Grafik hasil penilaian angket tata pamong pada tiap aspek

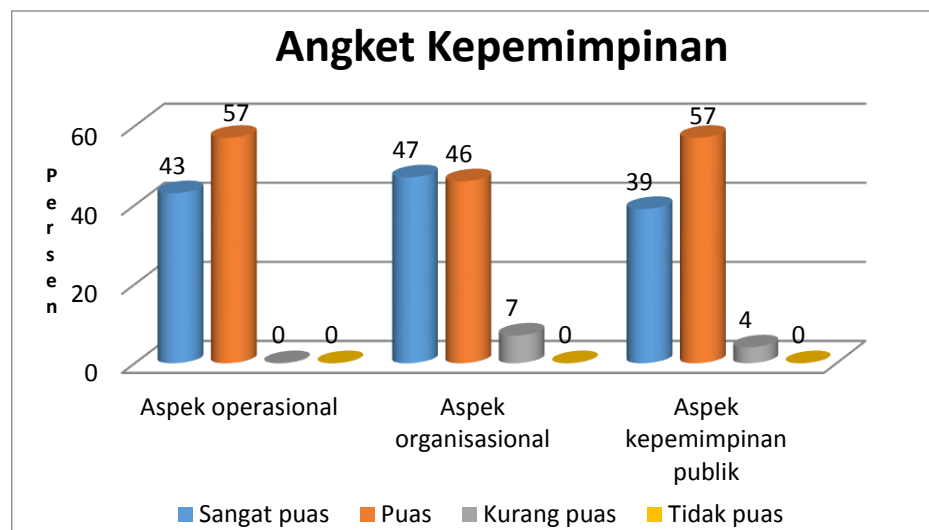
Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 1 dapat diinterpretasikan bahwa manajemen tata kelola pamong di UST **sangat baik** dengan rerata 88 melalui sebaran penilaian **aspek kredibel** kategori sangat puas 71%, puas 29%, kurang puas 0% dan tidak puas 0%; **aspek transparansi** kategori sangat puas 60%, puas 40%, kurang puas

0% dan tidak puas 0%; **aspek tanggung jawab** kategori sangat puas 41%, puas 50%, kurang puas 9% dan tidak puas 0%; **aspek akuntabel** kategori sangat puas 59%, puas 38%, kurang puas 3% dan tidak puas 0%.

- b. Kepemimpinan (aspek organisasional, operasional, kepemimpinan publik)

**Tabel 2.** Hasil penilaian angket kepemimpinan

Kategori	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
C2. Angket Kepemimpinan (Aspek Operasional)	43%	57%	0%	0%
C2. Angket Kepemimpinan (Aspek Organisasional)	47%	46%	7%	0%
C2. Angket Kepemimpinan (Aspek Kepemimpinan Publik)	39%	57%	4%	0%
<b>Rata-rata penilaian angket kepemimpinan</b>	<b>85 (sangat baik)</b>			



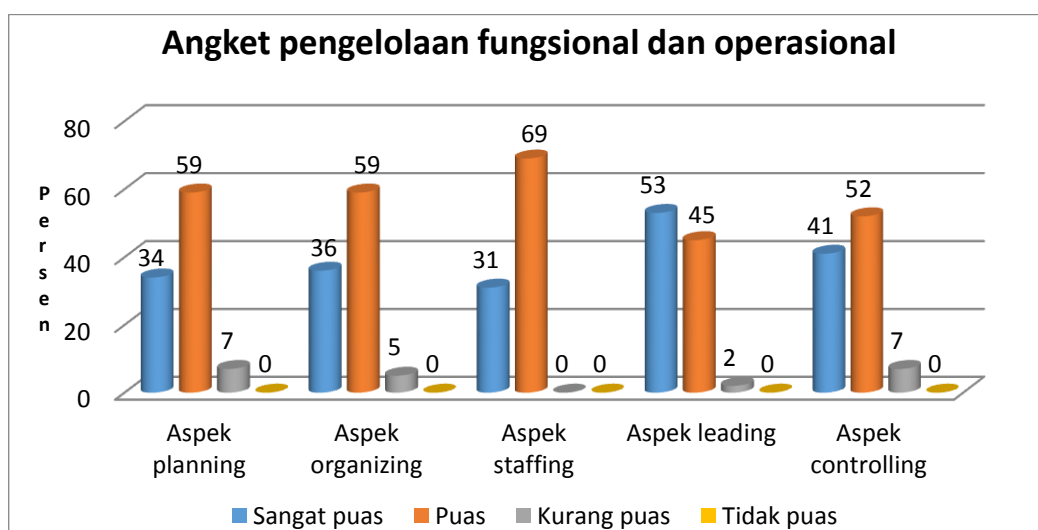
**Gambar 2.** Grafik hasil penilaian angket kepemimpinan pada tiap aspek

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 2 dapat diinterpretasikan bahwa manajemen kepemimpinan di UST **sangat baik** dengan rerata 85 melalui sebaran penilaian **aspek operasional** kategori sangat puas 43%, puas 57%, kurang puas 0% dan tidak puas 0%; **aspek organisasional** kategori sangat puas 47%, puas 46%, kurang puas 7% dan tidak puas 0%; **aspek kepemimpinan publik** kategori sangat puas 39%, puas 57%, kurang puas 4% dan tidak puas 0%.

- c. Pengelolaan fungsional dan operasional (aspek *planning*, *organizing*, *staffing*, *leading*, dan *controlling*)

**Tabel 3.** Hasil penilaian angket pengelolaan fungsional dan operasional

Kategori	Sangat puas	puas	kurang puas	tidak puas
C2. Angket Pengelolaan Fungsional dan Operasional (Aspek Planning)	34%	59%	7%	0%
C2. Angket Pengelolaan Fungsional dan Operasional (Aspek Organizing)	36%	59%	5%	0%
C2. Angket Pengelolaan Fungsional dan Operasional (Aspek Staffing)	31%	69%	0%	0%
C2. Angket Pengelolaan Fungsional dan Operasional (Aspek Leading)	53%	45%	2%	0%
C2. Angket Pengelolaan Fungsional dan Operasional (Aspek Controlling)	41%	52%	7%	0%
<b>Rata-rata penilaian angket pengelolaan fungsional dan operasional</b>	<b>84 (Sangat baik)</b>			



**Gambar 3.** Grafik hasil penilaian angket pengelolaan fungsional dan operasional pada tiap aspek

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 3 dapat diinterpretasikan bahwa manajemen kepemimpinan di UST **sangat baik** dengan rerata 84 melalui sebaran penilaian **aspek planning** kategori sangat puas 34%, puas 59%, kurang puas 7% dan tidak puas 0%; **aspek organizing** kategori sangat puas 36%, puas 59%, kurang puas 5% dan tidak puas 0%; **aspek staffing** kategori sangat puas 31%, puas 69%, kurang puas 0% dan tidak puas 0%; **aspek leading** kategori sangat puas 53%, puas 45%, kurang puas 2% dan tidak puas 0%; **aspek controlling** kategori sangat puas 41%, puas 52%, kurang puas 7% dan tidak puas 0%.

Disamping hasil pengisian data pada angket kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen, diperoleh data temuan kritik dan saran sebagai berikut:

1. Aspek supervisi perlu lebih ditingkatkan
2. Mohon pimpinan secara berkala atau insidental cek lapangan (sidak) untuk kegiatan catur darma.
3. Lembaga keuangan ada yg menangani keluhan / kesulitan mahasiswa dalam pembayaran.
4. Tingkatkan kontroling terhadap implementasi standar mutu yg sudah ditetspkan
5. Agar Penjaminan Mutu diperkuat, semua pedoman dan manual mutu dijalankan secara konsisten
6. Sangat senang menjalankan pekerjaan di PVTM FKIP UST.  
Kendala mengajar pelajaran praktik(keterampilan) secara daring sangat kurang efektif, tetapi tidakmasalah karena adanya pandemi membuat kita harus menyadari dan dituntun selalu kreatif.
7. Tetap baik UST
8. Laporan hasil audit perlu disosialisasikan dimasing” lembaga/prodi
9. Pertahankan kualitas layanan prima bagi manajemen UST
- 10.Sudah baik
- 11.Selalu memberikan semangat kepada bawahannya
12. Akuntabel, dan transparan
13. Good job
14. Alhamdulillah bagus, sebaiknya rutin melaksanakan monitoring dan peningkatan kompetensi pamong layanan manajemen di tingkat prodi sudah baik yang masih perlu ditingkatkan di tingkat fakultas dan universitas bagi semua dosen masih perlu ditingkatkan untuk sarana koordinasi dan konsultasi agar dosen dapat melaksanakan kegiatan Catur Dharma dengan baik
15. Sudah baik

#### **d. Analisis Pengukuran**

Hasil rata-rata pengisian keseluruhan kuesioner kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen di UST ditinjau dari tiap aspek menunjukkan hasil yang **baik** . lebih lanjut data dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil pengisian kuesioner kepuasan dosen dan tendik terhadap pengelolaan manajemen di UST



NO	KATEGORI	TOTAL	PERSENTASE (%)	KRITERIA
1	C2. KUESIONER KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TATA KELOLA DAN TATA PAMONG	4455.06	68.54	Baik

### C. Kesimpulan

Layanan manajemen di UST baik tingkat universitas, fakultas, maupun prodi pvtn sudah **baik**. Namun untuk dapat meningkatkan menjadi sangat baik perlu memperhatikan berbagai saran dari sivitas akademika terutama manajemen pengelolaan tata pamong dan pengelolaan fungsional dan operasional.

### D. Rekomendasi

Segera ada tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pengelolaan manajemen untuk mencapai target sangat baik.

