

LAPORAN SURVEY

Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa terhadap Kinerja dan berbagai Layanan

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Akhir Semester Gasal

Tahun Ajaran 2021/2022



FMIPA
Faculty of Mathematic & Science
Yogyakarta State University

**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Survey Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di Fakultas MIPA UNY Tahun 2021
Tujuan : Mengetahui kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di Fakultas MIPA UNY Tahun 2023
Waktu Pelaksanaan : Agustus 2023
Fakultas : FMIPA
Alamat : Kampus Karang Malang, Jl. Colombo No.1, Karang Gayam, CAurtunggal, Kec. Depaok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa, Yogyakarta
Penyusun : Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY

Yogyakarta, 20 Agustus 2021

Mengetahui,
Dekan FMIPA UNY



Prof. Dr. Ariswan, M.Si
NIP. 195909141988031003

Ketua Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Syukrul Hamdi', is written over a faint circular stamp.

Dr. Syukrul Hamdi, S.Pd., M.Pd
NIP.198507072019031012

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Puji syukur ke hadirat Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas segala ijin dan limpahan karunia-Nya sehingga kami dapat merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan kegiatan ini. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Unit Penjaminan Mutu (UPM) FMIPA Universitas Negeri Yogyakarta kepada Dekan, Ketua LPPMP, dan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.

Kelancaran pelaksanaan kegiatan ini karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Rektor dan Wakil Rektor UNY, serta Ketua dan sekretaris LPPMP UNY atas perhatian dan dukungannya terhadap pelaksanaan kegiatan ini,
2. Ketua dan sekretaris Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY,
3. Ketua dan anggota Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY atas kerjasamanya,
4. Bapak/Ibu Tim penyusun dan validator instrumen yang digunakan pada survei ini
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga laporan ini bermanfaat, khususnya bagi FMIPA UNY, dalam meningkatkan kualitas kinerja dan layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan para pengguna lulusan.

Yogyakarta, 20 Juli 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY

RINGKASAN

Untuk menjamin kualitas kinerja dan layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan para pengguna lulusan, Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) melalui Direktorat Penjaminan Mutu (DPM) terus menerus melaksanakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan berbagai pihak terhadap kinerja dan berbagai layanan di UNY. Untuk itu, pada tahun 2021 telah dilaksanakan survei kepuasan dari berbagai stakeholders tersebut menggunakan instrumen yang valid dan reliabel yang dikembangkan oleh DPM UNY. Survei dilakukan secara online melalui <http://survei.uny.ac.id>. Untuk dosen, tendik, dan mahasiswa UNY login terlebih dahulu menggunakan Single Sign On (SSO) UNY untuk mengakses survei ini. Ada beberapa jenis survei yang dilakukan pada tahun 2021. Berikut ini adalah survei-survei tersebut dan jumlah respondennya.

Tabel 1. Jenis Survey dan Jumlah Responden

No	Jenis Survey	Jumlah Responden
1	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	108
2	Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	95
3	Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	82
4	Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Kinerja UPPS dalam mewujudkan visi UNY	79
5	Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM	1

Dari hasil data tersebut, jenis survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan; kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana; kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan; dan kepuasan sivitas akademika terhadap kinerja UPPS dalam mewujudkan visi UNY mendapatkan total persentase sangat puas dan puas di atas 60%. Sedangkan survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM mendapatkan hasil 100% tidak tahu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
RINGKASAN	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan.....	1
C. Manfaat Kegiatan.....	1
BAB II METODE KEGIATAN.....	2
A. Mekanisme dan Rancangan (Process).....	2
B. Instrumen Survei.....	2
C. Keluaran (outputs)	2
D. Hasil (outcomes)	3
E. Indikator	3
BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN.....	4
A. Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan	4
B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana.....	6
C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan	8
D. Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Kinerja UPSS dalam Mewujudkan Visi UNY	10
E. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM.....	12
BAB IV PENUTUP	14
A. Kesimpulan.....	14
B. Saran dan Rekomendasi.....	14
C. Rencana Tindak Lanjut.....	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas yang bermutu akan menjamin kualitas layanan yang diberikannya pada *stakeholders* internal maupun eksternal. Ketersediaan jaminan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan *stakeholders* kepada universitas. Oleh karena itu, upaya untuk menjamin kualitas layanan kepada *stakeholders* harus terus menerus dilaksanakan. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan dapat efektif dan efisien, jika terdapat informasi yang akurat, khususnya dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan sebagai *stakeholders* internal dan eksternal, terkait apa saja yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Direktorat Penjaminan Mutu (DPM) UNY memandang sangat perlu untuk secara terus menerus melakukan survei tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap berbagai layanan yang ada di UNY

B. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan *Stakeholders* terhadap berbagai layanan yang ada di UNY ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait kepuasan mereka terhadap berbagai layanan yang ada. Ada beberapa jenis survei yang dilaksanakan pada tahun 2021 yaitu :

1. Survey Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan
2. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana
3. Survey Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan
4. Survey Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Kinerja UPSS dalam Mewujudkan Visi UNY
5. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

C. Manfaat Kegiatan

Hasil kegiatan ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Pimpinan FMIPA UNY, Ketua Departemen, Sekretaris Departemen, Ketua Program Studi, Kepala Laboratorium di lingkungan FMIPA UNY, sebagai bahan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada aspek yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Dosen dan karyawan UNY sebagai bahan untuk merefleksi diri dalam rangka meningkatkan partisipasi mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua *stakeholders*

BAB II METODE KEGIATAN

A. Mekanisme dan Rancangan (Process)

Kegiatan Survei Kepuasan *stakeholders* terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di UNY pada umumnya dan FMIPA UNY pada khususnya ini dibagi dalam 4 sub kegiatan, terdiri dari:

1. Penyusunan instrumen, meliputi pengembangan draf, workshop, validasi, dan revisi, dilaksanakan oleh Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY.
2. Penyempurnaan sistem untuk pelaksanaan survei secara *online*, dilaksanakan oleh Pusat Komputer setelah instrumen divalidasi dan direvisi.
3. Pengisian angket secara *online*, dilaksanakan bulan Januari – Desember setiap tahun.
4. Analisis data dan penyusunan laporan, dilaksanakan oleh Tim Penjaminan Mutu pada akhir bulan Desember dan awal bulan Januari.

B. Instrumen Survei

Instrumen survei berupa skala Likert dengan pilihan jawaban 4, 3, 2, 1,0, masing- masing berturut-turut berarti sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas, dan tidak tahu. Instrumen telah divalidasi oleh pakar, dan diujicobakan. Semua instrumen oleh Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY telah dinyatakan valid dan reliabel. Tabel 2 menyajikan jenis survey dan jumlah seluruh item.

Tabel 2. Jenis Survey dan Jumlah Item

No	Jenis Survey	Jumlah Item
1	Kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan	8
2	Kepuasan terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana	6
3	Kepuasan terhadap proses pendidikan	19
4	Kepuasan sivitas akademika terhadap kinerja upss dalam mewujudkan visi UNY	7
5	Kepuasan terhadap pengelolaan SDM	2

C. Keluaran (outputs)

Keluaran (outputs) yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terlaksananya survei kepuasan dari stakeholders, yang terdiri dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan.

D. Hasil (outcomes)

Dari kegiatan ini diperoleh hasil tentang tingkat kepuasan dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan

E. Indikator

Keberhasilan kegiatan ini diukur dari: (1) Tersusun instrumen yang valid dan reliabel;

(2) Terkumpul data dari sekitar 500 responden, yaitu sekitar 15% dari total dosen, tendik, dan mahasiswa FMIPA UNY; dan (3) Tersusun laporan hasil survei kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di FMIPA UNY.

BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

Berikut ini deskripsi data dan pembahasan hasil survei untuk setiap jenis survei yang dilakukan. Untuk setiap pernyataan dihitung jumlah dan persentase respon sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas, dan tidak tahu. Pembahasan termasuk menganalisis hal-hal yang diduga menjadi penyebab responden memberikan respon tersebut.

A. Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan

1. Deskripsi Data

Jumlah responden yang mengisi survey kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah sebanyak 108 responden yang berasal dari mahasiswa. Terdapat 8 pernyataan menyangkut fasilitas dari UPPS/FMIPA yang ditanyakan kepada responden. Responden memilih jawaban 4, 3, 2, 1, atau 0, berturut-turut untuk pilihan jawaban sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan, dan tidak tahu. Tabel 3 berikut menyajikan jumlah responden yang memilih masing-masing respon untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 3. Pemahaman Responden terhadap Visi-Misi UNY

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Sistem seleksi masuk bagi mahasiswa baru prodi	17	73	3	1	14	108
2	Layanan bidang penalaran	16	71	7	1	13	108
3	Layanan bidang minat dan bakat	14	67	21	2	4	108
4	Layanan bimbingan karier (penyiapan untuk memperoleh pekerjaan dan penyaluran lulusan ke tempat kerja)	13	62	9	3	21	108
5	Layanan bimbingan kewirausahaan	14	76	9	1	8	108
6	Layanan bimbingan dan konseling	16	63	9	2	18	108
7	Layanan beasiswa	15	73	13	2	5	108
8	Layanan kesehatan	21	72	9	1	5	108

Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Persentase Respon terhadap Pemahaman Visi - Misi UNY

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total
		4	3	2	1	0	
1	Sistem seleksi masuk bagi mahasiswa baru prodi	15.74	67.59	2.78	0.93	12.96	100
2	Layanan bidang penalaran	14.81	65.74	6.48	0.93	12.04	100
3	Layanan bidang minat dan bakat	12.96	62.04	19.44	1.85	3.70	100
4	Layanan bimbingan karier (penyiapan untuk memperoleh pekerjaan dan penyaluran lulusan ke tempat kerja)	12.04	57.41	8.33	2.78	19.44	100
5	Layanan bimbingan kewirausahaan	12.96	70.37	8.33	0.93	7.41	100
6	Layanan bimbingan dan konseling	14.81	58.33	8.33	1.85	16.67	100
7	Layanan beasiswa	13.89	67.59	12.04	1.85	4.63	100
8	Layanan kesehatan	19.44	66.67	8.33	0.93	4.63	100

Rata-rata persentase untuk setiap pilihan jawaban tersebut tersaji pada Gambar 1 berikut



Gambar 1. Rata-rata Persentase Pemahaman Responden terhadap Visi - Misi UNY

2. Pembahasan

Rata-rata persentase respon sangat puas sebesar 15% dan puas sebesar 64%. Hal ini berarti mahasiswa merasa paham terhadap layanan kemahasiswaan. Namun masih ada 9% tidak puas, 2% sangat tidak puas, bahkan 10% tidak tahu. Diantara 8 pernyataan pada instrumen ini, persentase jawaban sangat memuaskan/memuaskan terbesar adalah untuk pernyataan Layanan bimbingan kewirausahaan

B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

3. Deskripsi Data

Jumlah responden survei ini sebanyak 95 mahasiswa. ini. Terdapat 6 pernyataan menyangkut Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang ditanyakan kepada responden. Responden memilih jawaban 4, 3, 2, 1, atau 0, berturut-turut untuk pilihan jawaban sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan, dan tidak tahu. Tabel 5 berikut ini menyajikan jumlah respon untuk setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 5. Respon Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

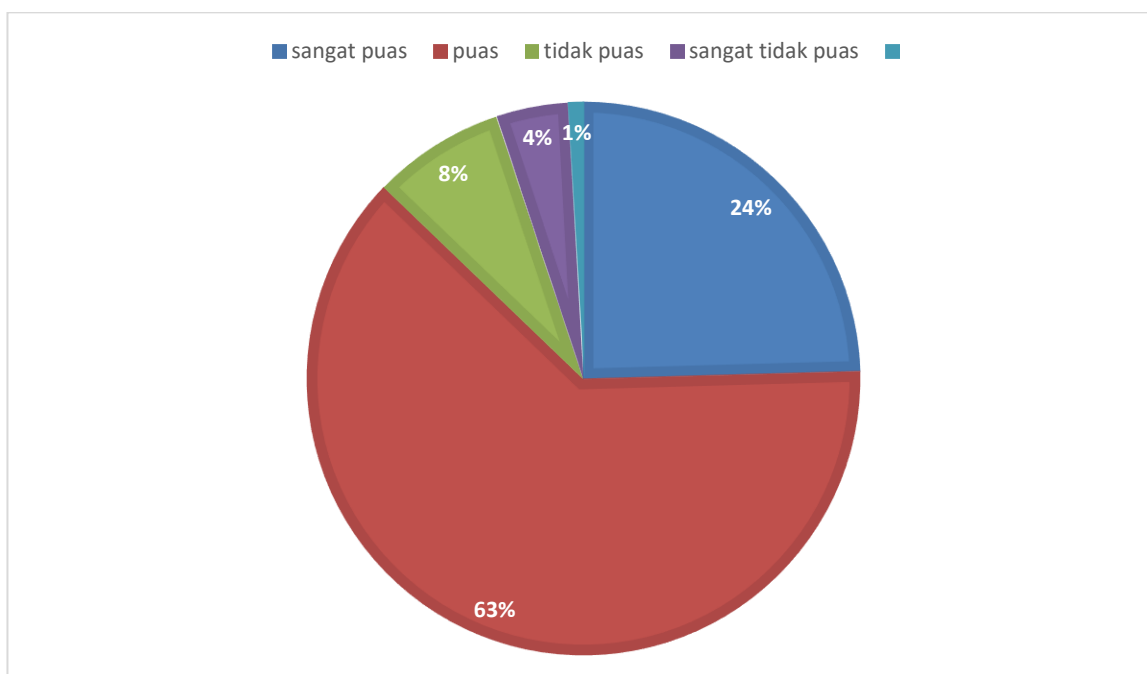
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	25	57	8	3	2	95
2	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	24	61	4	6	0	95
3	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	24	56	10	4	1	95
4	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	22	62	5	4	2	95
5	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	27	58	5	5	0	95
6	Kualitas sarana prasarana	18	63	12	2	0	95

Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 6.

Tabel 6. Persentase Respon Mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	26.32	60	8.42	3.16	2.11	100
2	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	25.26	64.21	4.21	6.32	0	100
3	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	25.26	58.95	10.53	4.21	1.05	100
4	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	23.16	65.26	5.26	4.21	2.11	100
5	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	28.42	61.05	5.26	5.26	0	100
6	Kualitas sarana prasarana	18.95	66.32	12.63	2.11	0	100

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



Gambar 2. Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Manajemen, Keuangan, dan Sarana Prasarana

4. Pembahasan

Jika ditotal secara keseluruhan jumlah rata-rata persentase sangat puas dan puas 87%. Butir 2 & 5 terkait Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb) mendapatkan persentase tertinggi yakni 89.47%. Hal ini dikarenakan salah satu faktor sarana dan prasarana yang memadai, baik terkait perpustakaan, ruang kelas, laboratorium, ruang ibadah yang tersedia dengan baik.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

1. Deskripsi Data

Responden survei kepuasan mahasiswa dalam proses pendidikan ini sebanyak 82 mahasiswa yang ada di FMIPA UNY. Instrumen terdiri 19 butir pernyataan. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sangat puas (4), puas (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1), dan tidak tahu (0). Tabel 7 dan 8 berikut ini menyajikan data jumlah dan persentase respon dari setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataannya.

Tabel 7. Respon Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
Pembelajaran							
1	Pendekatan/ metode pembelajaran	9	61	10	1	1	82
2	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran	9	53	17	1	2	82
3	Penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa oleh dosen	12	57	11	1	1	82
Suasana akademik							
4	Kegiatan akademik di luar kegiatan pembelajaran	6	57	14	2	3	82
5	Seminar/ kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/ jurusan rutin bulanan	8	56	13	0	5	82
6	Seminar/ kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/ jurusan rutin enam bulanan	13	56	8	0	5	82
7	Bakti sosial dan sejenisnya	11	58	9	0	4	82
8	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	12	57	11	1	1	82
9	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	13	60	6	1	2	82
10	Kemampuan pengelola fakultas/ prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	13	56	9	1	3	82
11	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dengan cepat	13	52	13	2	2	82
12	Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dengan cepat	14	54	11	1	2	82
13	Kemauan dari pengelola fakultas/ prodi dalam membantu mahasiswa dengan cepat	15	54	10	1	2	82
14	Kemampuan dosen untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	15	51	12	1	3	82
15	Kemampuan tenaga kependidikan untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang	17	52	9	1	3	82

	diberikan telah sesuai dengan ketentuan						
16	Kemampuan pengelola untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	14	54	10	1	3	82
17	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	17	49	13	1	2	82
18	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	13	52	14	1	2	82
19	Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	12	54	13	1	2	82

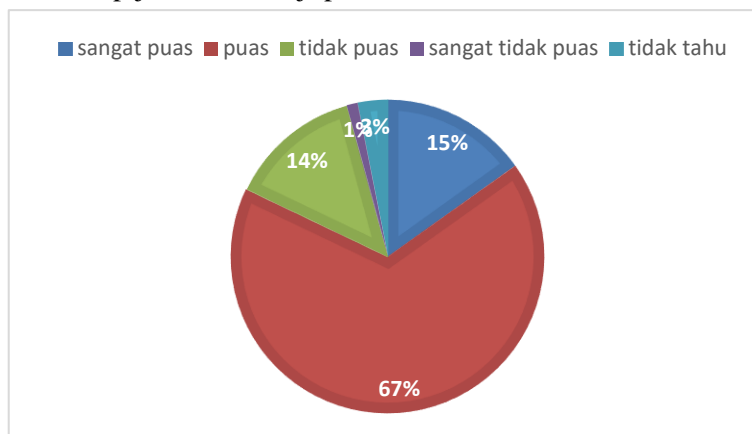
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 8.

Tabel 8. Persentase Respon mahasiswa terhadap proses pendidikan

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
Pembelajaran							
1	Pendekatan/ metode pembelajaran	10.9 8	74. 39	12. 20	1.2 2	1.2 2	100
2	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran	10.9 8	64. 63	20. 73	1.2 2	2.4 4	100
3	Penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa oleh dosen	14.6 3	69. 51	13. 41	1.2 2	1.2 2	100
Suasana akademik							
4	Kegiatan akademik di luar kegiatan pembelajaran	7.32	69. 51	17. 07	2.4 4	3.6 6	100
5	Seminar/ kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/ jurusan rutin bulanan	9.76	68. 29	15. 85	0	6.1 0	100
6	Seminar/ kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/ jurusan rutin enam bulanan	15.8 5	68. 29	9.7 6	0	6.1 0	100
7	Bakti sosial dan sejenisnya	13.4 1	70. 73	10. 98	0	4.8 8	100
8	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	14.6 3	69. 51	13. 41	1.2 2	1.2 2	100
9	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	15.8 5	73. 17	7.3 2	1.2 2	2.4 4	100
10	Kemampuan pengelola fakultas/ prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	15.8 5	68. 29	10. 98	1.2 2	3.6 6	100
11	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dengan cepat	15.8 5	63. 41	15. 85	2.4 4	2.4 4	100
12	Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dengan cepat	17.0 7	65. 85	13. 41	1.2 2	2.4 4	100
13	Kemauan dari pengelola fakultas/ prodi dalam membantu mahasiswa dengan cepat	18.2 9	65. 85	12. 20	1.2 2	2.4 4	100
14	Kemampuan dosen untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	18.2 9	62. 20	14. 63	1.2 2	3.6 6	100
15	Kemampuan tenaga kependidikan untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	20.7 3	63. 41	10. 98	1.2 2	3.6 6	100
16	Kemampuan pengelola untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	17.0 7	65. 85	12. 20	1.2 2	3.6 6	100
17	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	20.7 3	59. 76	15. 85	1.2 2	2.4 4	100

18	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	15.85	63.41	17.07	1.22	2.44	100
19	Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	14.63	65.85	15.85	1.22	2.44	100

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



Gambar 3. Rata-rata persentase kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

2. Pembahasan

Dari 82 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait proses pendidikan. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas dan dipuas diperoleh pada butir pernyataan Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Namun lebih dari 10% respon tidak tahu terkait kepuasan terhadap proses pendidikan.

D. Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Kinerja UPSS dalam Mewujudkan Visi UNY

1. Deskripsi Data

Responden pada survei ini sebanyak 79 dosen dari FMIPA UNY. Tabel 9 dan Tabel 10 berikut ini menyajikan data hasil survei tersebut.

Tabel 9. Respon Sivitas Akademika terhadap Kinerja UPSS

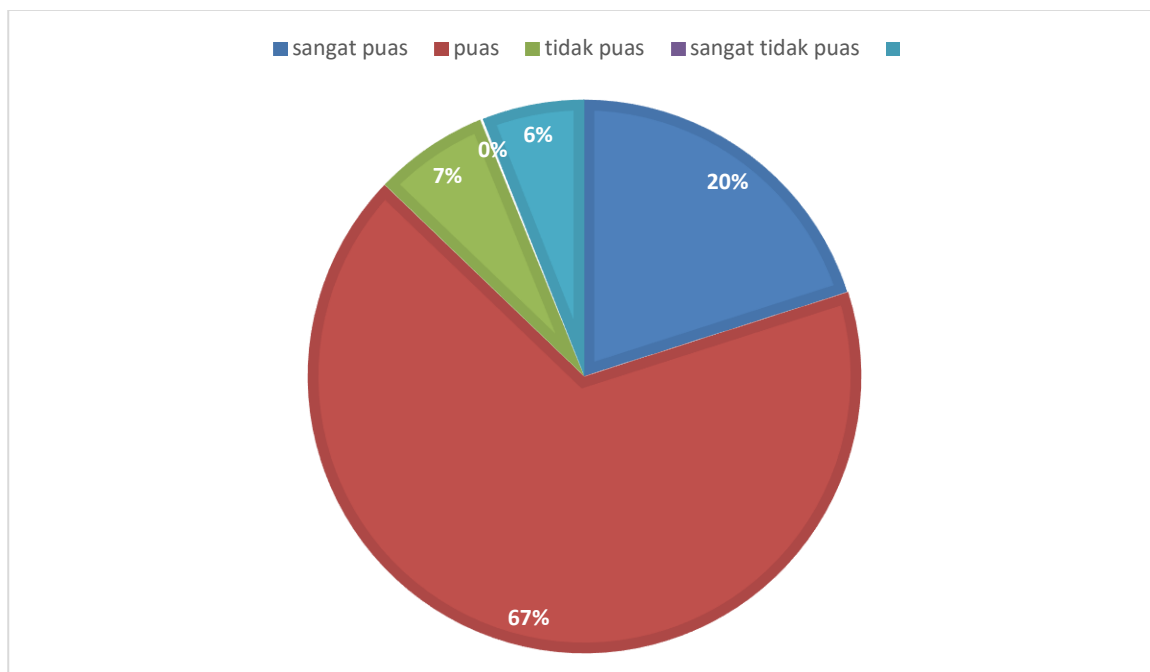
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Fasilitasi (kegiatan, finansial, kebijakan) Unit Pengelola Program Studi (UPPS) untuk mewujudkan visi menuju Universitas Kependidikan Kelas Dunia	14	55	5	0	5	79
2	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi ketakwaan	15	52	7	0	5	79
3	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Mandiri	18	54	3	0	4	79
4	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Cendikia	15	55	4	0	5	79
5	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Unggul	16	52	7	0	4	79
6	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Kreatif	16	51	7	0	5	79
7	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Inovatif	17	52	4	1	5	79

Tabel 10. Persentase Respon Sivitas Akademika terhadap Kinerja UPSS

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	

1	Fasilitasi (kegiatan, finansial, kebijakan) Unit Pengelola Program Studi (UPPS) untuk mewujudkan visi menuju Universitas Kependidikan Kelas Dunia	17.7 2	69. 62	6.3 3	0	6.3 3	100
2	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi ketakwaan	18.9 9	65. 82	8.8 6	0	6.3 3	100
3	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Mandiri	22.7 8	68. 35	3.8 0	0	5.0 6	100
4	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Cendikia	18.9 9	69. 62	5.0 6	0	6.3 3	100
5	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Unggul	20.2 5	65. 82	8.8 6	0	5.0 6	100
6	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Kreatif	20.2 5	64. 56	8.8 6	0	6.3 3	100
7	Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Inovatif	21.5 2	65. 82	5.0 6	1.2 7	6.3 33	100

Gambar berikut menunjukkan rata-rata persentase kepuasan Sivitas Akademika terhadap Kinerja UPSS



Gambar 4. Rata-rata Persentase kepuasan Sivitas Akademika terhadap Kinerja UPSS

Dari 79 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap kinerja UPPS dalam mewujudkan Visi UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas dan puas diperoleh butir pernyataan “Fasilitasi UPPS yang mendukung visi Mandiri”. Sedangkan 6% responden menjawab tidak tahu terhadap kepuasan kinerja UPSS.

E. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 1 tenaga kependidikan yang terdiri dari 2 pernyataan. Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 11 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 12 untuk persentase respon dari setiap pilihan jawabannya.

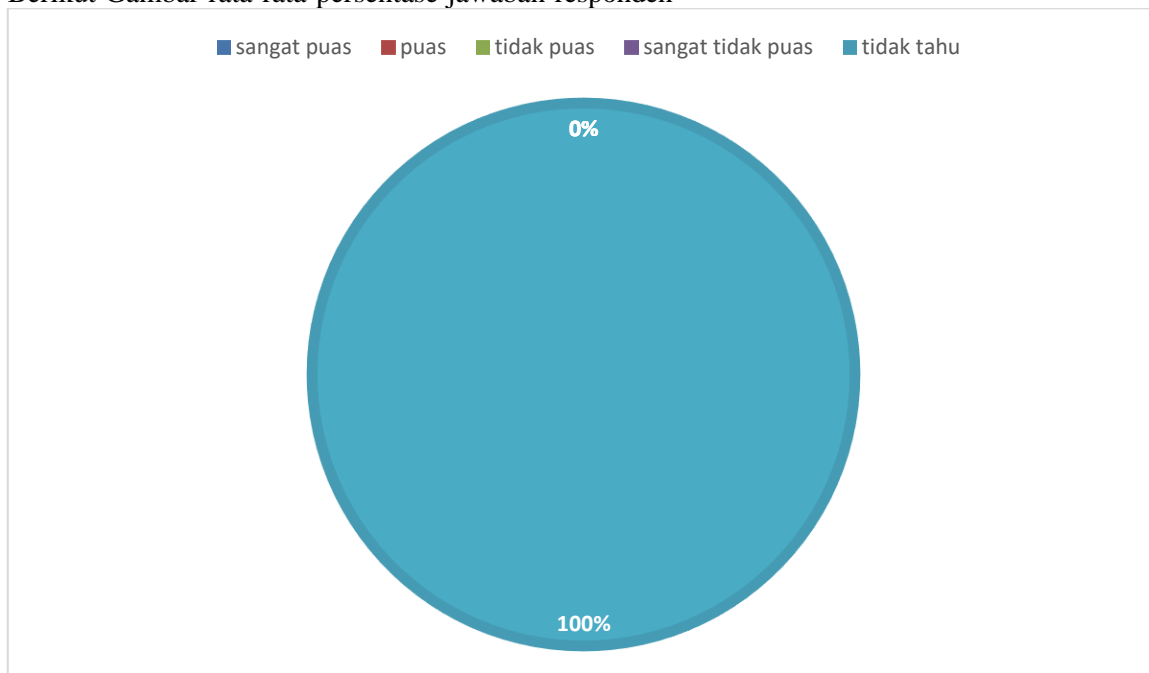
Tabel 11. Respon Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM

No	Pernyataan	Jumlah respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kecukupan tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika	0	0	0	0	1	1
2	Kualifikasi tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika	0	0	0	0	1	1

Tabel 12. Persentase Respon Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kecukupan tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika	0	0	0	0	100	100
2	Kualifikasi tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika	0	0	0	0	100	100

Berikut Gambar rata-rata persentase jawaban responden



Gambar 5. Rata-rata Persentase Respon Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

2. Pembahasan

Berdasarkan rata-rata persentase responden didapatkan 100% responded tidak tahu terhadap pengelolaan SDM. Hal ini didapatkan pada butir nomor satu terkait Kecukupan tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika maupun butir nomor dua terkait Kualifikasi tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Pada survey respon terhadap kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan mendapatkan rata-rata persentase respon sangat puas sebesar 15% dan puas sebesar 64%. Namun masih ada 9% tidak puas, 2% sangat tidak puas, bahkan 10% tidak tahu. Diantara 8 pernyataan pada instrumen ini, persentase jawaban sangat memuaskan/memuaskan terbesar adalah untuk pernyataan Layanan bimbingan kewirausahaan.

Survey mahasiswa terhadap Manajemen, Keuangan, dan Sarana Prasarana mendapatkan jumlah rata-rata persentase sangat puas dan puas 87%. Butir 2 & 5 terkait Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb) mendapatkan persentase tertinggi yakni 89.47%.

Pada survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait proses pendidikan. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas dan dipuas diperoleh pada butir pernyataan Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Namun lebih dari 10% respon tidak tahu terkait kepuasan terhadap proses pendidikan.

Pada survey Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Kinerja UPSS dalam Mewujudkan Visi UNY lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap kinerja UPSS dalam mewujudkan Visi UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas dan puas diperoleh butir pernyataan "Fasilitasi UPSS yang mendukung visi Mandiri". Sedangkan 6% responden menjawab tidak tahu terhadap kepuasan kinerja UPSS.

Survey respon Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM didapatkan persentase 100% respon tidak tahu terhadap pengelolaan SDM. Hal ini didapatkan pada butir nomor satu terkait Kecukupan tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika maupun butir nomor dua terkait Kualifikasi tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, laboran, teknisi, dll.) untuk melayani sivitas akademika.

Saran dan Rekomendasi

Terkait hasil survei tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang disampaikan tim kepada pimpinan FMIPA UNY. Beberapa rekomendasi adalah sebagai berikut.

1. FMIPA dan UNY perlu lebih banyak lagi menyediakan prasarana untuk keperluan perkuliahan dan kegiatan laboratorium
2. FMIPA perlu memprioritaskan tendik untuk memperoleh pelatihan peningkatan kompetensi/ketrampilan penunjang tugas mereka.
3. Prodi-prodi perlu didorong dan difasilitasi untuk mengadakan kegiatan ilmiah rutin sebulan sekali, antara lain dengan "menghidupkan" research Group yang sudah ada.
4. FMIPA perlu terus memotivasi dan memfasilitasi dosen-dosen untuk naik jabatan, khususnya naik jabatan

ke Lektor Kepala dan Guru Besar..

Rencana Tindak Lanjut

Memperhatikan temuan selama persiapan, pelaksanaan, dan analisis data survei ini maka Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY merencanakan beberapa tindak lanjut yaitu:

5. Mengupayakan sosialisasi adanya berbagai survei ini kepada para stakeholders, baik internal maupun eksternal, lebih awal dan lebih gencar, agar tingkat partisipasi stakeholders dapat meningkat menjadi 25% dari total sasaran.
6. Mengusulkan kepada LPMPP untuk meninjau ulang beberapa instrumen, khususnya instrumen survei kepuasan mitra, mencakup jumlah pernyataan dan perlunya isian identitas lembaga dari mitra.
7. Menyampaikan kepada Bapak Dekan FMIPA UNY tentang hasil survei ini untuk menjadi perhatian dan ditindaklanjuti