

**LAPORAN KEGIATAN  
EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
SEMESTER GASAL TAHUN AJARAN 2021/2022**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Kegiatan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022**
2. **Pelaksana**
  - a. Nama Lengkap : Rabiman
  - b. NIDN : 0017047502
  - c. Jabatan Struktural : Satuan Penjaminan Mutu
  - d. Fakultas : FKIP
  - e. HP : 081327184293
  - f. Alamat email : spmf\_fkip@ustjogja.ac.id
3. **Tempat Kegiatan** : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
4. **Waktu Kegiatan** : Semester Gasal 2021-2022

Yogyakarta, 4 Januari 2022

SPMF FKIP,

Mengesahkan,

Dekan FKIP



Dr. Siti Mariah, M.Pd.

NIDN : 0005126508

Rabiman, M.Pd.

NIDN. 0017047502

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini berisi tentang hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022 di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UST pada semester gasal tahun akademik 2021/2022. Kepuasan Mahasiswa yang dimaksud yaitu pada Aspek *Assurance* (Kepastian), Aspek *Empathy* (Empati), Aspek *Reliability*, Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan Aspek *Tangibles*. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 02 s.d 12 Desember 2021 menggunakan instrumen angket yang diisi secara online oleh mahasiswa dilingkup FKIP melalui link <http://ustjogja.ac.id/pjm/c61>. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa: (1) Aspek *Assurance* (Kepastian) berada pada kategori yang “baik” dengan indeks capaian 79,78%; (2) Aspek *Empathy* (Empati) berada pada kategori “baik” dengan nilai capaian 79,82%; (3) Aspek *Reliability* berada pada kriteria yang “baik” dengan indeks capaian 80,69%; (4) Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) berada pada kategori “baik” dengan nilai capaian 79,41%; dan (5) Aspek *Tangibles* berada pada kategori “baik” dengan nilai capaian 78,99%.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kegiatan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022. Laporan ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan proses pendidikan ditingkat Fakultas sehingga Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dapat menjaga dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

Yogyakarta, 4 Januari 2022

SPMF FKIP,

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
Halaman Sampul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Ringkasan Eksekutif.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
A. Pendahuluan.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	2
3. Sasaran.....	2
4. Dasar Hukum.....	2
5. Ruang Lingkup.....	3
B. Pelaksanaan dan Hasil Pengukuran.....	3
1. Waktu Pelaksanaan.....	3
2. Teknik Pengumpulan Data.....	4
3. Hasil Evaluasi.....	4
C. Kesimpulan.....	11
D. Saran dan Rekomendasi.....	12
E. Penutup.....	12
Lampiran .....	13

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang

Laporan Kegiatan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022 ini bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST). Hasil umpan balik yang didapat dari kuesioner akan digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan dalam proses pendidikan yang lebih baik. Secara garis besar, instrumen yang digunakan terdiri dari 5 (lima) aspek, yaitu: ***Assurance (Kepastian)***, ***Empathy (Empati)***, ***Reliability (Keandalan)***, ***Responsiveness (Daya Tanggap)***, dan ***Tangibles***.

Pada aspek pertama yaitu ***Assurance (Kepastian)*** membahas tentang kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, aspek kedua ***Empathy (Empati)*** membahas tentang kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, aspek ketiga ***Reliability*** membahas tentang keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan, aspek keempat ***Responsiveness (Daya tanggap)*** membahas tentang Kemauan Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dan aspek yang terakhir yaitu ***Tangibles*** membahas tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022 ini dilakukan dengan bekerjasama dengan Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Evaluasi ini diharapkan dapat membantu menemukan kekurangan-kekurangan dalam pelayanan terhadap para

Dosen. Sehingga dengan temuan yang didapat diharapkan pelayanan pengabdian yang diberikan kepada para dosen semakin prima.

## **2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap: *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Tangibles*.

## **3. Sasaran**

Sasaran dari evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan ini adalah para mahasiswa di lingkup FKIP UST yang aktif pada semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022.

## **4. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- c. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- e. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- f. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- g. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
- h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 73 Tahun 2013 tentang penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
- i. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi.

- j. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 154 Tahun 2014 tentang Rumpun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi.
- k. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- l. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- m. Surat Edaran Dirjen Dikti No. 152/E/T/2012 tentang Publikasi Karya Ilmiah.
- n. Tim Pengembang SPMI-PT Direktorat Akademik Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, (2010). Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi.
- o. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, (2014). Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- p. Statuta UST Yogyakarta
- q. Peraturan Akademik UST Yogyakarta.

## **5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pengukuran persepsi mahasiswa terhadap proses pendidikan meliputi 5 (lima) aspek, yaitu: *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Tangibles*.

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

### **1. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Ajaran 2021/2022 di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UST ini dilakukan dalam empat tahap yang meliputi tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap analisa



data, dan tahap pelaporan hasil. Pelaksanaan kegiatan dari tahap persiapan sampai tahap pelaporan dilakukan pada 2 -12 Desember 2021.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa angket online yang terdapat dalam link <http://ustjogja.ac.id/pjm/c61> dan diintegrasikan dengan portal akademik. Berdasarkan data hasil pengukuran diperoleh sebanyak 2396 yang mengisi angket tersebut. Kuesioner yang digunakan pada Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan ini menggunakan format standar kuesioner yang dikeluarkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

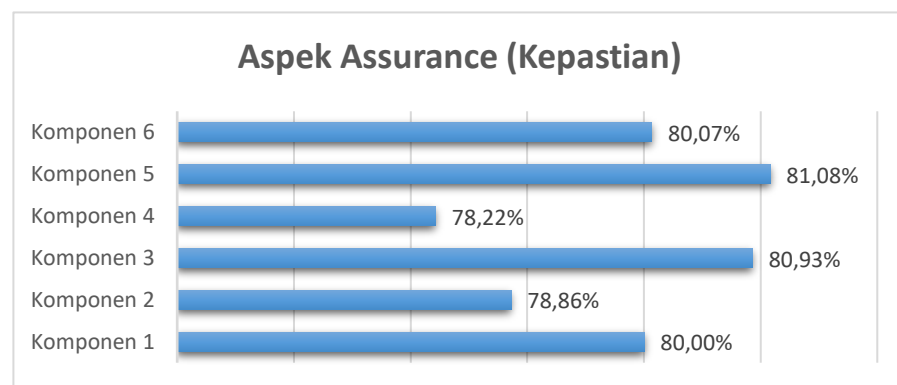
Instrumen pengumpulan data terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama yaitu petunjuk pengisian, bagian kedua yaitu identitas, dan bagian ketiga adalah daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan terdiri dari 36 butir komponen yang terbagi dalam 5 (lima) aspek, yaitu: (1) **Aspek Assurance (Kepastian)** kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (2) **Aspek Empathy (Empati)** Kesiadaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (3) **Aspek Reliability** (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan); (4) **Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)** Kemauan Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; dan (5) **Aspek Tangibles** penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

## 3. Hasil Evaluasi

### a. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek Assurance (Kepastian)

Analisis data pengisian kuesioner Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Pelaksanaan Proses Pendidikan pada **Aspek**

**Assurance (Kepastian)** terdiri dari enam komponen, yaitu: (1) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik); (2) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling; (3) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali; (4) Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa; (5) Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan; dan (6) Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, diperoleh hasil sebagai berikut.

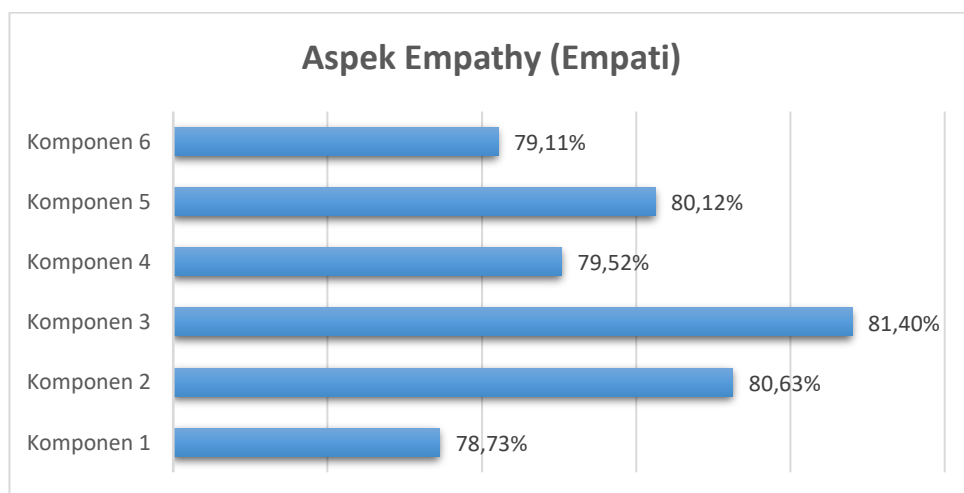


**Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek Assurance (Kepastian)**

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa komponen 5 yaitu **Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan** memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar (81,08%). Sedangkan komponen 4 yaitu **Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa** memperoleh persentase terendah yaitu (78,22%).

**b. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Empathy* (Empati)**

Analisis data pengisian kuesioner Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Pelaksanaan Proses Pendidikan pada **Aspek *Empathy* (Empati)** terdiri dari enam komponen, yaitu: (1) Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan; (2) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah; (3) Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa; (4) Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa; (5) UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM; dan (6) UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling, diperoleh hasil sebagai berikut.



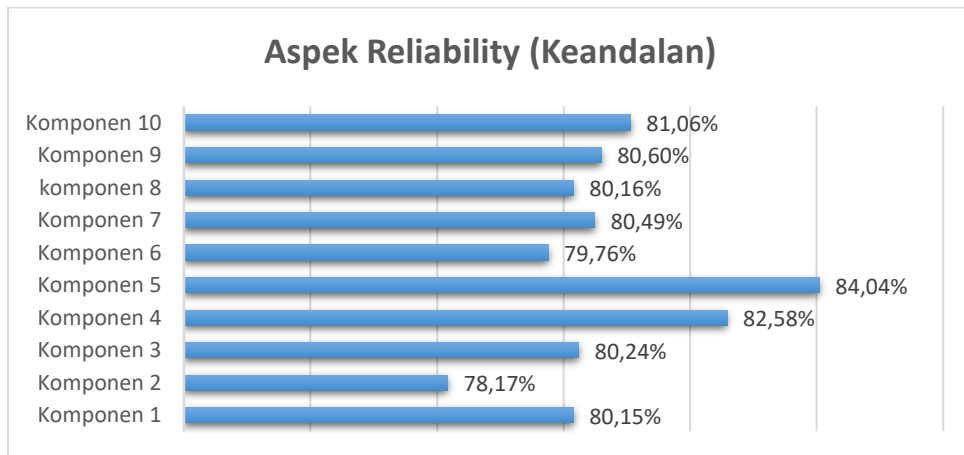
**Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Empathy* (Empati)**

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa komponen 3 yaitu **Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan**

**korektif dengan mahasiswa** memperoleh persentase respon tertinggi dari mahasiswa dengan persentase yaitu sebesar 81,40%. Sedangkan pada komponen 1 yaitu **Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan** memperoleh persentase terendah yaitu sebesar 78,73%, sehingga perlu diberikan pemahaman atau sosialisasi bahwa kontribusi biaya dari orang tua mahasiswa/wali sangat diperlukan untuk pengembangan lembaga yang pada akhirnya akan kembali kepada mahasiswa lagi.

**c. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Reliability***

Analisis data pengisian kuesioner Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Pelaksanaan Proses Pendidikan pada **Aspek *Reliability*** terdiri dari sepuluh komponen, yaitu: (1) Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; (2) Dosen datang tepat waktu; (3) Dosen memberikan nilai yang objektif; (4) Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh; (5) Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan; (6) Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen; (7) Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan; (8) Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; (9) Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa; dan (10) Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab, diperoleh hasil sebagai berikut.



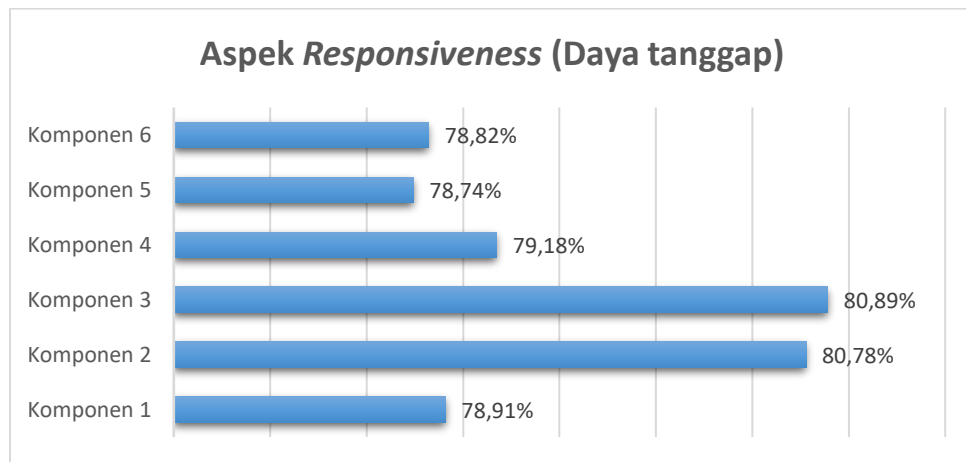
**Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Reliability***

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa komponen 5 yaitu **Dosen selalu menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan** memperoleh persentase tertinggi (84,04%) sehingga mahasiswa mengetahui gambaran mata kuliah yang nanti akan disampaikan, serta tata tertib yang harus dipatuhi selama mengikuti perkuliahan. Sedangkan pada komponen 2 yaitu **Dosen datang tepat waktu** memiliki persentase terendah sebesar (78,17%) sehingga perlu diperbaiki untuk memenuhi komitmen waktu yang telah dijanjikan kepada mahasiswa agar mahasiswa menjadi semakin termotivasi untuk mengikuti perkuliahan dan dapat memacu mahasiswa berprestasi setinggi-tingginya.

**d. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Analisis data pengisian kuesioner Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Pelaksanaan Proses Pendidikan pada **Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)** terdiri dari enam komponen, yaitu: (1) Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi; (2) UST melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan

penyelesaian Tugas Akhir; (3) UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu; (4) UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan; (5) UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa; dan (6) UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa, diperoleh hasil sebagai berikut.



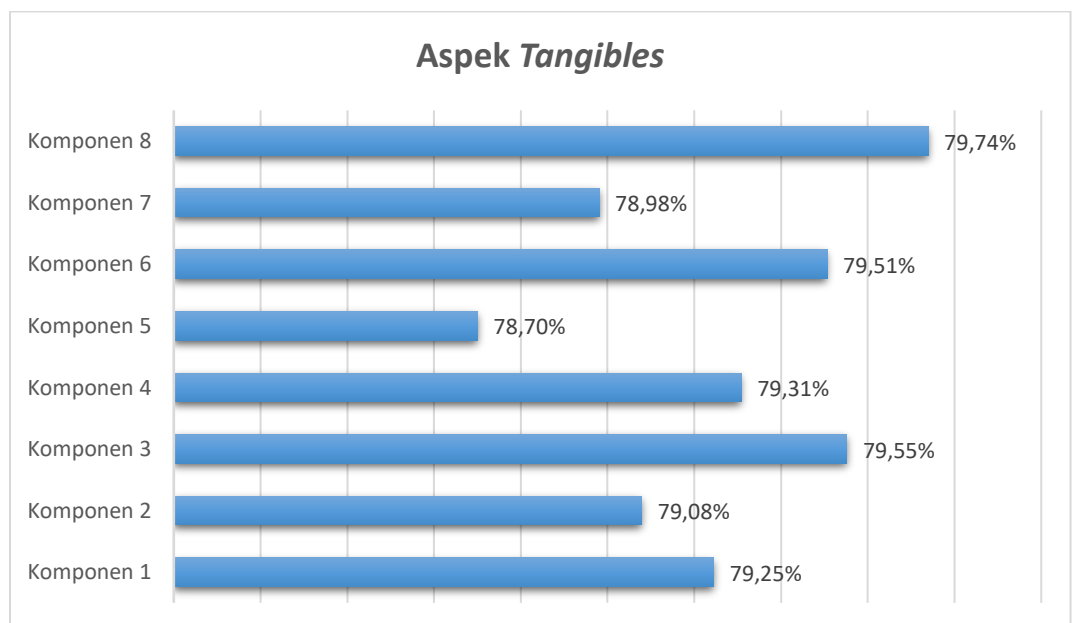
**Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)**

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa komponen 3 yaitu **UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu** memperoleh persentase tertinggi sebesar (80,89%), hal ini sudah baik pelaksanaannya dan perlu ditingkatkan lagi peran dari dosen wali/PA. Sedangkan komponen 5 yaitu **UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa** memperoleh persentase yang terendah sebesar (78,74%) sehingga perlu adanya peningkatan dalam layanan kesehatan kesehatan bagi mahasiswa.

**e. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek Tangibles**

Analisis data pengisian kuesioner Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Pelaksanaan Proses Pendidikan pada **Aspek Tangibles** terdiri dari delapan komponen, yaitu: (1) Ketersediaan buku

referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses; (2) Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai; (3) Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UST yang lengkap dan memadai; (4) Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain); (5) Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC; (6) Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi; (7) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representatif; dan (8) UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses, diperoleh hasil sebagai berikut.



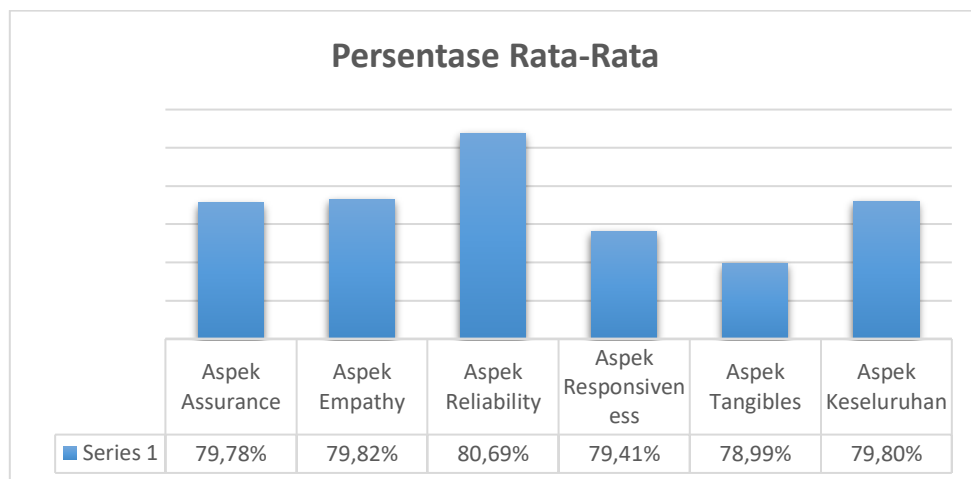
**Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Tangibles***

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa komponen 8 yaitu **UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses** memiliki persentase tertinggi sebesar (79,74%) mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Sedangkan komponen 5 yaitu **Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC** memperoleh persentase terendah sebesar (78,70%), sehingga perlu

adanya peningkatan fasilitas untuk mendukung proses pembelajaran yang nyaman.

**f. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan secara Keseluruhan**

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 6. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan**

Berdasarkan hasil tersebut, **Aspek Reliability** memperoleh persentase rata-rata tertinggi yaitu sebesar 80,69%. Sedangkan **Aspek Tangibles** memperoleh rata-rata persentase terendah yaitu 78,99% sehingga perlu ditingkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pendidikan yang lebih baik.

**C. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan analisis data tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Assurance* (Kepastian) adalah baik dengan capaian persentase sebesar 79,78%.



2. Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Empathy* adalah baik dengan capaian persentase sebesar 79,82%.
3. Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Reliability* adalah baik dengan capaian persentase sebesar 80,69%.
4. Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Responsiveness* adalah baik dengan capaian persentase sebesar 79,41%.
5. Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan pada Aspek *Tangibles* adalah baik dengan capaian persentase sebesar 78,99%.

#### **D. Saran dan Rekomendasi**

Saran yang disampaikan oleh Mahasiswa dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Kualitas pembelajaran perlu ditingkatkan khususnya pada saat pembelajaran online.
2. UST perlu meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pendidikan agar menjadi lebih baik.
3. Menambah ruang terbuka hijau dengan akses wifi yang lancar untuk proses diskusi dan belajar mahasiswa di luar ruangan.
4. Program Studi memfasilitasi pembelajaran luring/praktik terutama untuk program studi yang kejuruan.
5. Dosen menghadirkan pengajar dari luar untuk variasi penyampaian materi.

#### **E. Penutup**

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan evaluasi kuesioner tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Gasal Tahun Akademik 2021/2022 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Saran dan kritik sangat kami harapkan demi perbaikan selanjutnya.

**Lampiran 1**  
**Surat Edaran Pengisian Kuesioner**



**Lampiran 2**  
**Instrumen Kuesioner**

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN**

Tahun Ajaran 2021/2022

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap **Proses Pendidikan**. Hasil yang diperoleh atas kuesioner akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan Saudara menjawab dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya sesuai apa yang dialami dan rasakan sewajarnya. 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 sekalian.

Terimakasih atas kerjasamanya

Salam

**Petunjuk Pengisian;**

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternative jawaban sesuai dengan tingkat kepuasan kerja yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:  
**SB : Sangat Baik**  
**B : Baik**  
**TB : Tidak Baik**  
**STB : Sangat Tidak Baik**
4. Instrumen ini menunjukkan tanggapan kepuasan Saudara terhadap proses pendidikan di UST.

**Identitas Responden:**

Nama : .....(boleh tidak diisi)  
Fakultas/Direktorat : .....  
Program Studi : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Alamat : .....

\*) coret yang tidak perlu

**1. Aspek *Reliability*** (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan				
2	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
3	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
4	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
5	Dosen memberikan nilai yang objektif				
6	Dosen datang tepat waktu				
7	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap <i>Asah, Asih, Asuh</i> .				
8	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
9	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
10	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa				
<b>Secara keseluruhan keandalan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.</b>					

**2. Aspek *Responsiveness*** (Daya tanggap)

Kemauan Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
2.	UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
3.	UST melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir				
4.	Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
5.	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa				

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
6.	UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
<b>Secara keseluruhan daya tanggap dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dengan cepat.</b>					

### 3. Aspek *Assurance* (Kepastian)

Kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan				
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling				
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa				
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<b>Secara keseluruhan pelayanan dosen, tendik dan pengelola dalam membantu mahasiswa sudah sesuai dengan ketentuan</b>					

### 4. Aspek *Empathy* (Empati)

Kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.				
3.	UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				

4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				
5.	Dosen bersikap <b>sebagai pamong</b> , terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.				
6.	UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM				
<b>Secara keseluruhan dosen, tendik, dan pengelola memberikan kepedulian dan perhatian kepada mahasiswa</b>					

### 5. Aspek *Tangibles*

Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC				
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representatif				
4.	UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses				
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain)				
6.	Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses.				
7.	Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai				
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UST yang lengkap dan memadai				
<b>Secara keseluruhan UST menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan dapat diakses dengan baik</b>					



Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan proses pendidikan secara singkat dan jelas!

1. ....  
.....
2. ....  
.....
3. ....  
.....

Yogyakarta,.....

.....

**Lampiran 3**  
**Hasil Analisis**

## Data Kuisiner

Semester Gasal 2021/2022

### C6. Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

**Tabel 1. Jumlah Responden dan Presentase Aspek Assurance (Kepastian)**

Aspek Assurance (Kepastian)			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	625,17	26,15%	1,05
Baik	1634,33	68,35%	2,05
kurang Baik	94,67	3,96%	0,08
Tidak Baik	33,17	1,39%	0,01
Tidak menjawab	3,67	0,15%	0,00
Total	2391,00	100,00%	3,19
Nilai Pencapaian			79,78

**Tabel 2. Jumlah Responden dan Presentase Aspek Empathy (Empati)**

Aspek Empathy (Empati)			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	626,33	26,20%	1,05
Baik	1633,50	68,32%	2,05
kurang Baik	96,67	4,04%	0,08
Tidak Baik	30,17	1,26%	0,01
Tidak menjawab	4,33	0,18%	0,00
Total	2391,00	100,00%	3,19
Nilai Pencapaian			79,82

**Tabel 3. Jumlah Responden dan Presentase Aspek Reliability**

Aspek Reliability			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	695,6	29,09%	1,164

Baik	1577,1	65,96%	1,979
kurang Baik	85,3	3,57%	0,071
Tidak Baik	31,5	1,32%	0,013
Tidak menjawab	1,5	0,06%	0,001
Total	2391	100,00%	3,228
Nilai Pencapaian			80,691

**Tabel 4. Jumlah Responden dan Presentase Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)**

<b>Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)</b>			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	633,50	26,50%	1,06
Baik	1589,33	66,47%	1,99
kurang Baik	124,50	5,21%	0,10
Tidak Baik	37,33	1,56%	0,02
Tidak menjawab	6,33	0,26%	0,00
Total	2391,00	100,00%	3,18
Nilai Pencapaian			79,41

**Tabel 5. Jumlah Responden dan Presentase Aspek Tangibles**

<b>Aspek Tangibles</b>			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	600	25,09%	1,00
Baik	1627,25	68,06%	2,04
kurang Baik	109	4,56%	0,09
Tidak Baik	42,625	1,78%	0,02
Tidak menjawab	12,125	0,51%	0,01
Total	2391	100,00%	3,16
Nilai Pencapaian			78,99

**Tabel 6. Jumlah Responden dan Presentase Keseluruhan Aspek**

<b>Keseluruhan</b>			
Jawaban	Jumlah	Persentase	
Sangat Baik	640,72	26,80%	1,07
Baik	1609,22	67,30%	2,02
kurang Baik	100,56	4,21%	0,08
Tidak Baik	35,00	1,46%	0,01
Tidak menjawab	5,50	0,23%	0,00
Total	2391,00	100,00%	3,19
Nilai Pencapaian			79,80

**Keterangan:**

<b>C6.1.</b>	Aspek Assurance (Kepastian)	
	A =	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)
	B =	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling
	C =	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
	D =	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa
	E =	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan
	F =	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran
<b>C6.2.</b>	Aspek Empathy (Empati)	
	A =	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan
	B =	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah
	C =	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa
	D =	Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
	E =	UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM
	F =	UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling
<b>C6.3.</b>	Aspek Reliability	
	A =	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
	B =	Dosen datang tepat waktu
	C =	Dosen memberikan nilai yang objektif
	D =	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh.
	E =	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan
	F =	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen
	G =	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan
	H =	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
	I =	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa
	J =	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab
<b>C6.4.</b>	Aspek Responsiveness (Daya tanggap)	
	A =	Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
	B =	UST melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir
	C =	UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
	D =	UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan
	E =	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa

	F =	UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
<b>C6.5.</b>	<b>Aspek Tangibles</b>	
	A =	Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses
	B =	Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai
	C =	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UST yang lengkap dan memadai
	D =	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain)
	E =	Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC
	F =	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi
	G =	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representatif
	H =	UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses