

SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENDIK, DAN
MAHASISWA TERHADAP KINERJA DAN BERBAGAI
LAYANAN DI SEKOLAH PASCASARJANA UNY TAHUN
2025



SEKOLAH PASCASARJANA UNY
Yogyakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Survey Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di SPs UNY Tahun 2025

Tujuan : Mengetahui kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di SPs UNY UNY Tahun 2025

Waktu Pelaksanaan : Agustus 2025

SPs : SPs UNY

Alamat : Jl. Colombo No.1, Karang Gayam, CAturtunggal, Kec. Depaok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa, Yogyakarta

Penyusun : Unit Penjaminan Mutu SPs UNY

Yogyakarta, 25 Agustus 2025

Mengetahui,
Direktur Sekolah Pascasarjana,

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Prof. Dr. Siswantoyo, M.Kes. AIFO.
NIP 19720310 199903 1 002

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters.

Dr. Widowati Pusporini, M.Pd.
NIP. 1198302072025092155

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Kegiatan.....	1
C. Manfaat Kegiatan.....	1
BAB II METODE KEGIATAN	2
BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN	4
A. Kepahaman terhadap Visi-Misi UNY.....	4
B. Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	7
C. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian.....	11
D. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....	14
E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	16
F. Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen.....	18
G. Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	20
BAB IV PENUTUP	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Saran dan Rekomendasi.....	25
C. Rencana Tindak Lanjut.....	25

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 2025 yaitu :

1. Survey Pemahaman Sivitas Akademika SPS terhadap Visi Misi UNY
2. Survey Kepuasan Dosen
3. Survey Kepuasan Mahasiswa
4. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

C. Manfaat Kegiatan

Hasil kegiatan ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Pimpinan SPS UNY, Ketua Program Studi, Kepala Laboratorium dan Unit di lingkungan SPS 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 SPS 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 1 menyajikan jenis survey dan jumlah seluruh item.

Tabel 1. Jenis Survey dan Jumlah Item

No	Jenis Survey	Jumlah Item
1	Kepamahaman terhadap Visi-Misi UNY	13
2	Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Sarana dan Prasarana	15
3	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian	15
4	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat	15
5	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	8
6	Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen	8
7	Kepuasan Tenaga Kependidikan	10

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 dosen, tendik, dan mahasiswa SPS UNY; dan (3) Tersusun laporan hasil survei kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di SPS 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. Pemahaman terhadap Visi-Misi UNY

1. Deskripsi Data

Jumlah responden yang mengisi survey pemahaman visi-misi UNY di lingkungan SPS adalah sebanyak 622 responden yang berasal dari Dosen, tendik dan mahasiswa. Ada 11 pernyataan menyangkut fasilitasi dari UPPS/SPS 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 2 berikut menyajikan jumlah responden yang memilih masing-masing respon untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 2. Pehaman Responden terhadap Visi-Misi UNY

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	UNY memiliki tugas utama menghasilkan pendidik dan tenaga kependidikan, serta mengembangkan ilmu non-kependidikan.	511	108	2	1	0	622
2	UNY berupaya mencapai indikator-indikator perangsangan dunia untuk mengukuhkan diri sebagai universitas kependidikan kelas dunia.	481	134	7	0	0	622
3	Makna unggul pada visi UNY adalah menjadi rujukan mutu dalam pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat di bidang pendidikan dan non-kependidikan.	495	124	3	0	0	622
4	Makna kreatif pada visi UNY berarti menghasilkan pemikiran/temuan asli (bukan replikasi) yang inspiratif untuk pemecahan masalah lokal hingga global.	489	130	3	0	0	622
5	Makna inovatif pada visi UNY mencakup pengembangan produk/jasa di bidang kependidikan, sains dan teknologi, seni budaya, dan lainnya untuk pembangunan bangsa.	496	123	3	0	0	622

6	Makna berkelanjutan pada visi UNY adalah UNY berkomitmen untuk menjaga keunggulan, kreativitas, dan inovasi secara berkelanjutan sesuai amanat pembukaan UUD 1945.	481	139	2	0	0	622
7	UNY menyelenggarakan pendidikan akademik, vokasi, serta profesi yang unggul, kreatif, inovatif, dan berkelanjutan untuk semua jenjang.	500	118	3	1	0	622
8	Penelitian dan pengembangan di UNY mencakup bidang kependidikan, sains, sosial humaniora, olahraga-kesehatan, dan seni budaya.	496	123	3	0	0	622
9	Pengabdian masyarakat di UNY bertujuan untuk pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat.	493	127	2	0	0	622
10	UNY membangun jejaring kerjasama nasional/internasional untuk mendukung Tridharma Perguruan Tinggi.	504	115	2	1	0	622
11	UNY berupaya menyelenggarakan tata kelola kelembagaan, layanan, dan penjaminan mutu yang transparan dan akuntabel.	497	121	3	1	0	622

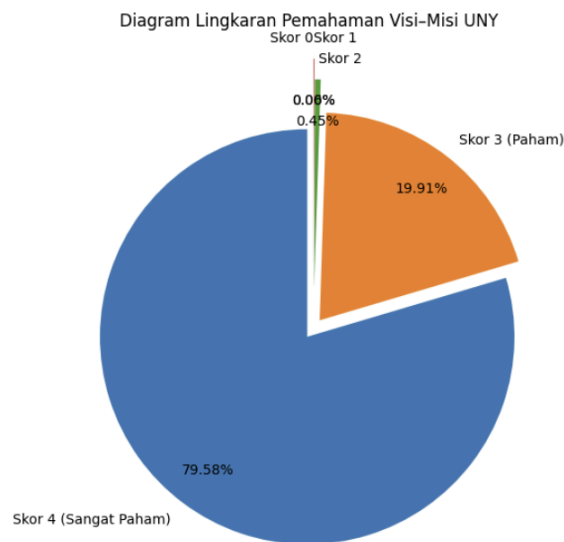
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Persentase Respon terhadap Pemahaman Visi - Misi UNY

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total
		4	3	2	1	0	
1	UNY memiliki tugas utama menghasilkan pendidik dan tenaga kependidikan, serta mengembangkan ilmu non-kependidikan.	82,15	17,36	0,32	0,16	0	100
2	UNY berupaya mencapai indikator-indikator perangkingan dunia untuk mengukuhkan diri sebagai universitas kependidikan kelas dunia.	77,33	21,54	1,13	0,00	0	100
3	Makna unggul pada visi UNY adalah menjadi rujukan mutu dalam pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat di bidang pendidikan dan non-kependidikan.	79,58	19,94	0,48	0,00	0	100
4	Makna kreatif pada visi UNY berarti menghasilkan pemikiran/temuan asli (bukan replikasi) yang inspiratif untuk pemecahan masalah lokal hingga global.	78,62	20,90	0,48	0,00	0	100

5	Makna inovatif pada visi UNY mencakup pengembangan produk/jasa di bidang kependidikan, sains dan teknologi, seni budaya, dan lainnya untuk pembangunan bangsa.	79,74	19,77	0,48	0,00	0	100
6	Makna berkelanjutan pada visi UNY adalah UNY berkomitmen untuk menjaga keunggulan, kreativitas, dan inovasi secara berkelanjutan sesuai amanat pembukaan UUD 1945.	77,33	22,35	0,32	0,00	0	100
7	UNY menyelenggarakan pendidikan akademik, vokasi, serta profesi yang unggul, kreatif, inovatif, dan berkelanjutan untuk semua jenjang.	80,39	18,97	0,48	0,16	0	100
8	Penelitian dan pengembangan di UNY mencakup bidang kependidikan, sains, sosial humaniora, olahraga-kesehatan, dan seni budaya.	79,74	19,77	0,48	0,00	0	100
9	Pengabdian masyarakat di UNY bertujuan untuk pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat.	79,26	20,42	0,32	0,00	0	100
10	UNY membangun jejaring kerjasama nasional/internasional untuk mendukung Tridharma Perguruan Tinggi.	81,03	18,49	0,32	0,16	0	100
11	UNY berupaya menyelenggarakan tata kelola kelembagaan, layanan, dan penjaminan mutu yang transparan dan akuntabel.	79,90	19,45	0,48	0,16	0	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

Diagram tersebut menggambarkan distribusi tingkat pemahaman responden terhadap visi–misi UNY dengan skala penilaian 0–4, dengan ringkasan sebagai berikut:

- Skor 4 (Sangat Paham): ± 79,6%
→ Mayoritas responden menunjukkan pemahaman yang sangat baik terhadap visi–misi UNY.
- Skor 3 (Paham): ± 19,9%
→ Sebagian kecil responden berada pada kategori paham.
- Skor 2 (Cukup Paham): ± 0,4%
- Skor 1 (Kurang Paham): ± 0,1%
- Skor 0 (Tidak Paham): 0%

Diagram lingkaran ini menunjukkan bahwa lebih dari 99% responden berada pada kategori paham dan sangat paham, yang menandakan tingkat internalisasi visi–misi UNY sangat tinggi. Hampir tidak terdapat responden yang kurang atau tidak memahami visi–misi institusi.

Secara umum, responden menyampaikan bahwa visi dan misi UNY sudah dipahami dengan baik dan dinilai sangat positif. Banyak responden menyatakan kepuasan, kebanggaan, serta optimisme terhadap arah pengembangan UNY sebagai universitas kependidikan unggul yang kreatif, inovatif, dan berkelanjutan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Ungkapan seperti “sudah baik”, “sangat baik”, “mantap”, “UNY jaya”, dan “sukses selalu” mendominasi komentar responden, yang menunjukkan tingkat penerimaan dan pemahaman yang tinggi.

Namun demikian, responden juga memberikan berbagai masukan konstruktif yang dapat

dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama. Pertama, responden berharap sosialisasi visi–misi UNY terus ditingkatkan, tidak hanya secara formal, tetapi juga melalui media yang lebih dekat dengan mahasiswa, seperti infografis, konten digital, LMS, dan platform media sosial kampus. Sosialisasi diharapkan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi mampu terinternalisasi dalam praktik akademik dan budaya kampus sehari-hari (*living vision*).

Kedua, terdapat harapan agar implementasi visi–misi lebih nyata dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam peningkatan kualitas pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Responden menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan, penguatan riset, peningkatan kualitas dosen, serta integrasi prinsip keberlanjutan dan digitalisasi dalam kurikulum, tata kelola, dan layanan akademik.

Ketiga, responden menyoroti perlunya penguatan jejaring kerja sama nasional dan internasional, termasuk perluasan program PJJ, *student exchange*, kolaborasi riset lintas disiplin, dan peningkatan layanan bagi mahasiswa asing. Beberapa responden juga mengusulkan agar UNY lebih aktif menjangkau masyarakat di luar Pulau Jawa melalui promosi dan akses pendidikan yang lebih luas.

Keempat, terdapat masukan terkait peningkatan layanan dan fasilitas pendukung, seperti optimalisasi *LMS Besmart*, peningkatan kualitas akses internet, layanan administrasi yang lebih responsif dan fleksibel, penguatan career center, serta dukungan pembimbingan akademik dan tugas akhir yang lebih intensif dan berkualitas.

Secara keseluruhan, saran dan komentar responden menunjukkan bahwa pemahaman terhadap visi–misi UNY sudah sangat baik, namun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat implementasi, sosialisasi, dan integrasi visi–misi dalam seluruh aspek kehidupan akademik dan tata kelola institusi. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi yang berharga bagi UNY dalam mewujudkan visi sebagai universitas kependidikan kelas dunia yang unggul, kreatif, inovatif, dan berkelanjutan.

B. Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Saran dan Prasarana

1. Deskripsi Data

Jumlah responden survei ini sebanyak 91 dosen. Terdapat tiga kelompok pernyataan pada instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana di SPS

UNY, yaitu: (a) Manajemen, terdiri dari 10 butir (b) Keuangan, terdiri 5 butir pernyataan; (c) Sarana dan prasarana, terdiri dari 5 butir pernyataan. Tabel 4 berikut ini menyajikan jumlah respon untuk setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 4. Respon Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, dan Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
A	Kepuasan terhadap Layanan Manajemen						
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	75	16	0	0	0	91
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	75	16	0	0	0	91
3	Empati (<i>empathy</i>)	77	14	0	0	0	91
4	Kepastian (<i>assurance</i>)	75	16	0	0	0	91
5	Nyata (<i>tangible</i>)						
5a	Layanan pengurusan administrasi (<i>akademik dan non akademik</i>).	73	18	0	0	0	91
5b	Layanan peningkatan karir (<i>funksional, pangkat, dan jabatan</i>).	67	23	1	0	0	91
5c	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (<i>seminar, studi lanjut, pelatihan, dan sertifikasi</i>).	63	27	1	0	0	91
B	Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan						
6	Kesesuaian alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan.	69	20	2	0	0	91
7	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian.	63	24	4	0	0	91
8	Penggunaan dana untuk kegiatan PKM.	65	22	4	0	0	91
9	Penggunaan dana untuk kegiatan Publikasi.	63	24	4	0	0	91
10	Penggunaan dana untuk investasi (<i>SDM, sarana dan prasarana</i>).	62	26	3	0	0	91
C	Sarana dan Prasarana						
11	Kecukupan prasarana (<i>gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, studio, bengkel</i>).	67	24	0	0	0	91
12	Kecukupan sarana pembelajaran (<i>referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/studio/bengkel</i>).	62	28	1	0	0	91
13	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (<i>akses internet, bandwidth, sistem informasi</i>).	67	24	0	0	0	91
14	Kemutakhiran prasarana (<i>gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, studio, bengkel</i>).	61	29	1	0	0	91

15	Kemutakhiran sarana pembelajaran (<i>referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/studio/bengkel</i>).	54	35	2	0	0	91
----	---	----	----	---	---	---	----

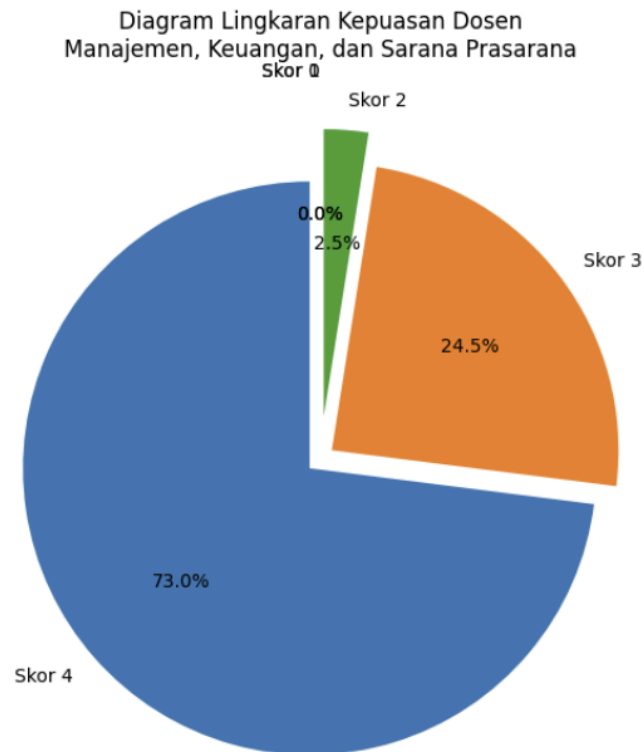
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 5.

Tabel 5. Persentase Respon Dosen terhadap Manajemen, Keuangan dan Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total (%)
		4	3	2	1	0	
A	Kepuasan terhadap Layanan Manajemen						
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	82,4 2	17,5 8	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	82,4 2	17,5 8	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
3	Empati (<i>empathy</i>)	84,6 2	15,3 8	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
4	Kepastian (<i>assurance</i>)	82,4 2	17,5 8	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
5							
5a	Layanan pengurusan administrasi (<i>akademik dan non akademik</i>).	80,2 2	19,7 8	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
5b	Layanan peningkatan karir (<i>fungsional, pangkat, dan jabatan</i>).	73,6 3	25,2 7	1,1 0	0,0 0	0,0 0	100
5c	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (<i>seminar, studi lanjut, pelatihan, dan sertifikasi</i>).	69,2 3	29,6 7	1,1 0	0,0 0	0,0 0	100
B	Kepuasan terhadap Pengelolaan Keuangan						
6	Kesesuaian alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan.	75,8 2	21,9 8	2,2 0	0,0 0	0,0 0	100
7	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian.	69,2 3	26,3 7	4,4 0	0,0 0	0,0 0	100
8	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM.	71,4 3	24,1 8	4,4 0	0,0 0	0,0 0	100
9	Penggunaan dana untuk kegiatan Publikasi.	69,2 3	26,3 7	4,4 0	0,0 0	0,0 0	100
10	Penggunaan dana untuk investasi (<i>SDM, sarana dan prasarana</i>).	68,1 3	28,5 7	3,3 0	0,0 0	0,0 0	100
C	Sarana dan Prasarana						
11	Kecukupan prasarana (<i>gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, studio, bengkel</i>).	73,6 3	26,3 7	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100
12	Kecukupan sarana pembelajaran (<i>referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/studio/bengkel</i>).	68,1 3	30,7 7	1,1 0	0,0 0	0,0 0	100
13	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (<i>akses internet, bandwidth, sistem informasi</i>).	73,6 3	26,3 7	0,0 0	0,0 0	0,0 0	100

14	Kemutakhiran prasarana (<i>gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, studio, bengkel</i>).	67,0 3	31,8 7	1,1 0	0,0 0	0,0 0	100
15	Kemutakhiran sarana pembelajaran (<i>referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/studio/bengkel</i>).	59,3 4	38,4 6	2,2 0	0,0 0	0,0 0	100

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



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

2. Pembahasan

Diagram lingkaran tersebut menggambarkan distribusi tingkat kepuasan dosen berdasarkan skala penilaian 4–0, dengan ringkasan sebagai berikut:

- Skor 4 (Sangat Puas) \approx 73,0%
→ Mayoritas dosen menyatakan sangat puas terhadap layanan manajemen, pengelolaan keuangan, serta sarana dan prasarana.
- Skor 3 (Puas) \approx 24,5%
→ Sebagian dosen berada pada kategori puas.
- Skor 2 (Cukup) \approx 2,5%
→ Hanya sebagian kecil dosen menilai cukup.
- Skor 1 (Kurang) = 0%
- Skor 0 (Tidak Puas) = 0%

Diagram ini menunjukkan bahwa lebih dari 97% responden berada pada kategori puas dan sangat puas, yang menandakan bahwa: Layanan manajemen berjalan sangat baik, Pengelolaan keuangan dinilai transparan dan mendukung tridharma, Sarana dan prasarana secara umum telah memadai.

Secara umum, responden (dosen-dosen SPs UNY) menilai layanan manajemen, keuangan, serta sarana dan prasarana sudah baik hingga sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan. Namun demikian, terdapat beberapa masukan penting untuk perbaikan. Aspek yang paling banyak disoroti adalah penguatan jaringan internet, khususnya di ruang kuliah, agar tidak sering mengalami gangguan. Selain itu, responden menekankan perlunya pemutakhiran, perawatan, dan pengendalian pemanfaatan fasilitas laboratorium, termasuk ketersediaan ruang laboratorium yang memadai, terutama bagi program studi yang bersifat lintas disiplin seperti Magister Ilmu Lingkungan. Beberapa responden juga menyoroti keterbatasan ruang pendukung perkuliahan, seperti ruang transit dosen di SPs UNY. Dari sisi sumber daya manusia, terdapat masukan agar pembinaan karier, kesempatan pelatihan, serta pendanaan peningkatan kompetensi dosen dapat dilakukan secara lebih merata. Selain itu, responden mengusulkan penyelenggaraan pelatihan layanan prima secara berkelanjutan, serta pendetailan kerja sama dan SOP pemanfaatan fasilitas laboratorium lintas fakultas. Secara keseluruhan, responden mendukung keberlanjutan survei ini dan berharap dapat dilakukan secara periodik sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan UNY.

C. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

1. Deskripsi Data

Responden survei kepuasan peneliti (dosen) dalam proses pelaksanaan penelitian ini sebanyak 4 dosen dari 12 prodi yang ada di SPS UNY. Instrumen terdiri 15 butir pernyataan. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sangat puas (4), puas (3), tidak puas

(2), sangat tidak puas (1), dan tidak tahu (0). Tabel 6 dan 7 berikut ini menyajikan data jumlah dan persentase respon dari setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataannya.

Tabel 6. Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kejelasan informasi atau tawaran kegiatan penelitian.	4	0	0	0	0	4
2	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem.	4	0	0	0	0	4
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal.	4	0	0	0	0	4
4	Kejelasan hasil reviu proposal penelitian.	3	1	0	0	0	4
5	Akuntabilitas proses seleksi proposal.	3	1	0	0	0	4
6	Pengumuman hasil seleksi proposal penelitian.	3	1	0	0	0	4
7	Proses penandatanganan kontrak penelitian.	3	1	0	0	0	4
8	Pencairan dana penelitian.	3	1	0	0	0	4
9	Pelaksanaan monitoring kegiatan penelitian.	3	1	0	0	0	4
10	Kompetensi tim monitoring penelitian.	3	1	0	0	0	4
11	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.	2	2	0	0	0	4
12	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.	3	1	0	0	0	4
13	Layanan unggah laporan penelitian.	3	1	0	0	0	4
14	Fasilitasi pemenuhan luaran hasil penelitian.	3	1	0	0	0	4
15	Sikap petugas layanan penelitian.	4	0	0	0	0	4

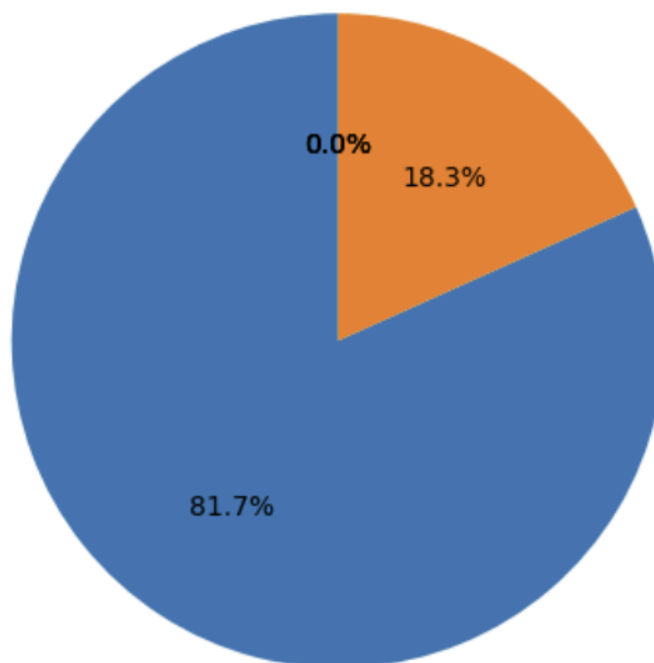
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 7.

Tabel 7. Persentase Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian

No	Pernyataan	Presentase (%)					Total (%)
		4	3	2	1	0	
1	Kejelasan informasi atau tawaran kegiatan penelitian.	100	0	0	0	0	100
2	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem.	100	0	0	0	0	100
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal.	100	0	0	0	0	100
4	Kejelasan hasil reviu proposal penelitian.	75	25	0	0	0	100
5	Akuntabilitas proses seleksi proposal.	75	25	0	0	0	100
6	Pengumuman hasil seleksi proposal penelitian.	75	25	0	0	0	100

7	Proses penandatanganan kontrak penelitian.	75	25	0	0	0	100
8	Pencairan dana penelitian.	75	25	0	0	0	100
9	Pelaksanaan monitoring kegiatan penelitian.	75	25	0	0	0	100
10	Kompetensi tim monitoring penelitian.	75	25	0	0	0	100
11	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.	50	50	0	0	0	100
12	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.	75	25	0	0	0	100
13	Layanan unggah laporan penelitian.	75	25	0	0	0	100
14	Fasilitasi pemenuhan luaran hasil penelitian.	75	25	0	0	0	100
15	Sikap petugas layanan penelitian.	100	0	0	0	0	100

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



Gambar 3. Rata-rata Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

2. Pembahasan

Penjelasan diagram

- Skor 4 (Sangat Baik) mendominasi respon, yaitu sekitar 81,7%, menunjukkan mayoritas dosen menilai layanan penelitian sudah sangat baik.
- Skor 3 (Baik) sebesar 18,3%, menandakan masih ada sebagian responden yang menilai baik namun belum pada tingkat sangat baik.
- Skor 2, 1, dan 0 tidak muncul (0%), yang berarti tidak ada responden yang

memberikan penilaian cukup, kurang, atau tidak baik.

Secara umum, layanan penelitian dinilai sangat positif oleh dosen, dengan hampir seluruh respon berada pada kategori baik dan sangat baik. Diagram lingkaran ini menegaskan bahwa kualitas layanan penelitian sudah berjalan sangat memuaskan dan hanya memerlukan peningkatan minor untuk mendorong seluruh aspek mencapai skor tertinggi.

D. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

1. Deskripsi Data

Responden pada survei ini sebanyak 4 dosen dari SPS UNY. Tabel 8 dan Tabel 9 berikut ini menyajikan data hasil survei tersebut.

Tabel 8. Respon Dosen terhadap Layanan PkM

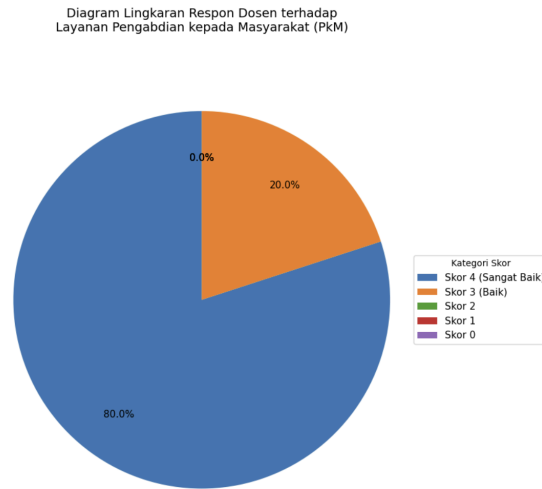
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Kejelasan informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).	4	0	0	0	0	4
2	Layanan unggah proposal PkM ke sistem.	3	1	0	0	0	4
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal.	3	1	0	0	0	4
4	Kejelasan hasil reviu proposal PkM.	3	1	0	0	0	4
5	Akuntabilitas proses seleksi proposal PkM.	3	1	0	0	0	4
6	Pengumuman hasil seleksi proposal PkM.	3	1	0	0	0	4
7	Proses penandatanganan kontrak PkM.	3	1	0	1	0	4
8	Pencairan dana PkM.	3	1	0	0	0	4
9	Pelaksanaan monitoring kegiatan PkM.	3	1	0	0	0	4
10	Kompetensi tim monitoring PkM.	3	1	0	0	0	4
11	Pelaksanaan seminar hasil PkM.	3	1	0	0	0	4
12	Kepakaran pembahas seminar hasil PkM.	3	1	0	0	0	4
13	Layanan unggah laporan PkM.	2	2	0	0	0	4
14	Fasilitasi pemenuhan luaran hasil PkM.	3	1	0	0	0	4
15	Sikap petugas layanan PkM.	4	0	0	0	0	4

Tabel 9. Persentase Respon Dosen terhadap Layanan PkM

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total (%)
		4	3	2	1	0	
1	Kejelasan informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).	100	0	0	0	0	4
2	Layanan unggah proposal PkM ke sistem.	75	25	0	0	0	4
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal.	75	25	0	0	0	4
4	Kejelasan hasil reviu proposal PkM.	75	25	0	0	0	4
5	Akuntabilitas proses seleksi proposal PkM.	75	25	0	0	0	4
6	Pengumuman hasil seleksi proposal PkM.	75	25	0	0	0	4
7	Proses penandatanganan kontrak PkM.	75	25	0	1	0	4
8	Pencairan dana PkM.	75	25	0	0	0	4
9	Pelaksanaan monitoring kegiatan PkM.	75	25	0	0	0	4
10	Kompetensi tim monitoring PkM.	75	25	0	0	0	4
11	Pelaksanaan seminar hasil PkM.	75	25	0	0	0	4
12	Kepakaran pembahas seminar hasil PkM.	75	25	0	0	0	4

13	Layanan unggah laporan PkM.	50	50	0	0	0	4
14	Fasilitasi pemenuhan luaran hasil PkM.	75	25	0	0	0	4
15	Sikap petugas layanan PkM.	100	0	0	0	0	4

Gambar berikut munjukkan rata-rata persentase kepuasan dosen terhadap layanan PkM



Gambar 4. Rata-rata Persentase Respon Dosen terhadap Layanan PkM

2. Pembahasan

Penjelasan diagram

Diagram lingkaran menunjukkan distribusi penilaian dosen terhadap layanan PkM sebagai berikut:

- Skor 4 (Sangat Baik): ±80%
- Skor 3 (Baik): ±20%
- Skor 2: 0%
- Skor 1: 0%
- Skor 0: 0%

Hasil ini menegaskan bahwa layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dinilai sangat baik oleh mayoritas dosen SPs UNY, dengan sebagian kecil menilai pada kategori baik. Tidak terdapat penilaian negatif (skor 2, 1, dan 0), yang menunjukkan kepuasan dosen yang sangat tinggi terhadap seluruh aspek layanan PkM, mulai dari informasi kegiatan, proses seleksi, pencairan dana, monitoring, hingga sikap petugas layanan.

pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua PkM yang didanai UNY dana yang dicairkan sesuai dengan dan yang diajukan.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase hampir 10%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 3 “Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal”. Memperhatikan hasil ini, maka SPs harus secara periodic mengakomodir para dosen untuk memanfaatkan waktu yang tersedia dalam menyiapkan hingga mengunggah proposal PkM.

E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 608 mahasiswa dari 12 prodi. Instrumen untuk survei ini terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu; (a) Layanan Kemahasiswaan; dan (b) Layanan Manajemen. Untuk layanan kemahasiswaan terdapat 5 jenis layanan yaitu: a) Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (UKM bidang penalaran, fasilitasi lomba bidang penalaran seperti PKM, karya tulis ilmiah, robot, mobil, inovasi teknologi, jurnalistik, debat, dan lain-lain); b) Layanan kemahasiswaan di bidang minat khusus (UKM bidang minat khusus seperti Kopma, Menwa, Keagamaan, dan lain-lain); c) Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (UKM bidang olahraga dan seni, fasilitasi lomba bidang olahraga dan seni); d) Layanan kemahasiswaan di bidang penyiapan karir (bimbingan karir, job fair, informasi lowongan pekerjaan, penyaluran kerja); e) Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa (UKM kewirausahaan, program pembinaan kewirausahaan, inkubasi bisnis, lomba-lomba bidang kewirausahaan). Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 10 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 11 untuk persentase respon dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 10. Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (<i>UKM bidang penalaran, fasilitasi lomba bidang penalaran</i>)	434	164	10	0	0	608

	<i>seperti PKM, karya tulis ilmiah, robot, mobil, inovasi teknologi, jurnalistik, debat, dan lain-lain).</i>						
2	Layanan kemahasiswaan di bidang minat khusus (<i>UKM bidang minat khusus seperti Kopma, Menwa, Keagamaan, dan lain-lain).</i>	425	175	8	0	0	608
3	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (<i>UKM bidang olahraga dan seni, fasilitasi lomba bidang olahraga dan seni).</i>	418	183	7	0	0	608
	Layanan kemahasiswaan di bidang penyiapan karir (<i>bimbingan karir, job fair, informasi lowongan pekerjaan, penyaluran kerja).</i>	413	182	12	1	0	608
	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa (<i>UKM kewirausahaan, program pembinaan kewirausahaan, inkubasi bisnis, lomba-lomba bidang kewirausahaan).</i>	421	173	13	1	0	608

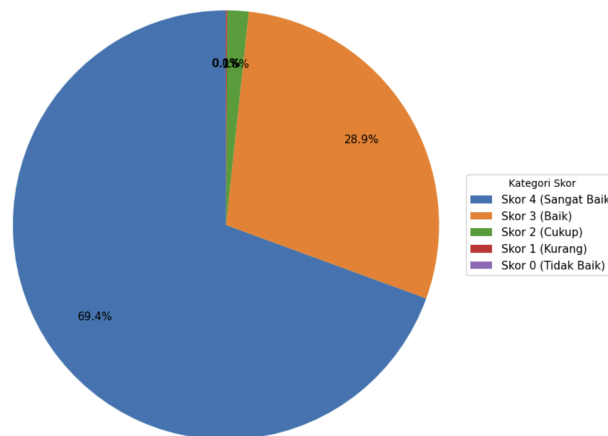
Tabel 11. Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

No	Pernyataan	Persentase (%)					Total (%)
		4	3	2	1	0	
1	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (<i>UKM bidang penalaran, fasilitasi lomba bidang penalaran seperti PKM, karya tulis ilmiah, robot, mobil, inovasi teknologi, jurnalistik, debat, dan lain-lain).</i>	71,38	26,97	1,64	0,00	0	100
2	Layanan kemahasiswaan di bidang minat khusus (<i>UKM bidang minat khusus seperti Kopma, Menwa, Keagamaan, dan lain-lain).</i>	69,90	28,78	1,32	0,00	0	100
3	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (<i>UKM bidang olahraga dan seni, fasilitasi lomba bidang olahraga dan seni).</i>	68,75	30,10	1,15	0,00	0	100
4	Layanan kemahasiswaan di bidang penyiapan karir (<i>bimbingan karir, job fair, informasi lowongan pekerjaan, penyaluran kerja).</i>	67,93	29,93	1,97	0,16	0	100
5	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa (<i>UKM kewirausahaan, program pembinaan kewirausahaan,</i>	69,24	28,45	2,14	0,16	0	100

	<i>inkubasi bisnis, lomba-lomba bidang kewirausahaan).</i>						
--	--	--	--	--	--	--	--

Berikut Gambar rata-rata persentase jawaban Mahasiswa.

Diagram Lingkaran Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik



Gambar 5. Rata-rata Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

2. Pembahasan

Berikut diagram lingkaran hasil respon mahasiswa terhadap layanan akademik

Ringkasan isi diagram

- Skor 4 (Sangat Baik): ± 69,4%
- Skor 3 (Baik): ± 28,9%
- Skor 2 (Cukup): ± 1,6%
- Skor 1 (Kurang): ± 0,1%
- Skor 0 (Tidak Baik): 0%

Diagram lingkaran menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan akademik pada kategori *Sangat Baik* dan *Baik*. Proporsi penilaian *Sangat Baik* mencapai sekitar 69,4%, diikuti penilaian *Baik* sebesar 28,9%. Penilaian pada kategori *Cukup* dan *Kurang* sangat kecil, serta tidak terdapat penilaian *Tidak Baik*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan akademik secara umum telah berjalan dengan sangat baik dan memuaskan mahasiswa.

Secara umum, mahasiswa menilai layanan akademik UNY sudah sangat baik, memuaskan, dan membantu, terutama dari sisi responsivitas, keramahan dosen dan

tenaga kependidikan, kemudahan administrasi, serta dukungan layanan bagi mahasiswa PJJ maupun mahasiswa luar daerah. Banyak mahasiswa menyampaikan apresiasi atas kecepatan respon layanan, kesiapan dalam proses PMB, kenyamanan layanan saat perkuliahan luring (on site), serta dukungan manajemen yang solutif dan humanis, sehingga menumbuhkan rasa bangga dan nyaman sebagai bagian dari sivitas akademika UNY.

Namun demikian, mahasiswa juga memberikan sejumlah masukan untuk perbaikan berkelanjutan. Masukan tersebut terutama terkait penguatan infrastruktur digital, seperti peningkatan kualitas dan pemerataan jaringan internet (EDUROAM), akses digital library, optimalisasi LMS BeSmart, serta layanan administrasi berbasis elektronik agar lebih cepat, transparan, dan terpantau statusnya. Selain itu, mahasiswa berharap adanya konsistensi dalam penerapan kebijakan administrasi dan keuangan, peningkatan hospitality dan responsivitas sebagian kecil tenaga kependidikan, serta penambahan sarana pendukung perkuliahan, seperti stop kontak di ruang kelas, fasilitas pendukung mahasiswa PJJ, dan ruang layanan yang lebih representatif.

Mahasiswa juga mendorong agar UNY lebih informatif dalam menyampaikan informasi akademik dan kemahasiswaan melalui kanal digital, memperluas layanan pengembangan karier, kewirausahaan, seminar, workshop, serta kolaborasi internasional, dan terus membangun budaya pelayanan prima yang ramah, cepat, dan profesional. Secara keseluruhan, mahasiswa menyatakan kepuasan tinggi terhadap layanan akademik UNY, dengan harapan agar kualitas yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten sesuai perkembangan kebutuhan mahasiswa dan transformasi digital pendidikan tinggi.

F. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 608 mahasiswa dari 12 prodi. Instrumen untuk survei ini terdiri dari lima kelompok pernyataan yaitu; (1) daya tanggap; (2) Keandalan; (3) Keramahan; (4) Kepastian; dan (5) Nyata. Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 12 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 13 untuk persentase respon

dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 12. Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	446	151	7	4	0	608
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	450	145	10	3	0	608
3	Keramahan pelayanan (empathy).	473	122	12	1	0	608
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	464	137	4	3	0	608
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	459	137	9	3	0	608
6	Sarana pembelajaran (<i>referensi, media pembelajaran, alat praktik</i>).	477	125	6	0	0	608
7	Prasarana pembelajaran (<i>gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan</i>).	490	115	3	0	0	608
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	471	134	3	0	0	608

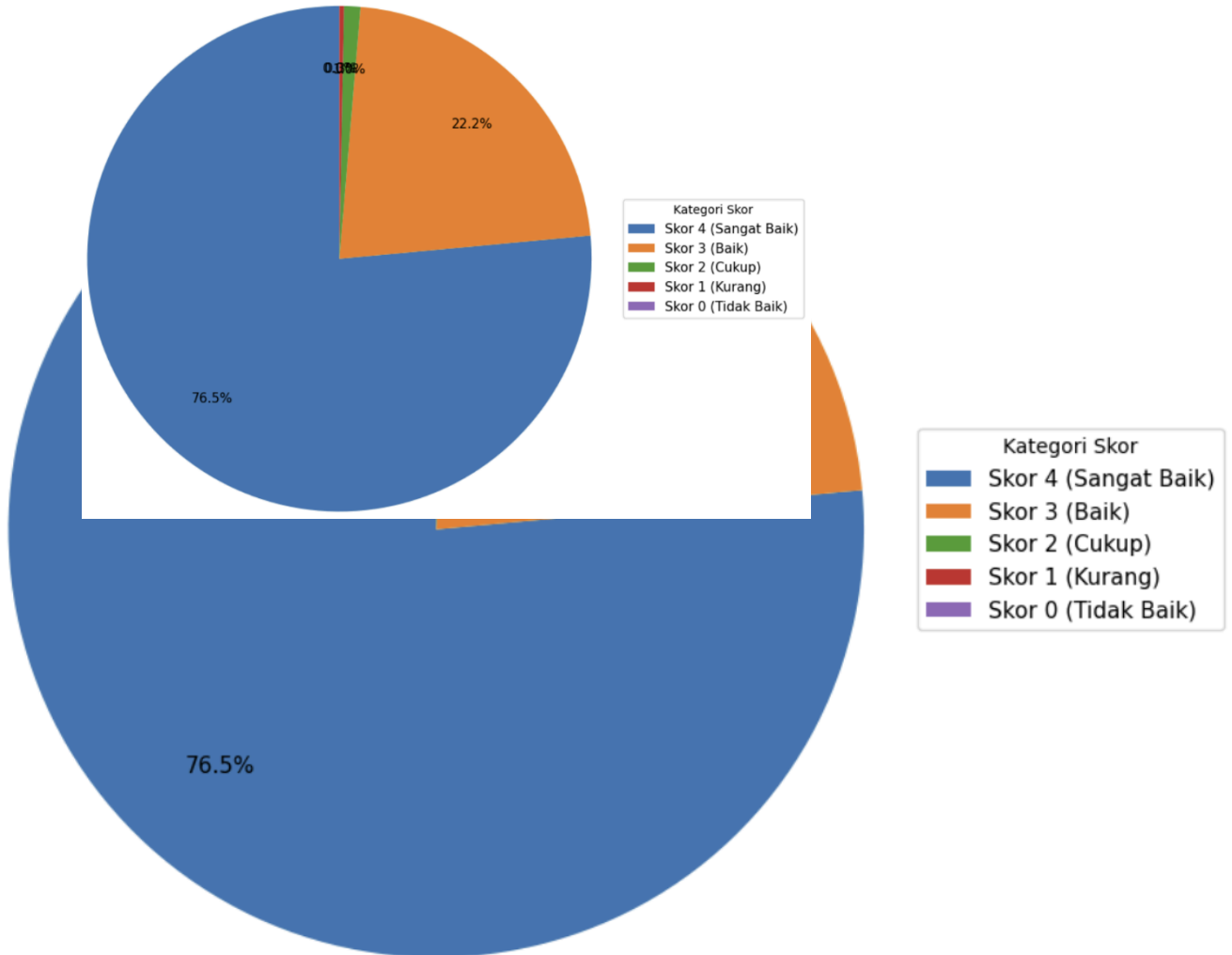
Tabel 13. Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	73,36	24,84	1,15	0,66	0	100
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	74,01	23,85	1,64	0,49	0	100
3	Keramahan pelayanan (empathy).	77,80	20,07	1,97	0,16	0	100
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	76,32	22,53	0,66	0,49	0	100
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	75,49	22,53	1,48	0,49	0	100
6	Sarana pembelajaran (<i>referensi, media pembelajaran, alat praktik</i>).	78,45	20,56	0,99	0,00	0	100
7	Prasarana pembelajaran (<i>gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan</i>).	80,59	18,91	0,49	0,00	0	100

8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	77,47	22,04	0,49	0,00	0	100
---	---	-------	-------	------	------	---	-----

Berikut Gambar rata-rata persentase jawaban Mahasiswa

Diagram Lingkaran Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen



Gambar 6. Rata-rata Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 14 Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa SPs UNY memberikan penilaian yang sangat positif terhadap layanan manajemen SPs UNY. Mayoritas responden menilai layanan berada pada kategori Sangat Baik (skor 4) dengan persentase rata-rata sekitar 76,5%, diikuti oleh kategori Baik (skor 3) sebesar 22,2%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan manajemen telah berjalan efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara konsisten. Aspek daya tanggap, keandalan, keramahan, kepastian layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana dinilai memuaskan dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Sementara itu, persentase respon Cukup (skor 2) dan Kurang (skor 1) relatif sangat kecil, masing-masing sekitar 1,0% dan 0,3%, serta tidak terdapat respon Tidak Baik (skor 0). Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan layanan bersifat minor dan tidak sistemik. Dengan demikian, layanan manajemen SPs UNY dapat dikategorikan bermutu tinggi, namun tetap perlu dilakukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek teknis dan fasilitas pendukung, agar kualitas layanan dapat terus terjaga dan semakin optimal dalam mendukung proses akademik mahasiswa.

G. Kepuasan Tenaga Kependidikan

1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 23 Tenaga Kependidikan. Instrumen untuk survei ini terdiri dari lima kelompok pernyataan yaitu; (1) daya tanggap; (2) Keandalan; (3) Keramahan; (4) Kepastian; dan (5) Nyata. Data dari survei kepuasan mahasiswa

terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 14 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 15 untuk persentase respon dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 14. Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): Kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan.	10	26	0	0	51	
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	10	13	0	0	10	
3	Keramahan pelayanan (empathy).	11	12	0	0	11	
4	Kepastian (assurance): Kesesuaian pelayanan dengan prosedur.	8	15	0	0	8	
	Nyata (tangible)						
5	Pengurusan administrasi keuangan.	12	11	0	0	12	
6	Kecukupan sarana penunjang kerja (<i>komputer, perlengkapan dan peralatan penunjang kerja</i>).	11	12	0	0	11	
7	Kecukupan prasarana penunjang kerja (<i>gedung dan ruang kerja</i>).	14	9	0	0	14	
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	15	8	0	0	15	
9	Layanan peningkatan karir (<i>fungsional, pangkat, dan jabatan</i>).	10	13	0	0	10	
10	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (<i>sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, dan studi lanjut</i>).	13	10	0	0	13	

Tabel 16. Persentase Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

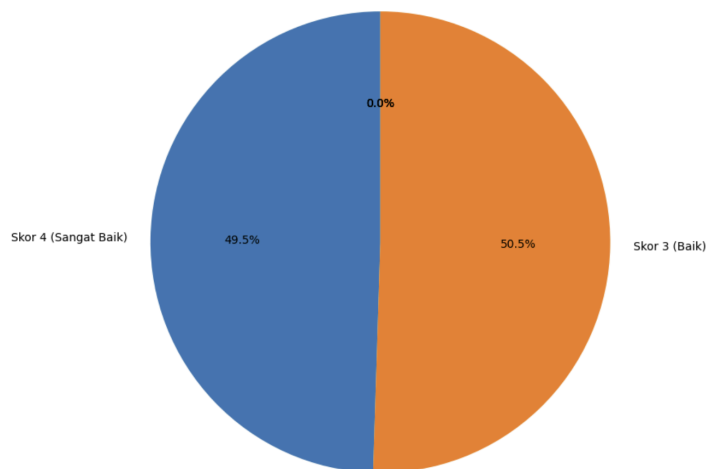
No	Pernyataan	Jumlah Persentase (%)					Total (%)
		4	3	2	1	0	

1	Daya tanggap (responsiveness): Kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan.	43,48	56,52	0	0	0	100
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	43,48	56,52	0	0	0	100
3	Keramahan pelayanan (empathy).	47,83	52,17	0	0	0	100
4	Kepastian (assurance): Kesesuaian pelayanan dengan prosedur.	34,78	65,22	0	0	0	100
	Nyata (tangible)						
5	Pengurusan administrasi keuangan.	52,17	47,83	0	0	0	100
6	Kecukupan sarana penunjang kerja (<i>komputer, perlengkapan dan peralatan penunjang kerja</i>).	47,83	52,17	0	0	0	100
7	Kecukupan prasarana penunjang kerja (<i>gedung dan ruang kerja</i>).	60,87	39,13	0	0	0	100
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	65,22	34,78	0	0	0	100
9	Layanan peningkatan karir (<i>fungsional, pangkat, dan jabatan</i>).	43,48	56,52	0	0	0	100
10	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (<i>sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, dan studi lanjut</i>).	56,52	43,48	0	0	0	100

Berikut Gambar rata-rata persentase Respon Tenaga
Manajemen.

Kependidikan terhadap

Diagram Lingkaran Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen



Gambar 7. Rata-rata Persentase Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

2. Pembahasan

Diagram pada gambar 7 menunjukkan bahwa seluruh respon tenaga kependidikan SPs UNY berada pada dua kategori tertinggi, yaitu:

- Skor 3 (Baik): 50,5%
- Skor 4 (Sangat Baik): 49,5%
- Skor 2, 1, dan 0: 0%

Artinya, 100% tenaga kependidikan SPs UNY menilai layanan manajemen berada pada kategori baik dan sangat baik, tanpa adanya penilaian cukup, kurang, maupun tidak baik.

Hasil ini mencerminkan bahwa tenaga kependidikan menilai:

- Daya tanggap, keandalan, keramahan, dan kepastian layanan sudah berjalan dengan baik dan konsisten.
- Aspek nyata (tangible) seperti administrasi keuangan, sarana prasarana kerja, layanan TIK, serta pengembangan karier dan kompetensi telah memenuhi harapan.
- Tidak ditemukan persepsi negatif atau ketidakpuasan terhadap layanan manajemen.

Secara keseluruhan, layanan manajemen dinilai sangat positif oleh tenaga kependidikan. Capaian ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, khususnya dengan mendorong peningkatan kualitas dari kategori baik menuju sangat baik pada seluruh aspek layanan.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap kinerja dan berbagai layanan di Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta (SPs UNY) Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum seluruh layanan SPs UNY berada pada kategori baik hingga sangat baik. Lebih dari 80% responden pada setiap kelompok survei (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) memberikan penilaian puas dan sangat puas, yang menunjukkan bahwa kinerja SPs UNY telah memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar sivitas akademika.

Pemahaman sivitas akademika terhadap visi–misi UNY tergolong sangat tinggi, dengan lebih dari 99% responden berada pada kategori paham dan sangat paham. Hal ini menandakan bahwa visi–misi UNY telah terinternalisasi dengan baik di lingkungan SPs UNY.

Kepuasan dosen SPs UNY terhadap layanan manajemen, pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, layanan penelitian, serta layanan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan dominasi penilaian pada kategori sangat puas. Demikian pula, mahasiswa menilai layanan akademik, kemahasiswaan, dan manajemen sebagai responsif, ramah, dan mendukung proses pembelajaran, baik luring maupun daring. Sementara itu, tenaga kependidikan SPs UNY menilai seluruh aspek layanan manajemen berada pada kategori baik dan sangat baik, tanpa adanya penilaian negatif.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa SPs UNY telah mampu menyelenggarakan layanan pendidikan tinggi yang bermutu, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

B. Saran dan Rekomendasi

Meskipun tingkat kepuasan responden tergolong sangat tinggi, terdapat beberapa saran dan rekomendasi yang perlu diperhatikan sebagai upaya peningkatan mutu berkelanjutan, antara lain:

1. Penguatan infrastruktur digital, khususnya peningkatan kualitas dan pemerataan jaringan internet (EDUROAM), optimalisasi LMS BeSmart, serta kemudahan akses digital library.
2. Peningkatan layanan administrasi berbasis elektronik, agar proses lebih cepat, transparan, terpantau, dan responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika.

3. Pemutakhiran dan perawatan sarana serta prasarana, terutama laboratorium, ruang pendukung perkuliahan, dan fasilitas pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan program studi.
4. Peningkatan pemerataan pembinaan karier dan pengembangan kompetensi, baik bagi dosen maupun tenaga kependidikan, melalui pelatihan, sertifikasi, dan pendanaan pengembangan profesional.
5. Penguatan sosialisasi dan implementasi visi–misi UNY, tidak hanya melalui kegiatan formal, tetapi juga melalui media digital, budaya akademik, dan praktik Tridharma Perguruan Tinggi.
6. Peningkatan konsistensi layanan dan hospitality, khususnya pada unit layanan tertentu, agar seluruh sivitas akademika memperoleh pengalaman layanan yang adil, ramah, dan profesional.
7. Perluasan jejaring kerja sama nasional dan internasional, termasuk penguatan layanan PJJ, student exchange, riset kolaboratif, dan pengabdian masyarakat lintas institusi.

C. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut dari hasil survei kepuasan ini, langkah-langkah yang direncanakan antara lain:

1. Menyampaikan hasil survei kepada jajaran Pimpinan SPs UNY sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.
2. Mengintegrasikan hasil survei ke dalam program peningkatan mutu layanan di tingkat unit dan program studi.
3. Menyusun rencana perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) pada aspek-aspek layanan yang masih memerlukan penguatan.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi rekomendasi hasil survei.
5. Menjadikan survei kepuasan ini sebagai agenda rutin tahunan dalam sistem penjaminan mutu internal SPs UNY.