

# ANALISIS KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA DAN STAKE HOLDERS TERHADAP PENGELOLAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI DI PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Oleh: **dr. Novita Intan Arofah, MPH., Ph.D.**

## ABSTRAK

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) telah menetapkan Panduan Penyusunan Laporan Kinerja Program Studi, dan Laporan Evaluasi Diri (LED) Program Studi. Penyusunan Laporan tersebut membutuhkan data pelengkap berupa evaluasi kepuasan stake holders terhadap layanan Tridharma. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan akademik di Pascasarjana UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional cross sectiononal dengan menggunakan data kepuasan civitas akademika UNY dari database survey.uny.ac.id pada tahun 2021. Survey kepuasan tersebut terdiri dari 17 jenis survey yang diisi oleh mahasiswa, dosen, tenaga pendidik dan pengguna serta mitra. Data tersebut dianalisis secara deskriptif untuk melihat skor kepuasan dan jumlah respon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar rata rata skor item pada tujuh belas survey kepuasan menunjukkan nilai 3 (puas). Walaupun demikian terdapat beberapa item yang memiliki rata rata skor kurang dari 3. Terdapat pula satu survey yang masih sangat minim responnya yakni kepuasan pengguna lulusan dan mitra. Perlu dilakukan upaya peningkatan layanan terutama terkait item yang nilainya belum optimal. Diperlukan pula upaya untuk meningkatkan responden survey terutama pada survey dengan jumlah responden yang kecil maupun yang tidak ada respondennya

Kata kunci: kepuasan, civitas akademika, pengelolaan, tridharma, pascasarjana

Kata Kunci: *kepuasan, civitas akademika, pengelolaan, tridharma, pascasarjana*