



Laporan ini bersifat rahasia.
Untuk kalangan Internal Institusi

LAP

EVALUASI TENDIK STIE YPUP MAKASSAR TAHUN 2020/2021



Diterbitkan oleh:
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YPUP Makassar
Jl. Andi Tonro No.17, Makassar, Sulawesi Selatan
Website: www.stieypup.ac.id | Email: info@stieypup.ac.id
Tahun Terbit: 2025

**LAPORAN
EVALUASI KINERJA TENDIK STIE YPUP
T.A.2020/2021**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
YAYASAN PENDIDIKAN UJUNG PANDANG (YPUP)**

Jalan Andi Tonro No.17 Tlp. (0411)- 854974, 871890 Fax. (0411)830520 lpn@stie.ypup.ac.id
Makassar

2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim”, puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia yang telah dianugerahkan kepada kita sekalian, Laporan evaluasi kinerja Tendik STIE YPUP, dapat diselesaikan dengan baik.

Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP ini sesungguhnya diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi program studi Manajemen, Akuntansi dan Pasca Sarjana Prodi Manajemen dan seluruh unsur pimpinan lingkup STIE YPUP untuk meningkatkan kinerja Tendik. Saran dan kritik untuk dokumen laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP ini sangat diharapkan agar peningkatan mutu kinerja pelayanan tendik lingkup STIE YPUP dapat dilakukan secara konsisten.

Akhir kata semoga laporan ini bermanfaat untuk menjadi *feedback* demi kemajuan program studi Manajemen, Akuntansi dan Pasca Sarjana Prodi Manajemen Lingkup STIE YPUP Makassar.

Makassar, Juli 2021
Kepala Lembaga Penjaminan
Mutu

Helmy Syamsuri
NIDN. 921127501

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar Isi	iii
Kata Pengantar	ii
BAB I PENDAHULUAN	4
BAB II HASIL EVALUASI KINERJA TENDIK	7
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses evaluasi terhadap implementasi sistem penjaminan mutu dilingkungan STIE YPUP Makassar adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu tolak ukur stakeholder terhadap layanan yang diperoleh di lingkungan STIE YPUP merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur dalam Standar Komplemen LPM STIE YPUP.

B. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi penjaminan mutu di lingkungan STIE YPUP Makassar, sebagai salah satu syarat dalam sistem penjaminan mutu adalah umpan balik (feedback) dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam rangka menyusun program-program strategis yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dengan melakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Adapun tahap persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak Juni sampai dengan Desember 2021, yakni dengan menyusun sejumlah alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan survey (proses pengambilan data) dan entry data dilakukan pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

D. Responden

Responden pada kegiatan survey ini meliputi tiga program studi, yaitu : Prodi Akuntansi, Manajemen dan Magister Manajemen. Berikut jumlah responden yang mengisi survey.

Program Studi	Jumlah Responden
Akuntansi	42
Manajemen	87
Magister Manajemen	17

E. Pengukuran

Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen dalam menilai Kinerja Tendik dalam lingkup STIE YPUP Makassar untuk Semester Genap Tahun Ajaran 2020-2021. Metode Survey yang dilakukan

menggunakan skala likert, untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Tendik.

- **Instrumen evaluasi yang digunakan terdiri dari 22 butir pertanyaan, antara lain :**

1. Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang SPP/BPP
2. Proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS
3. Proses pengurusan beasiswa
4. Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik
5. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik
6. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik
7. Kemampuan petugas/staf dalam melayani
8. Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik
9. Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa
10. Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik
11. Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati
12. Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa
13. Petugas/staf menanggapi keluhan dengan baik
14. Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik
15. Ruangan perkuliahan bersih dan nyaman
16. Fasilitas ruang perkuliahan meja dan kursi
17. Kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan
18. Ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman
19. Ketersediaan Layanan Jaringan Internet
20. Ketersediaan buku dipergustakaan
21. Fasilitas sarana olahraga
22. Fasilitas Laboratorium

Adapun hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Tendik berupa indeks kepuasan mahasiswa diukur dengan rentang (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif sederhana. Proses olah data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Skor tertinggi = 4 (Baik Sekali)

Skor terendah = 1 (Sangat Buruk)

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan Kinerja Tendik dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

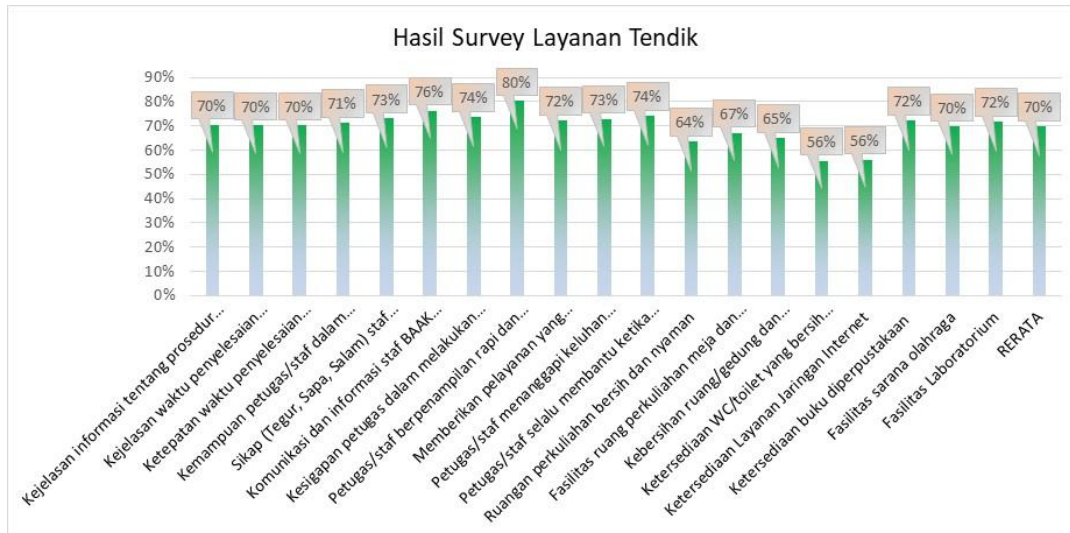
Tabel 2. Klasifikasi Skala Kepuasan

Kriteria Interpretasi	Skor	Kode	Keterangan
81% - 100%	4	BS	Baik Sekali
61% - 80 %	3	B	Baik
31% - 60 %	2	BR	Buruk
0% - 30%	1	SB	Sangat Buruk

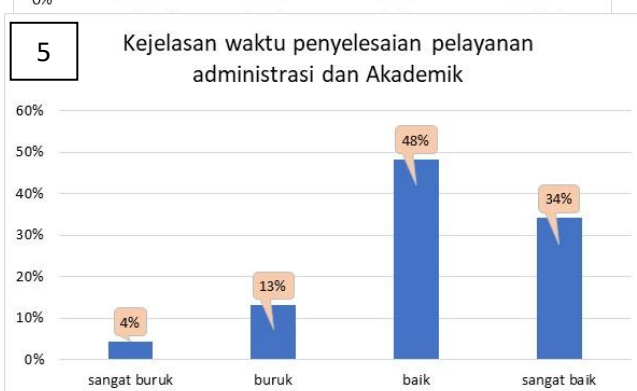
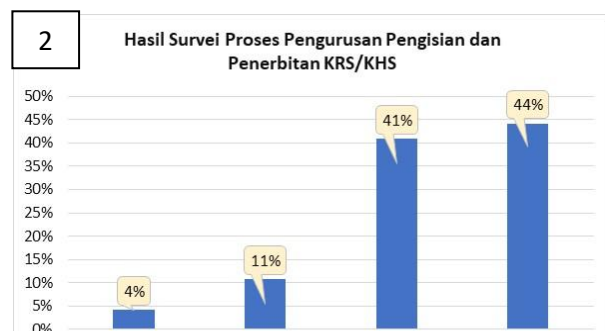
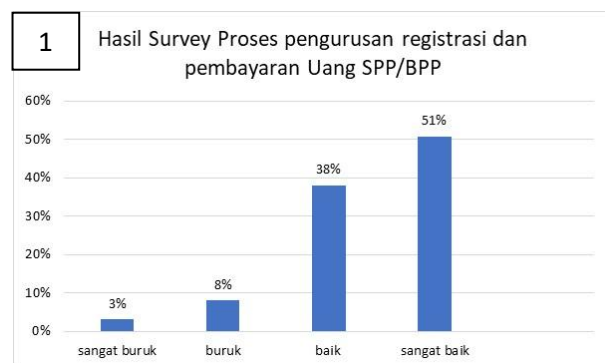
BAB II

HASIL EVALUASI KINERJA TENDIK

Pada umumnya, mahasiswa STIE YPUP Makassar memberikan respon yang baik terhadap Kinerja Tendik selama proses pembelajaran semester genap TA 2020-2021. Adapun hasil pengolahan data survey terhadap Kinerja Tendik adalah sebagai berikut :

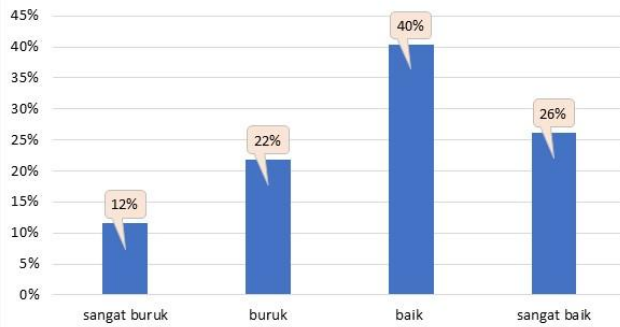


Hasil survey secara keseluruhan menunjukkan rerata kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Tendik STIE YPUP sebesar 70 % atau baik.



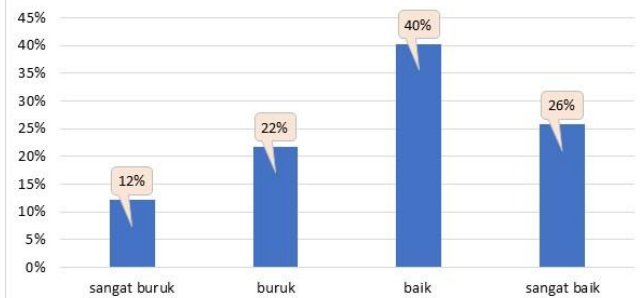
7

Kemampuan petugas/staf dalam melayani



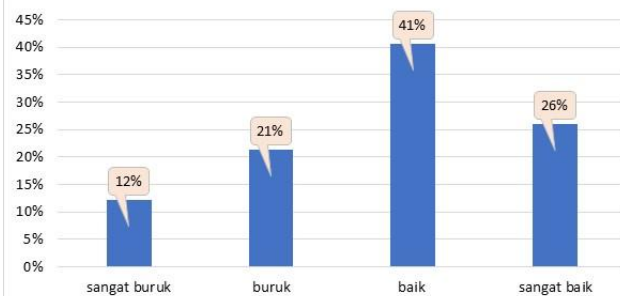
8

Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik



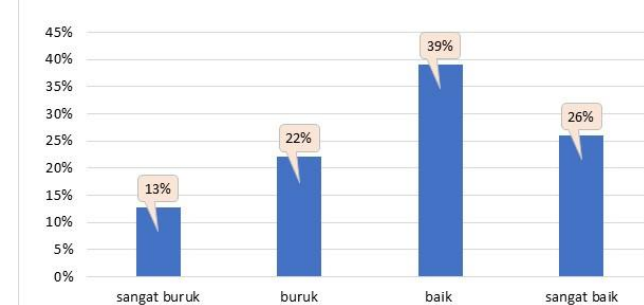
9

Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa



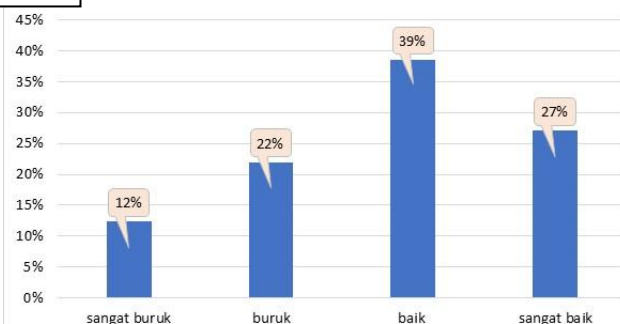
10

Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik



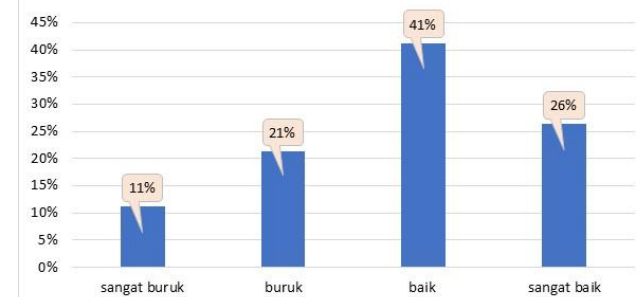
11

Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati



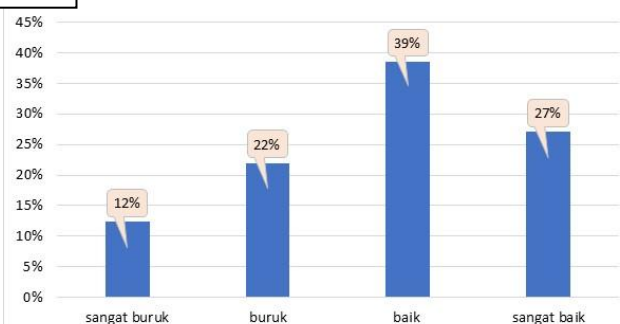
12

Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa



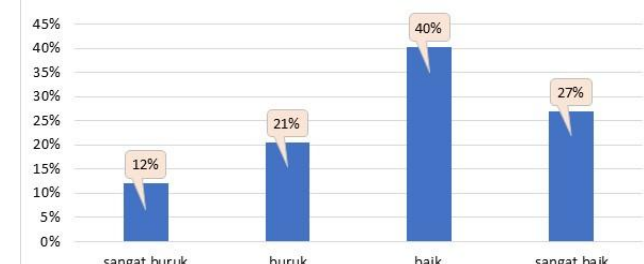
13

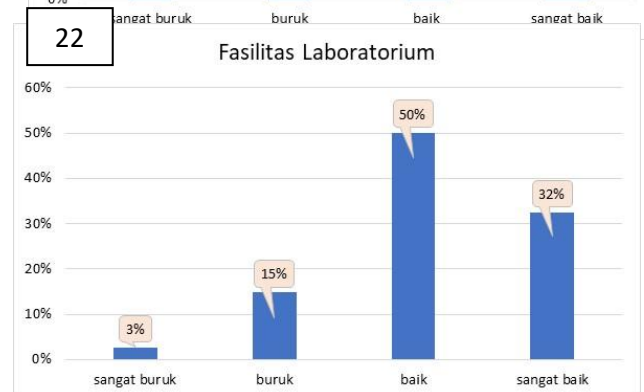
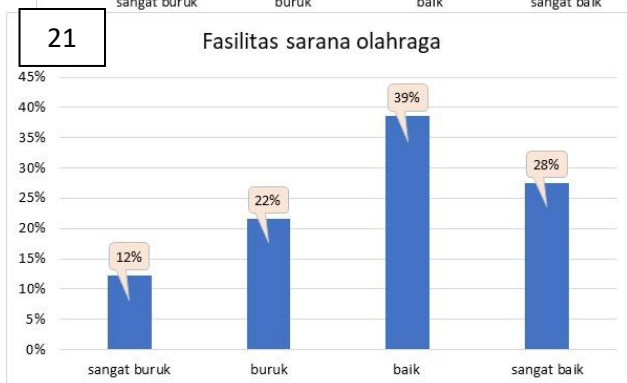
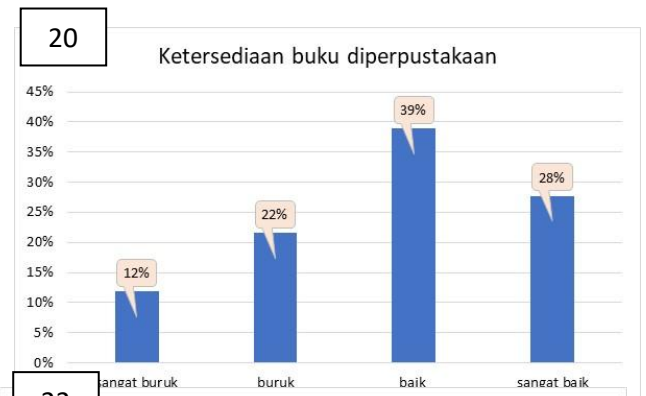
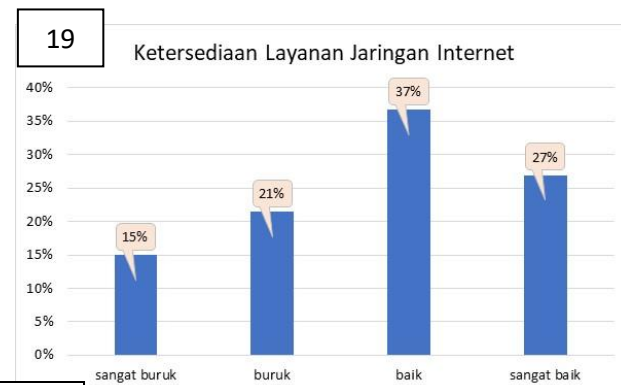
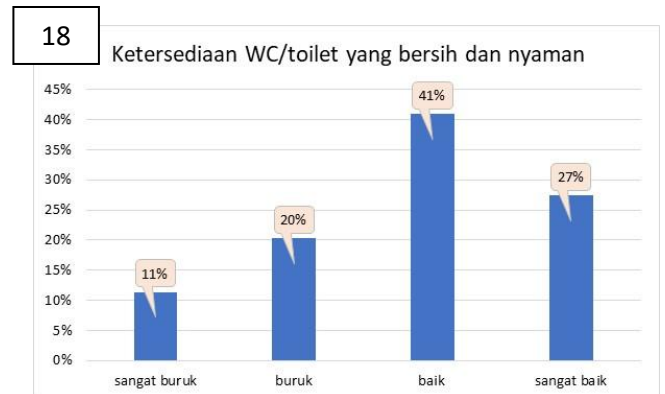
Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati



14

Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik





Sebagaimana tergambar pada diagram, menunjukkan Kinerja Tendik STIE YPUP secara umum cukup baik. Dengan rerata 70% atau kriteria baik. Peningkatan Kinerja Tendik lingkup STIE YPUP akan terus dievaluasi secara konsisten dan terukur, guna menjamin kualitas pembelajaran menuju kampus yang berdayasaing dan profesional.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil analisis data yang dipaparkan dalam Bab II, dapat disimpulkan bahwa :

Kinerja tendik sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan ruang perkuliahan, fasilitas ruang perkuliahan, kebersihan sarana WC/toilet yang bersih, ketersediaan jaringan internet. Komponen tersebut dinilai masih kurang.

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan evaluasi ini adalah :

1. Biro Administrasi Umum (BAU) perlu melakukan monitoring secara harian terkait kebersihan sarana dan prasarana kampus.
2. Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN) menyiapkan jaringan WIFI di titik tertentu khususnya pada jam-jam perkuliahan yang dapat diakses secara free oleh mahasiswa
3. Tindak lanjut dari hasil survey ini, agar memberikan peningkatan kualitas Kinerja Tendik di Prodi manajemen, Prodi Akuntansi, dan Prodi Magister Manajemen STIE YPUP makassar. Dan kolaborasi serta sinergi antar unit kerja yang perlu terus dilakukan.
4. Semoga kedepan survey ini dapat dilaksanakan kembali dan bahkan kuantitasnya juga ditingkatkan yaitu yang semulanya 1 tahun sekali menjadi 1 tahun 2 kali (setiap akhir semester) untuk mendapatkan data yang valid, serta penambahan butir pertanyaan untuk menilai aspek-aspek lainnya secara mendalam.