



HASIL SURVEI KEPUASAN LULUSAN

di Prodi Pendidikan Bahasa dan
Sastra Indonesia FBSB UNY



2024



Disusun oleh Gugus Penjamin Mutu
Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra
Indonesia

Kata Pengantar

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Tingkat Kepuasan lulusan Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY Tahun 2024 ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap berbagai layanan manajemen yang disediakan oleh Prodi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya (FBSB) Universitas Negeri Yogyakarta.

Skor yang diberikan adalah 1–4 yang secara berturut-turut mewakili kategori sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat sangat puas. Laporan ini bertujuan mendeskripsikan data dengan harapan lebih mudah dipahami dan untuk ditindaklanjuti.

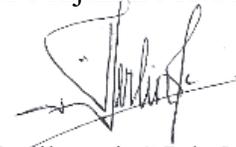
Survei ini mencakup aspek layanan manajemen hingga ketersediaan sarana dan prasarana pendukung akademik dan nonakademik. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan yang diterima lulusan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para lulusan Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Semoga hasil dari survei ini dapat menjadi saran dan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan program studi.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dan layanan manajemen.

Yogyakarta, 30 Desember 2024

Gugus Penjamin Mutu PBSI



Erlin Kartikasari, S.Pd., M.Pd.

NIP 198709282023212039

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Mekanisme.....	3
D. Hasil Survei.....	5
E. Rekomendasi	6
F. Kesimpulan	6

A. Latar Belakang

Layanan manajemen merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Layanan ini meliputi aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), keramahan pelayanan (*emphaty*) kepastian (*assurance*), dan nyata (*tangible*) dalam menyediakan layanan akademik maupun nonakademik. Aspek nyata mencakup beberapa hal, yakni pengurusan administrasi keuangan, prasarana (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel) sarana pembelajaran (referensi, alat pembelajaran, dan alat laboratorium atau bengkel), serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

Sebagai bentuk tanggung jawab institusi pendidikan terhadap mutu pelayanan, evaluasi berkala terhadap kepuasan lulusan menjadi sangat penting dilakukan. Survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen menjadi instrumen efektif untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi lulusan. Hasil survei ini juga menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan dan daya saing program studi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kualitas dan mendukung kemajuan program studi. Survei kepuasan lulusan tahun 2024 ini dilakukan untuk mengukur kepuasan lulusan terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh program studi. Selain itu, survei ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana layanan yang disediakan oleh prodi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan lulusan.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk menentukan kekuatan dan kelemahan penyediaan layanan di Prodi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Melalui analisis data yang diperoleh, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, serta memberikan rekomendasi strategis demi pengembangan layanan manajemen ke depan. Hasil survei ini dapat dijadikan dasar kuat dalam merencanakan program layanan terbaik di masa mendatang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi lulusan terhadap berbagai layanan yang disediakan,

pihak pemberi layanan dapat merancang kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan.

Di samping itu, temuan survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam merumuskan strategi manajerial yang lebih tanggap terhadap kebutuhan lulusan. Melalui pendekatan yang berbasis pada data, setiap perbaikan dapat dirumuskan secara lebih terukur dan tepat guna. Survei kepuasan lulusan ini juga merupakan wujud komitmen program studi dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pendidikan demi mendukung terwujudnya visi dan misi universitas dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, berdaya saing, dan berkarakter.

B. Tujuan

Survei ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Mengukur tingkat kepuasan lulusan Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia terhadap layanan manajemen
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah memenuhi harapan lulusan dan aspek-aspek yang memerlukan perbaikan
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis di Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
4. Meningkatkan partisipasi lulusan dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di lingkungan program studi
5. Mendukung upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan manajemen di Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
6. Menjadi acuan dalam merancang program kerja dan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan lulusan

C. Mekanisme

Mekanisme survei kepuasan lulusan melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi lulusan terhadap berbagai layanan di Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Mekanisme yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan Survei

- a. Menetapkan tujuan dan sasaran survei

Tujuan survei telah ditetapkan pada bagian sebelumnya, kemudian sasaran survei kepuasan adalah seluruh lulusan di Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Bahasa Indonesia FBSB UNY digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

Kelompok Responden	Jumlah
lulusan	50 orang

- b. Menyusun linimasa pelaksanaan
- c. Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan

2. Desain Kuesioner

Kuesioner dalam survei kepuasan lulusan menggunakan rumusan kuesioner dari Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Universitas Negeri Yogyakarta. Desain pertanyaan pada kuesioner dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 2. Instrumen Survei

A. Layanan Manajemen	
1.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2.	Keandalan (<i>reability</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
3.	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).
4.	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
5.	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.
a.	Pengurusan administrasi keuangan.
b.	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).
c.	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).
d.	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

3. Pengumpulan Data

- a. Distribusi Kuisioner: Survei dilakukan secara daring oleh alumni PBSI FBSB UNY
- b. Periode pengisian instrumen pada 6 Januari–25 Desember 2024
- c. Gugus Penjaminan Mutu program studi memonitor keterisian angket

4. Analisis Data

- a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons
- b. Menganalisis data untuk mendapatkan insight tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan

5. Pelaporan Hasil

- a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi.
- b. Menyajikan hasil kepada *stakeholder* yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan tenaga kependidikan.

6. Tindak Lanjut

- a. Mengidentifikasi langkah-langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survei.
- b. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survei.
- c. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil.

D. Hasil Survei

Responden yang tercatat mengisi survei sejumlah 50 alumni Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Skala penilaian berkisar dari angka 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Lulusan terhadap Layanan Manajemen

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Analisis
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	50	3,42	Cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan agar daya tanggap dalam melayani alumni lebih ditingkatkan.
2	Keandalan (<i>realibility</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	50	3,44	Cukup baik, tetapi perlu meningkatkan lagi ketepatan maupun keakuratan kayanan dalam administrasi akademik.
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).	50	3,40	Cukup baik, tetapi perlu adanya perbaikan dalam aspek komunikasi dan keramahan staf dalam memberikan layanan manajemen.
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	50	3,46	Responden cukup puas, tetapi berpotensi untuk ditingkatkan dan diperbaiki lagi.
5	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.			
a	Pengurusan administrasi keuangan.	50	3,60	Responden cukup puas, tetapi ada ruang perbaikan dalam transparansi dan efisiensi.
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	50	3,50	Responden cukup puas dan mendapatkan beragam masukan. Perlu adanya pengecekan, perbaikan, dan peningkatan prasarana secara berkala agar proses pembelajaran dapat optimal.
c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	50	3,48	Responden cukup puas, tetapi berpotensi untuk ditingkatkan dan diperbaiki lagi.

d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	50	3,50	Responden cukup puas perlu adanya pengecekan, perbaikan, dan peningkatan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.
---	---	----	------	--

Survei tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen menunjukkan hasil sebagai berikut.

1. Skor tertinggi pada layanan manajemen terdapat pada ketersediaan layanan akademik dan non akademik, terutama pada aspek pengurusan administrasi keuangan dengan skor rata-rata 3,60.
2. Skor rata-rata terendah pada layanan manajemen adalah Keramahan pelayanan (*empathy*) dengan skor rata-rata 3,40.

E. Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan telaah hasil survei, layanan manajemen perlu diupayakan adanya perbaikan. Untuk itu, direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Layanan manajemen pada aspek keramahan pelayanan (*empathy*) perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Prodi perlu memastikan bahwa layanan tersebut harus diperhatikan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan) perlu dilakukan pengecekan secara berkala dan ditingkatkan kualitasnya agar dapat disesuaikan pula dengan kebutuhan lulusan dan perkembangan zaman. Jika terdapat kekurangan dapat segera diperbaiki dan dilengkapi.

F. Kesimpulan

Secara umum, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan lulusan Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY cukup tinggi. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas, khususnya Layanan manajemen pada aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dan diperhatikan. Daya tanggap (*responsiveness*): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan). Implementasi

rekomendasi diharapkan dapat dilakukan segera sehingga kebutuhan dan harapan lulusan terkait kepastian layanan dapat terpenuhi.

Meningkatkan kinerja pada seluruh layanan manajemen agar lulusan atau alumni benar-benar merasakan manfaat layanan yang telah dibuat. Memberikan pelayanan prima kepada lulusan atau alumni yang memanfaatkan layanan manajemen. Menindaklanjuti ketidakpuasan lulusan atau alumni agar layanan manajemen semakin baik.