



HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

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 mahasiswa 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 mahasiswa terhadap berbagai layanan kemahasiswaan 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 berbagai aspek layanan, mulai dari layanan kemahasiswaan, 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 mahasiswa.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para mahasiswa 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 kemahasiswaan.

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	3
C. Mekanisme.....	3
D. Hasil Survei.....	6
E. Rekomendasi	11
F. Kesimpulan	11

A. Latar Belakang

Layanan kemahasiswaan merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Layanan ini mencakup berbagai aspek yang mendukung pengembangan akademik maupun nonakademik mahasiswa, seperti pelayanan beasiswa, bimbingan dan konseling, kegiatan organisasi kemahasiswaan, fasilitas penunjang, serta pelayanan administrasi dan informasi. Kualitas layanan kemahasiswaan yang baik dapat menciptakan lingkungan kampus yang kondusif dan mendorong mahasiswa untuk berkembang secara optimal.

Sebagai bentuk tanggung jawab institusi pendidikan terhadap mutu pelayanan, evaluasi berkala terhadap kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting dilakukan. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menjadi instrumen efektif untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. 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 mahasiswa tahun 2024 ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa 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 mahasiswa.

Layanan kemahasiswaan yang difokuskan dalam survei ini meliputi berbagai bidang seperti sistem seleksi masuk mahasiswa baru, layanan penalaran (penelitian, inovasi, teknologi, karya tulis, PKM, jurnalistik, debat, dll.), layanan di bidang minat (organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll.), dan layanan di bidang bakat (seni, olahraga, dll.). Selain itu, layanan bimbingan karier,

persiapan kerja, penyaluran lulusan, bimbingan keprofesian, kewirausahaan, serta kesejahteraan mahasiswa juga menjadi aspek penting yang dianalisis.

Tidak hanya itu, layanan manajemen juga menjadi obyek evaluasi. 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 pengelolaan 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.

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 kemahasiswaan ke depan. Hasil survei ini dapat dijadikan dasar kuat dalam merencanakan program layanan terbaik di masa mendatang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mahasiswa 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 mahasiswa. Melalui pendekatan yang berbasis pada data, setiap perbaikan dapat dirumuskan secara lebih terukur dan tepat guna. Survei kepuasan mahasiswa 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 mahasiswa Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia terhadap berbagai layanan kemahasiswaan dan manajemen yang disediakan
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah memenuhi harapan mahasiswa 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 mahasiswa dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di lingkungan program studi
5. Mendukung upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan kemahasiswaan 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 mahasiswa

C. Mekanisme

Mekanisme survei kepuasan mahasiswa melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi mahasiswa 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, sedangkan sasaran survei kepuasan adalah seluruh mahasiswa 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	Target Keterisian
Mahasiswa	619	80%

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

2. Desain Kuesioner

Kuesioner dalam survei kepuasan mahasiswa 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

No	Instrumen
A. Layanan Kemahasiswaan	
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.
2	Layanan kemahasiswa di bidang penalaran (contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll.)
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa.
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).
B. Layanan Manajemen	
9	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
10	Keandalan (<i>reability</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
11	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).
12	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
13	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 Kuisisioner
 - 1) Survei dilakukan secara *online* melalui laman <https://survey.uny.ac.id>
 - 2) Dilakukan secara daring oleh mahasiswa aktif
- b. Periode pengisian instrumen pada 6 Januari–25 Desember 2024
- c. Gugus Penjaminan Mutu program studi memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada mahasiswa yang belum mengisi angket survei dan melaporkan hasilnya kepada Ketua Unit Penjaminan Mutu.

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

Jumlah mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia adalah sebanyak 830. Responden yang tercatat mengisi survei sejumlah 619 sehingga telah mencapai target yang ditentukan, yakni 80% dari total mahasiswa. Skala penilaian berkisar dari angka 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa PBSI FBSB UNY Tahun 2024

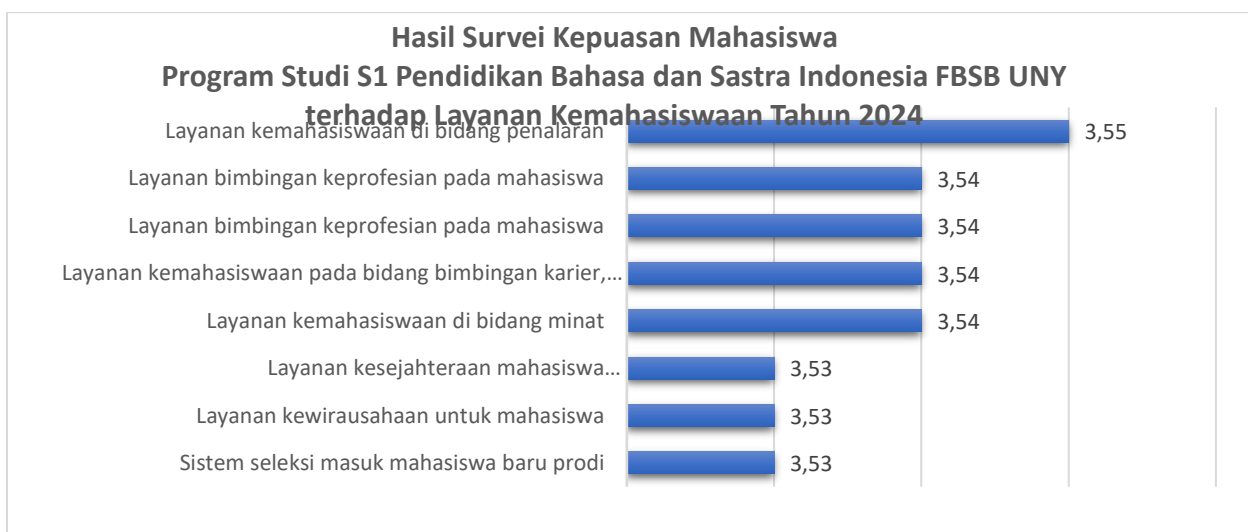
No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
A. LAYANAN KEMAHASISWAAN						
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi	619	3,53	4	0,59	Menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa puas dengan sistem seleksi mahasiswa baru.
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran	619	3,55	4	0,57	Merupakan nilai tertinggi di layanan kemahasiswaan.
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat	619	3,54	4	0,60	Responden puas dengan layanan bidang minat, tetapi berpeluang untuk ditingkatkan lagi.
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat	619	3,54	4	0,61	Responden puas dengan layanan bidang bakat, tetapi berpeluang untuk ditingkatkan lagi.
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan	619	3,54	4	0,58	Responden puas dengan layanan bidang bimbingan karier, tetapi berpeluang

	penyaluran lulusan ke tempat kerja					untuk ditingkatkan lagi.
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa	619	3,54	4	0,58	Responden puas dengan layanan bidang keprofesian, tetapi mentoring dari tim profesional perlu diperbanyak.
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	619	3,53	4	0,58	Responden cukup puas. Namun, program pelatihan bisnis, modal usaha, dan inkubator <i>start-up</i> perlu diperbanyak lagi.
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	619	3,53	4	0,61	Responden cukup puas dengan layanan beasiswa, kesehatan, maupun bimbingan konseling.
B. LAYANAN MANAJEMEN						
9	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	619	3,47	4	0,61	Cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan agar daya tanggap dalam melayani mahasiswa lebih ditingkatkan.
10	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	619	3,46	4	0,62	Cukup baik, tetapi perlu meningkatkan lagi ketepatan maupun keakuratan layanan dalam administrasi akademik.

11	Keramahan pelayanan (empathy).	619	3,46	4	0,61	Cukup baik, tetapi perlu adanya perbaikan dalam aspek komunikasi dan keramahan staf dalam memberikan layanan kemahasiswaan.
12	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	619	3,50	4	0,59	Responden cukup puas, tetapi berpotensi untuk ditingkatkan dan diperbaiki.
13	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.					
a	Pengurusan administrasi keuangan.	619	3,49	4	0,59	Responden cukup puas, tetapi ada ruang perbaikan dalam transparansi dan efisiensi.
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	619	3,46	4	0,63	Cukup baik 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).	619	3,45	4	0,64	Merupakan nilai terendah pada layanan kemahasiswaan. Sarana pembelajaran

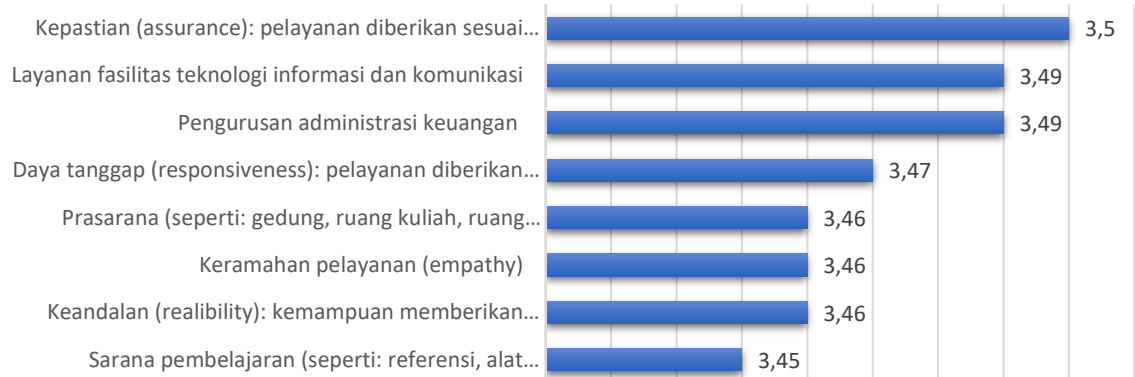
						perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi secara kuantitas dan kualitas. Tingkat kepuasan sarana juga tertinggi menandakan bahwa kepuasan bervariasi.
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	619	3,49	4	0,60	Responden cukup puas dan tetap perlu ditingkatkan.

Gambar 1. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun 2024



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY terhadap Layanan Manajemen Tahun 2024

**Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY
terhadap Layanan Manajemen Tahun 2024**



Berdasarkan data pada tabel dan grafik 1 dan 2, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada layanan kemahasiswaan, layanan kemahasiswaan di bidang penalaran mendapatkan skor tertinggi dibanding aspek lain. Skor tertinggi pada layanan manajemen terdapat pada kepastian (*assurance*): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
2. Semua aspek memiliki median 4, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan skor tertinggi,
3. Area skor rata-rata terendah pada layanan kemahasiswaan adalah layanan kesejahteraan, kemahasiswaan, dan sistem seleksi masuk. Sementara, area skor rata-rata terendah pada layanan manajemen adalah sarana pembelajaran.

E. Rekomendasi

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

1. Layanan kesejahteraan, kewirausahaan, dan seleksi masuk perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Layanan kesejahteraan perlu ditingkatkan dengan berbagai program yang membantu mahasiswa terkait layanan beasiswa, kesehatan, dan konseling. Prodi perlu memastikan bahwa ketiga layanan tersebut memiliki kemudahan aksesibilitas. Untuk layanan kewirausahaan, prodi perlu menyediakan program pelatihan bisnis, pemberian modal usaha dengan skema kompetisi, dan inkubator *start up*. Untuk layanan seleksi masuk, perlu ditingkatkan lagi dengan sosialisasi, transparansi, hingga kemudahan akses informasi seleksi mahasiswa baru.
2. Sarana pembelajaran (referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel) perlu dilakukan pengecekan secara berkala dan ditingkatkan kualitasnya agar dapat disesuaikan pula dengan kebutuhan mahasiswa dan perkembangan zaman. Jika terdapat kekurangan dapat segera diperbaiki dan dilengkapi.

F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa 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 kesejahteraan, kemahasiswaan, seleksi masuk, dan sarana pembelajaran. Implementasi rekomendasi diharapkan dapat dilakukan segera sehingga kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan dapat terpenuhi. Hal ini diharapkan mendorong semangat mahasiswa dalam belajar, berkarya, dan berprestasi.