



HASIL SURVEI KEPUASAN LULUSAN

di Prodi S2 Pendidikan Bahasa
dan Sastra Indonesia FBSB UNY



2024

Disusun oleh Gugus Penjamin Mutu
Prodi S2 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 Magister 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 Magister 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.

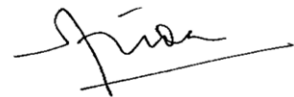
Survei ini mencakup berbagai aspek manajemen hingga ketersediaan sarana dan prasarana pendukung akademik dan nonakademik. Data yang diperoleh dari survei selanjutnya diolah dan dianalisis secara statistik deskriptif untuk memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan yang diterima lulusan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para mahasiswa Program Studi Magister 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



Dr. Nurhidayah, S.Pd., M.Hum.

NIP 197411072003122001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	2
C. Mekanisme	2
D. Hasil Survei	4
E. Rekomendasi	6
F. Kesimpulan	6

A. Latar Belakang

Lulusan merupakan salah satu pemangku kepentingan utama dalam evaluasi mutu penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Kualitas layanan manajemen yang diberikan selama masa studi memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman belajar dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan untuk secara berkala melakukan survei tingkat kepuasan lulusan guna mengukur efektivitas dan kualitas layanan manajemen yang telah diberikan, mencakup aspek administratif, akademik, sarana prasarana, hingga layanan kemahasiswaan.

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 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 Magister 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.

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.

Survei kepuasan ini tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar dalam pengambilan strategis untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil survei juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam akreditasi institusi maupun program studi, yang saat ini sangat menekankan pentingnya umpan balik dari lulusan sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu internal.

Namun, survei ini tidak hanya berhenti pada pengumpulan data semata. Tindak lanjut yang terencana dan berkelanjutan merupakan hal yang sangat penting

guna menjamin bahwa hasil evaluasi benar-benar digunakan sebagai dasar untuk perbaikan mutu. Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia perlu merumuskan langkah konkret berdasarkan hasil survei, baik dalam bentuk revisi kebijakan, peningkatan sistem layanan, maupun penguatan komunikasi antara pengelola program dan para mahasiswa serta alumni.

Dengan demikian, survei kepuasan lulusan bukan hanya menjadi bagian dari kewajiban administratif, tetapi juga menjadi wujud nyata dari komitmen program studi dalam membangun sistem pendidikan yang adaptif, reflektif, dan berorientasi pada kualitas serta kebermanfaatan jangka panjang bagi para lulusannya.

B. Tujuan

Survei ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan lulusan terhadap berbagai aspek layanan layanan manajemen akademik dan nonakademik selama masa studi.
2. Mendapatkan umpan balik mengenai pengalaman lulusan selama mengikuti program studi serta persepsi lulusan terhadap kualitas pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
3. Mengevaluasi kontribusi layanan manajemen terhadap pencapaian kompetensi lulusan dan keberhasilan mereka dalam dunia kerja atau pendidikan lanjutan.
4. Menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan dan pengembangan layanan.
5. Memperkuat sistem penjaminan mutu internal program studi melalui siklus evaluasi, umpan balik, dan perbaikan yang berkelanjutan berbasis data.
6. Mendukung proses akreditasi dan pelaporan kinerja program studi khususnya dalam hal pelacakan dan keterlibatan alumni.

C. Mekanisme

Mekanisme survei kepuasan dosen melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi lulusan terhadap berbagai layanan di Program Studi Magister 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 lulusan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Bahasa Indonesia FBSB UNY digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

Kelompok Responden	Jumlah
Mahasiswa	39

- 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
Layanan Manajemen	
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2	Keandalan (<i>realibility</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 Kuisisioner
Survei dilakukan secara daring oleh alumni S2 PBSI UNY
- b. Periode pengisian instrumen pada 6 Januari – 25 Desember 2024
- c. Gugus Penjaminan Mutu program studi memonitor keterisiran 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 sebagai tindak lanjut.

D. Hasil Survei

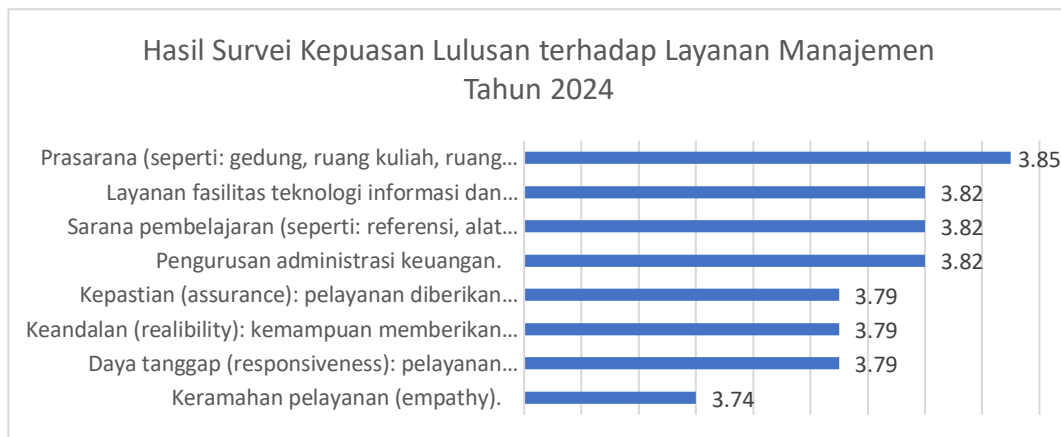
Responden yang tercatat mengisi survei sejumlah 39 alumni Program Studi S2 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Skala penilaian berkisar dari angka 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Lulusan S2 PBSI FBSB UNY Tahun 2024

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Analisis
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	39	3,79	Responden cukup puas, tetapi perlu ditingkatkan.
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	39	3,79	Merupakan nilai tertinggi di layanan kemahasiswaan membuktikan bahwa institusi sudah memberikan pelayanan yang akurat.
3	Keramahan pelayanan (empathy).	39	3,74	Cukup baik sehingga staf pemberi layanan perlu meningkatkan keramahan.

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Analisis
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	39	3,79	Responden cukup puas, tetapi berpotensi untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi.
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.			
a	Pengurusan administrasi keuangan.	39	3,82	Responden puas, tetapi ada ruang perbaikan dalam transparansi dan efisiensi.
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	39	3,85	Cukup baik. Mendapat masukan yang beragam terutama mengenai AC sehingga perlu dilakukan pengecekan dan perbaikan secara berkala.
C	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	39	3,82	Responden cukup puas dan tetap perlu ditingkatkan.
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	39	3,82	Merupakan nilai tertinggi kedua sehingga layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Gambar 1. Grafik Hasil Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY terhadap Layanan Manajemen Tahun 2024



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

1. Skor tertinggi pada layanan manajemen terdapat pada aspek prasarana (seperti gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel) dengan skor rata-rata 3,85.
2. Skor terendah pada pelayanan manajemen terdapat pada aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dengan skor rata-rata 3,74.

E. Rekomendasi

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

1. Mengadakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi interpersonal bagi tenaga kependidikan dan pengelola program studi agar lebih responsif dan ramah dalam melayani mahasiswa maupun alumni.
2. Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) layanan yang menekankan aspek humanis, kesabaran, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan.
3. Menyediakan media umpan balik yang mudah diakses untuk memungkinkan lulusan dan alumni dalam menyampaikan keluhan atau masukan terkait sikap dan kualitas layanan secara langsung dan rahasia.
4. Memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan peningkatan dalam aspek keramahan dan kepuasan pengguna.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, dapat disimpulkan bahwa secara umum lulusan merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan selama masa studi. Aspek prasarana menempati skor tertinggi (rata-rata 3,85), yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti gedung, ruang kuliah, dan laboratorium telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa lulusan pascasarjana Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

Namun demikian, terdapat catatan penting pada aspek keramahan pelayanan (*empathy*) yang memperoleh skor terendah (rata-rata 3,74). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal sikap dan pendekatan personal tenaga kependidikan maupun pengelola program studi dalam memberikan layanan yang ramah, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dengan demikian, program studi perlu mempertahankan kualitas prasarana yang sudah baik, sekaligus melakukan peningkatan dalam aspek layanan berbasis empati, sebagai bagian dari upaya perbaikan mutu layanan manajemen secara menyeluruh dan berkelanjutan.