



HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

di Prodi Magister 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 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 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 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	5
E. Rekomendasi	10
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 Magister 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 objek 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 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.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk menentukan kekuatan dan kelemahan penyediaan layanan di Prodi Magister 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 Magister 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 Magister 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 Magister 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 dosen melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi mahasiswa 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 seluruh mahasiswa di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Bahasa Indonesia FBSB UNY digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

Kelompok Responden	Jumlah	Target Keterisian
Mahasiswa	162	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 daring melalui laman <https://survey.uny.ac.id>
 - 2) Dilakukan secara daring melalui Dosen diberikan sosialisasi dan panduan pengisian
- b. Periode pengisian instrumen pada 6 Januari – 25 Desember 2024
- c. Gugus Penjaminan Mutu program studi dan dosen pengampu 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 Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia adalah sebanyak 162. Responden yang tercatat mengisi survei sejumlah 154 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 FSB UNY Tahun 2024

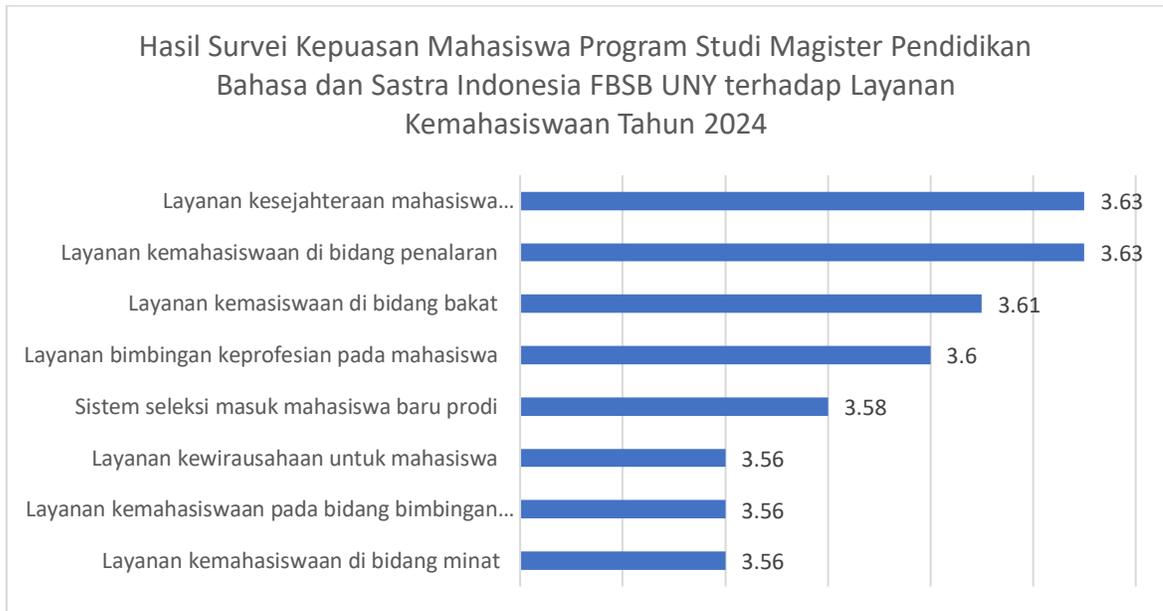
No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
A. LAYANAN KEMAHASISWAAN						
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi	154	3,58	4	0,62	Menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa puas dengan sistem seleksi mahasiswa baru. Mendapat nilai standar deviasi yang tinggi menandakan bahwa jawaban responden beragam.
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran	154	3,63	4	0,56	Responden puas dengan layanan kemahasiswaan bidang penalaran.

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat	154	3,56	4	0,57	Responden cukup puas dengan layanan kemahasiswaan di bidang minat, tetapi berpeluang untuk ditingkatkan lagi.
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat	154	3,61	4	0,56	Responden sangat puas dengan layanan kemahasiswaan di bidang bakat sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja	154	3,56	4	0,60	Merupakan nilai terendah di layanan kemahasiswaan. Perlu ditambah program penyiapan karier lulusan ke tempat kerja.
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa	154	3,60	4	0,56	Responden puas dengan layanan bimbingan keprofesian, tetapi layanan keprofesian tetap perlu diperbarui secara berkala.
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	154	3,56	4	0,56	Responden cukup puas, tetapi program pelatihan bisnis

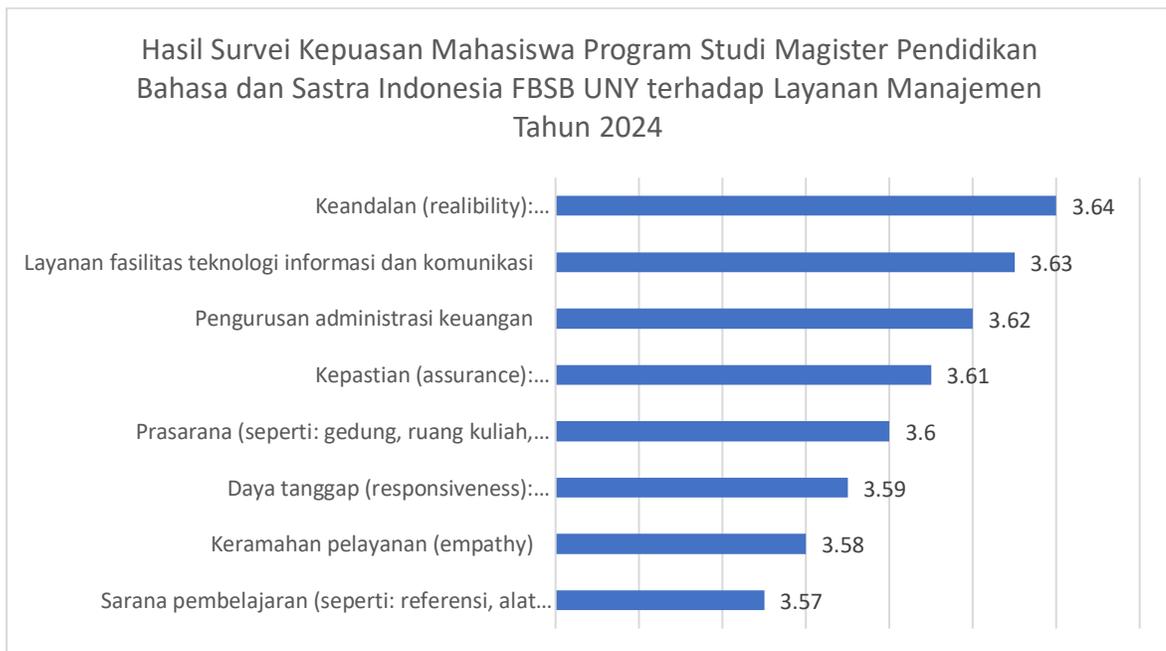
No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
						dan modal usaha perlu diperbanyak.
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	154	3,63	4	0,57	Layanan kesejahteraan mahasiswa mendapat rata-rata cukup tinggi menandakan bahwa layanan kesejahteraan sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa.
B. LAYANAN MANAJEMEN						
9	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	154	3,59	4	0,58	Responden cukup puas, tetapi perlu ditingkatkan.
10	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	154	3,64	4	0,52	Merupakan nilai tertinggi di layanan kemahasiswaan membuktikan bahwa institusi sudah memberikan pelayanan yang akurat.
11	Keramahan pelayanan (empathy).	154	3,58	4	0,62	Cukup baik sehingga staf pemberi layanan perlu meningkatkan keramahan.
12	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	154	3,61	4	0,56	Responden cukup puas, tetapi berpotensi

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-Rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
						untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi.
13	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.					
a	Pengurusan administrasi keuangan.	154	3,62	4	0,57	Responden puas, tetapi ada ruang perbaikan dalam transparansi dan efisiensi.
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	154	3,60	4	0,60	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).	154	3,57	4	0,59	Responden cukup puas dan tetap perlu ditingkatkan.
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	154	3,63	4	0,53	Merupakan nilai tertinggi kedua sehingga layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

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



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister 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 dan Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling) mendapat skor tertinggi dibanding aspek lain. Skor tertinggi layanan manajemen terdapat pada aspek Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
2. Semua aspek memiliki median 4, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan skor tertinggi.
3. Area skor rata-rata terendah terdapat pada 3 aspek layanan kemahasiswaan, yakni layanan kemahasiswaan di bidang minat; layanan bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja; dan layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.

E. Rekomendasi

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

1. Layanan kemahasiswaan di bidang minat

Layanan kemahasiswaan bidang minat ini dapat ditingkatkan dengan pemetaan minat mahasiswa secara berkala melalui survei, memfasilitasi program pengembangan minat (seperti workshop, pelatihan intensif, serta kolaborasi dengan komunitas), dan pembentukan forum minat mahasiswa lintas jurusan.

2. Layanan bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja

Aspek layanan bimbingan karier ini perlu mendapatkan perhatian yang besar untuk membantu mahasiswa meraih dan mewujudkan karier yang cemerlang berbekal ilmu yang sudah didapat. Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah (a) optimalisasi pusat karier (konseling, simulasi wawancara kerja, bimbingan penulisan portofolio, tes minat bakat); (b) membangun kemitraan dengan industri, alumni, dan lembaga pemerintah (memperbanyak job far, magang, kuliah tamu profesional); dan (c) pengembangan mata kuliah kesiapan karier yang melibatkan praktisi.

3. Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa

Layanan kewirausahaan dapat ditingkatkan melalui penyediaan inkubator bisnis mahasiswa, penyelenggaraan program kompetisi bisnis mahasiswa secara rutin,

kolaborasi dengan dunia industri, dan memperbanyak kegiatan MBKM (magang wirausaha, proyek independen, dll)

F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FBSB UNY cukup tinggi. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas, khususnya layanan minat, kewirausahaan, dan bimbingan karier. Untuk mengatasi hal itu, dibutuhkan sinergi antara birokrasi kampus, dosen pembimbing, unit kegiatan mahasiswa, dan *stakeholder* eksternal. Upaya ini bertujuan menghadirkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa agar benar-benar merasa didukung secara menyeluruh dalam pengembangan diri, karier, dan kewirausahaan. Layanan kemahasiswaan dan manajemen bukan hanya pelengkap pendidikan, tetapi juga bagian dari proses pembentukan individu intelektual yang utuh. Tanpa ada pengelolaan dan manajemen yang baik, layanan ini akan kurang optimal dan kehilangan dampaknya. Pada akhirnya, program layanan kemahasiswaan diharapkan dapat mencetak lulusan yang unggul, kompeten, dan berkarakter.