



HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

di Fakultas, Bahasa, Seni, dan Budaya
Universitas Negeri Yogyakarta



2024

Disusun oleh
Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya
Universitas Negeri Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa FBSB UNY Tahun 2024 ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya (FBSB) Universitas Negeri Yogyakarta.

Survei ini mencakup berbagai aspek layanan, mulai dari layanan kemahasiswaan, layanan manajemen, hingga ketersediaan sarana dan prasarana pendukung akademik dan non-akademik. 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 FBSB UNY yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan FBSB UNY.

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 FBSB UNY dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dan layanan kemahasiswaan.



Mengetahui,
Dekan

Prof. Nur Hidayanto P.S.P, Ph.D.

Yogyakarta, 31 Desember 2024

Ketua Unit Penjaminan Mutu

Dr. Fu'adi, M.A.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	5
C. Mekanisme	5
D. Hasil Survei	9
E. Rekomendasi.....	13
F. Kesimpulan.....	13
Lampiran. Jawaban Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni Budaya (FBSB) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan mahasiswa menjadi hal yang sangat penting. Survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh fakultas mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Instrumen survei ini mencakup berbagai aspek layanan kemahasiswaan dan manajemen yang berperan signifikan dalam mendukung proses pendidikan dan pengembangan mahasiswa.

Layanan kemahasiswaan yang menjadi fokus 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.

Di sisi lain, layanan manajemen juga menjadi objek evaluasi, meliputi aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), kepastian (*assurance*), dan nyata (*tangible*) dalam menyediakan layanan akademik dan non-akademik. Aspek nyata ini mencakup pengurusan administrasi keuangan, prasarana (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel), sarana pembelajaran (referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel), serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyediaan layanan di FBSB UNY, serta memberikan dasar yang kuat bagi perencanaan perbaikan layanan di masa mendatang. Dengan mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang ada, pihak fakultas dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi manajemen yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan pendekatan berbasis data, setiap upaya perbaikan dapat dilakukan secara terukur dan tepat sasaran. Akhirnya, survei kepuasan mahasiswa ini merupakan bagian dari komitmen FBSB UNY untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan layanan, guna mendukung pencapaian visi dan misi universitas dalam mencetak lulusan yang unggul, berdaya saing, dan berkarakter.

B. Tujuan

Survei ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni (FBSB) UNY 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 FBSB UNY.
4. Meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di lingkungan fakultas.
5. Mendukung upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan kemahasiswaan di FBSB UNY.
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 aspek layanan di FBSB UNY. Berikut adalah mekanisme yang digunakan:

1. Perencanaan Survei

a. Menetapkan tujuan dan sasaran survei

Tujuan survei telah ditetapkan pada bagian sebelumnya, sedangkan sasaran survei kepuasan adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya Universitas Negeri Yogyakarta dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

Kelompok Responden	Jumlah	Target Keterisian
Mahasiswa	6466	80%

b. Menyusun *timeline* pelaksanaan

Tabel 2. Timeline Pelaksanaan Survei

No	Tanggal	Kegiatan	PIC
1	2 Januari 2024	Rapat persiapan pelaksanaan survei dan penyamaan persepsi	Ketua UPM
2	3-5 Januari 2024	Sosialisasi pelaksanaan survei kepada seluruh dosen di departemen atau program studi	Gugus Penjaminan Mutu Prodi
3	6 Januari - 25 Desember 2024	Pengisian survey kepuasan oleh mahasiswa pada laman survey.uny.ac.id	Gugus Penjaminan Mutu Prodi
4	27 Desember 2024	Pengumpulan data, analisis data, paparan hasil analisis, dan rekomendasi	Ketua UPM
5	28 Desember 2024	Pemaparan hasil dan perumusan rencana tindak lanjut	Pimpinan Fakultas
6	29 - 31 Desember 2024	Penyusunan laporan hasil survei	Ketua UPM

- c. Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan

Tabel 3. Sumber Daya Manusia

No	Nama	Bertugas sebagai
1	Prof. Nur Hidayanto P.S.P., S.Pd., M.Pd., Ph.D.	Pengarah
2	Dr. Cipto Budy Handoyo, M.Pd.	Pengarah
3	Dr. Zulfi Hendri, M.Sn.	Pengarah
4	Dr. Else Liliani, S.S., M.Hum.	Penanggungjawab
5	Dr. Fu'adi, M.A.	Ketua
6	Beniati Lestyarini, S.Pd., M.Pd	Sekretaris
7	Ernita Destianingrum, S.E., M.Pd.	Pengumpul dan pengolah data
8	Arif Nurhadi, S.T.	Pengumpul dan pengolah data
9	Ahmad Zamzami Nur, S.Pd., M.Pd.	Pengumpul dan pengolah data

2. Jenis dan Desain Kuesioner

Instrumen kuisisioner dalam survei kepuasan mahasiswa telah dirumuskan oleh Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Universitas Negeri Yogyakarta, yaitu:

Tabel 4. Instrumen Survei

No	Instrumen
A	Layanan Kemahasiswaan
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.
2	Layanan kemahasiswaan 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 kemasiswaan 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 keprofesional pada mahasiswa.
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.

No	Instrumen
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).
B	Layanan Manajemen
9	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
10	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
11	Keramahan pelayanan (empathy).
12	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
13	Nyata (tangible): 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
 - 1) Survei dilakukan secara online melalui laman <https://survey.uny.ac.id>
 - 2) 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 FBSB UNY.

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

Dari total 6466 responden, 5219 (80,71%) diantaranya telah mengisi kuisioner, dengan hasil tersebut target telah terpenuhi. Selanjutnya, survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa. Skala penilaian berkisar dari 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas), dengan hasil sebagai berikut:

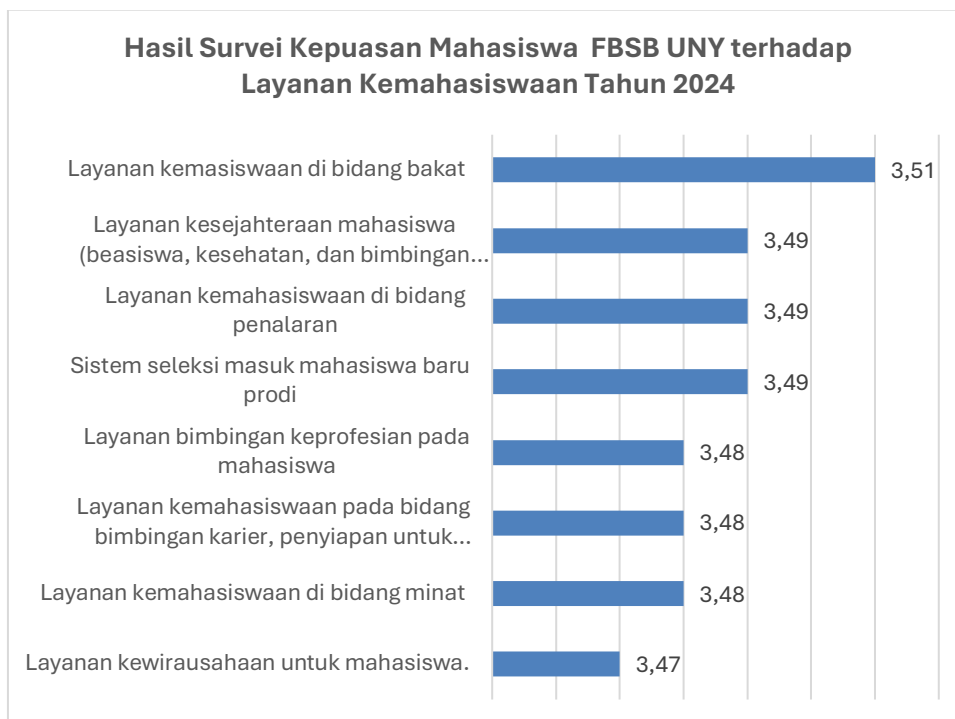
Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa FBSB UNY Tahun 2024

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
A. LAYANAN KEMAHASISWAAN						
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi	5219	3,49	4	0,61	Menunjukkan mayoritas mahasiswa puas dengan sistem seleksi
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran	5219	3,49	4	0,60	Responden cukup puas, tapi masih membuka peluang untuk peningkatan
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat	5219	3,48	4	0,61	Responden cukup puas, tapi masih membuka peluang untuk peningkatan
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat	5219	3,51	4	0,61	Merupakan nilai tertinggi di layanan kemahasiswaan

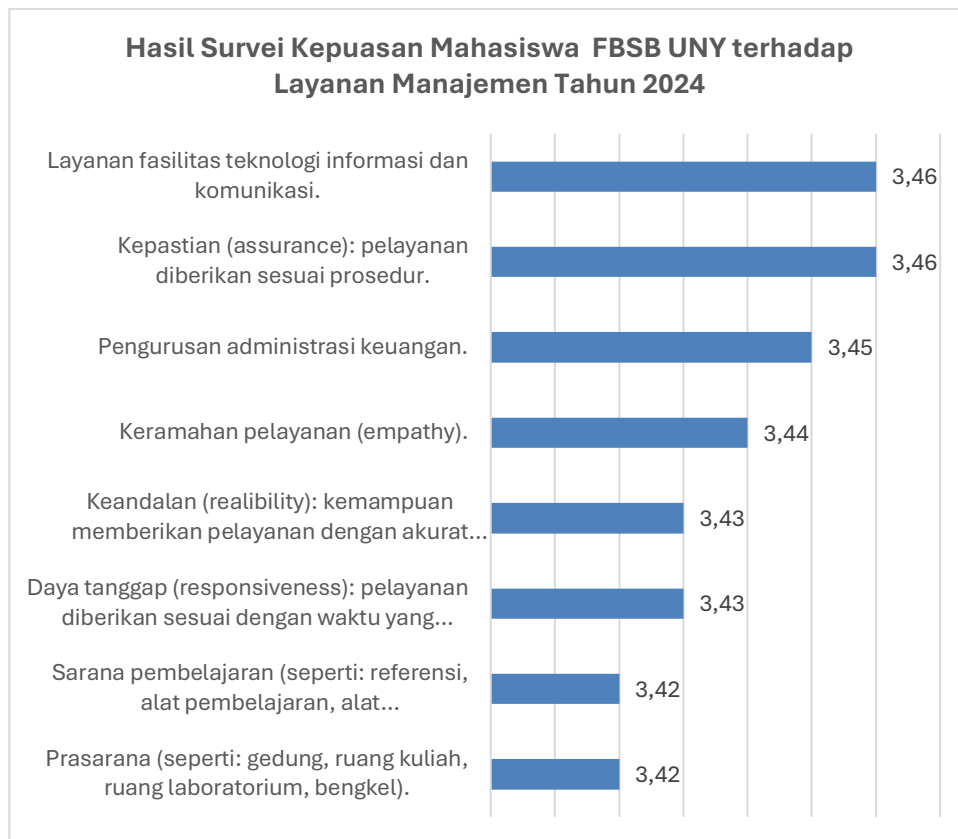
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja	5219	3,48	4	0,62	Mayoritas mahasiswa cukup puas dengan banyak masukan untuk memperkuat hubungan dengan industri dan menyediakan lebih banyak informasi lowongan kerja
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa	5219	3,48	4	0,61	Mayoritas cukup puas namun merasa perlu lebih banyak mentoring dari profesional di bidangnya
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	5219	3,47	4	0,61	Merupakan nilai terendah pada layanan kemahasiswaan, dirasa perlu lebih banyak program pelatihan bisnis, modal usaha, dan inkubator startup
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	5219	3.49	4	0,63	Standar deviasi terbesar dalam layanan kemahasiswaan, artinya kepuasan bervariasi
B. LAYANAN MANAJEMEN						
9	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	5219	3,43	4	0,64	Cukup baik, namun standar deviasi cukup besar (0,64), menunjukkan ketidakpuasan sebagian mahasiswa
10	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	5219	3,43	4	0,64	Cukup baik namun perlu peningkatan ketepatan dan akurasi layanan, terutama dalam administrasi akademik
11	Keramahan pelayanan (empathy).	5219	3,44	4	0,64	Meskipun cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek komunikasi dan keramahan staf
12	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	5219	3,46	4	0,62	Cukup baik namun masih ada ruang untuk perbaikan
13	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.					

a	Pengurusan administrasi keuangan.	5219	3,45	4	0,63	Responden cukup puas, tetapi ada ruang perbaikan dalam transparansi dan efisiensi
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	5219	3,42	4	0,67	Nilai terendah dalam survei dan standar deviasi tertinggi (0,67), artinya, fasilitas tidak merata, ada yang puas dan ada yang sangat tidak puas.
c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	5219	3,42	4	0,66	Sebagian responden memandang sarana pembelajaran masih perlu ditingkatkan
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	5219	3,46	4	0,64	Responden cukup puas

Gambar 1. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa FBSB UNY terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun 2024



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa FBSB UNY terhadap Layanan Manajemen Tahun 2024



Berdasarkan data pada tabel dan grafik di atas di atas, dapat ditarik kesimpulan deskriptif sebagai berikut

1. Pada layanan kemahasiswaan, layanan kemahasiswaan di bidang bakat memiliki skor tertinggi di banding aspek lain. Sementara, untuk layanan manajemen, fasilitas teknologi informasi dan komunikasi serta kepastian prosedur layanan prosedur memiliki skor yang tertinggi dibanding aspek lain.
2. Semua aspek memiliki median 4, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan skor tertinggi.
3. Area dengan skor rata-rata terendah pada layanan kemahasiswaan adalah kewirausahaan, sedangkan pada layanan manajemen adalah sarana dan prasarana pembelajaran.

E. Rekomendasi

Berdasarkan telaah hasil survei pada area yang menjadi catatan khusus dari responden dan dipandang perlu diupayakan adanya perbaikan, maka direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa perlu ditingkatkan dengan beberapa program pelatihan bisnis, pemberian modal usaha dengan skema kompetisi, dan inkubator *startup*.
2. Kelengkapan dan kekinian sarana dan prasarana pembelajaran, seperti laboratorium, ruang kuliah, bahan pembelajaran perlu dicek secara berkala. Jika terdapat kekurangan maka jika memungkinkan segera dilengkapi atau diperbaiki.

F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa FBSB UNY yang cukup tinggi. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas, khususnya layanan kewirausahaan dan sarana prasarana pembelajaran. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan