



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

<https://penjamu.fbs.uny.ac.id/>
<https://fbsb.uny.ac.id/>

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Tahun 2025 dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal yang secara konsisten dilaksanakan sebagai bentuk komitmen fakultas dalam menjaga dan meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan manajemen yang meliputi aspek daya tanggap, keandalan, keramahan, kepastian pelayanan, ketersediaan layanan, administrasi keuangan, serta sarana dan prasarana pendukung pembelajaran. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik yang objektif sebagai dasar perbaikan mutu.

Pelaksanaan survei dilakukan secara sistematis melalui mekanisme daring yang terdokumentasi, mulai dari tahap perencanaan, penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis hasil. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum layanan manajemen berada pada kategori sangat baik. Meskipun demikian, prinsip peningkatan mutu berkelanjutan tetap menjadi landasan dalam menindaklanjuti temuan survei, khususnya pada aspek yang masih memerlukan penguatan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan mutu layanan pada periode berikutnya.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam mewujudkan pelayanan manajemen yang semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Yogyakarta, 5 Desember 2025

Ketua Unit Penjamin Mutu FBSB UNY

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan	6
C. Manfaat.....	6
BAB METODE KEGIATAN	7
A. Waktu dan Mekanisme Pelaksanaan.....	7
B. Responden Survei	7
C. Instrumen dan Aspek yang Diukur.....	8
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	9
E. Pelaporan dan Tindak Lanjut.....	9
BAB III HASIL SURVEY DAN ANALISIS MENDALAM.....	10
A. Gambaran Umum Hasil Survei	10
B. Rekapitulasi Hasil Kuantitatif	10
C. Analisis Per Indikator Secara Mendalam.....	11
1. Daya Tanggap Pelayanan	11
2. Keandalan Pelayanan.....	11
3. Keramahan dan Kesantunan Pelayanan.....	12
4. Kepastian Pelayanan.....	12
5. Ketersediaan Layanan Akademik dan Non-Akademik.....	13
6. Administrasi Keuangan	13
7. Prasarana	13
8. Sarana Pembelajaran	14
D. Analisis Komparatif dan Prioritas Peningkatan	14
E. Interpretasi Umum	14
BAB IV Penutup.....	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi.....	15
C. Rencana Tindak Lanjut.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan manajemen yang mendukungnya. Layanan manajemen mencakup berbagai aspek administratif dan operasional yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi pengalaman akademik mahasiswa. Pelayanan administrasi yang responsif, sistem keuangan yang transparan, sarana dan prasarana yang memadai, serta kepastian prosedur yang jelas merupakan bagian integral dari tata kelola perguruan tinggi yang baik.

Dalam konteks Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), evaluasi terhadap layanan manajemen merupakan siklus penting dalam proses penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar mutu. Survei kepuasan mahasiswa menjadi salah satu instrumen utama dalam memperoleh umpan balik secara kuantitatif dan objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan utama memiliki nilai strategis karena secara langsung mencerminkan tingkat efektivitas sistem manajemen yang dijalankan.

Peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun turut meningkatkan kompleksitas layanan administrasi dan kebutuhan terhadap fasilitas pendukung. Kondisi tersebut menuntut adanya penguatan sistem pelayanan agar tetap mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen perlu dilaksanakan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh mekanisme pelayanan tetap berjalan sesuai standar operasional prosedur serta memenuhi harapan mahasiswa.

Pelaksanaan survei ini juga selaras dengan prinsip good governance dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi, yang menekankan pada akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, serta orientasi pada pemangku kepentingan. Hasil survei diharapkan tidak hanya menjadi dokumen laporan semata, tetapi menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan strategis yang berbasis data empiris.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Tahun 2025 adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan manajemen yang diberikan oleh fakultas. Secara khusus, survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan baik, serta mendeteksi area yang masih memerlukan peningkatan kualitas. Selain itu, survei ini bertujuan menyediakan data kuantitatif yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu pada periode berikutnya.

C. Manfaat

Hasil survei ini diharapkan memberikan manfaat strategis bagi berbagai pihak. Bagi pimpinan fakultas, hasil survei menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan secara sistematis dan terarah. Bagi unit-unit layanan administrasi, hasil survei menjadi refleksi kinerja serta alat ukur efektivitas prosedur pelayanan yang telah diterapkan. Bagi mahasiswa, survei ini merupakan sarana partisipasi aktif dalam proses peningkatan mutu institusi serta bentuk keterlibatan dalam tata kelola pendidikan tinggi yang akuntabel.

BAB II

METODE KEGIATAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Tahun 2025 merupakan bagian dari siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal yang dilaksanakan secara terencana, sistematis, dan terdokumentasi. Kegiatan ini diselenggarakan sebagai bentuk evaluasi berkala terhadap kualitas layanan manajemen yang diberikan kepada mahasiswa, serta sebagai instrumen pengukuran capaian standar mutu pelayanan.

A. Waktu dan Mekanisme Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada Tahun Akademik 2024/2025 dalam periode yang telah ditetapkan oleh unit penjaminan mutu fakultas. Pelaksanaan survei dilakukan secara daring melalui sistem survei institusi agar dapat menjangkau seluruh mahasiswa aktif secara efektif dan efisien.

Sosialisasi pelaksanaan survei dilakukan melalui pengumuman resmi pada sistem informasi akademik, media komunikasi fakultas, serta pemberitahuan kepada ketua program studi untuk diteruskan kepada mahasiswa. Mekanisme ini bertujuan memastikan seluruh mahasiswa memperoleh informasi yang memadai mengenai tujuan dan tata cara pengisian survei.

Pengisian survei dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa melalui akun akademik masing-masing. Sistem dirancang untuk mencegah pengisian ganda sehingga setiap mahasiswa hanya dapat mengisi satu kali. Seluruh data yang masuk terekam secara otomatis dalam sistem dan selanjutnya direkapitulasi untuk dianalisis.

B. Responden Survei

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2024/2025 yang telah memanfaatkan layanan manajemen fakultas. Jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 1298 mahasiswa.

Jumlah tersebut dinilai representatif dalam menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan manajemen secara umum. Partisipasi mahasiswa bersifat sukarela tanpa intervensi atau paksaan, sehingga jawaban yang diberikan mencerminkan pengalaman nyata dalam menerima layanan administrasi, keuangan, maupun fasilitas pendukung akademik.

C. Instrumen dan Aspek yang Diukur

Instrumen survei disusun oleh Unit Penjaminan Mutu dengan mengacu pada standar pelayanan yang berlaku serta indikator kualitas layanan yang digunakan dalam evaluasi mutu internal. Penyusunan instrumen mempertimbangkan kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan kebutuhan pengukuran kepuasan mahasiswa secara komprehensif.

Aspek yang diukur dalam survei ini meliputi delapan indikator layanan manajemen, yaitu:

1. Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Keandalan informasi dan ketepatan prosedur pelayanan.
3. Keramahan dan kesantunan dalam berinteraksi dengan mahasiswa.
4. Kepastian waktu dan kepastian prosedur pelayanan.
5. Ketersediaan layanan akademik dan non-akademik.
6. Pengurusan administrasi keuangan.
7. Ketersediaan dan kualitas prasarana pendukung.
8. Ketersediaan dan kelayakan sarana pembelajaran.

Setiap indikator diukur menggunakan skala penilaian lima kategori, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas, dan tidak tahu. Skala ini digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa secara kuantitatif dan terstruktur.

Sebelum digunakan, instrumen telah melalui proses telaah internal untuk memastikan kesesuaian isi dengan standar layanan yang berlaku. Instrumen juga disesuaikan dengan karakteristik layanan manajemen yang ada di fakultas.

D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari sistem survei diunduh dan direkapitulasi dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung jumlah responden pada setiap kategori jawaban untuk masing-masing indikator, kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase.

Selanjutnya, dilakukan perhitungan total tingkat kepuasan dengan menjumlahkan persentase kategori sangat puas dan puas. Hasil tersebut digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan secara umum.

Analisis dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan capaian setiap indikator untuk mengidentifikasi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah. Interpretasi hasil dilakukan secara naratif dengan mempertimbangkan konteks pelaksanaan layanan selama periode survei.

Hasil analisis kemudian disusun dalam bentuk tabel rekapitulasi dan uraian pembahasan sebagai bagian dari laporan resmi survei kepuasan mahasiswa.

E. Pelaporan dan Tindak Lanjut

Setelah proses analisis selesai dilakukan, hasil survei disusun dalam bentuk laporan tertulis yang memuat deskripsi data, interpretasi hasil, serta rekomendasi perbaikan. Laporan tersebut disampaikan kepada pimpinan fakultas dan unit terkait sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan rencana peningkatan mutu layanan.

Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu, hasil survei tidak berhenti pada tahap pelaporan, tetapi ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi dan penyusunan rencana aksi perbaikan. Monitoring terhadap implementasi rencana aksi dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas perbaikan yang dilaksanakan.

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS MENDALAM

A. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Tahun 2025 diikuti oleh 1298 mahasiswa aktif. Tingkat partisipasi ini menunjukkan keterlibatan mahasiswa yang cukup tinggi dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan yang diterima. Partisipasi tersebut mencerminkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya kontribusi dalam proses peningkatan mutu institusi.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian pada kategori sangat puas dan puas untuk seluruh indikator yang diukur. Rata-rata tingkat kepuasan kumulatif berada di atas 94 persen, yang menempatkan layanan manajemen dalam kategori sangat baik.

Namun demikian, prinsip evaluasi mutu tidak berhenti pada capaian angka rata-rata semata. Analisis dilakukan secara komprehensif untuk melihat distribusi ketidakpuasan, variasi antarindikator, serta implikasi strategis dari setiap capaian.

B. Rekapitulasi Hasil Kuantitatif

Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas (%)	Total Kepuasan (%)
Daya Tanggap	46,92	47,69	4,39	1,00	94,61
Keandalan	46,15	48,46	4,08	1,31	94,61
Keramahan	47,30	47,61	4,01	1,08	94,91
Kepastian Pelayanan	47,46	47,77	3,85	0,92	95,22
Ketersediaan Layanan	46,15	47,92	4,78	1,16	94,07

Administrasi Keuangan	42,37	47,61	8,47	1,54	90,14
Prasarana	42,91	48,31	7,40	1,39	91,22
Sarana Pembelajaran	46,15	48,00	4,78	1,08	94,15

C. Analisis Per Indikator Secara Mendalam

1. Daya Tanggap Pelayanan

Indikator daya tanggap memperoleh tingkat kepuasan sebesar 94,61 persen. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai petugas layanan mampu merespons kebutuhan dan pertanyaan secara cepat dan tepat.

Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini mencerminkan bahwa sistem pelayanan telah memiliki mekanisme respons yang efektif. Responsivitas merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan persepsi mahasiswa terhadap perhatian institusi terhadap kebutuhan mereka.

Namun demikian, terdapat sekitar 5,39 persen responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Meskipun jumlahnya relatif kecil, persentase ini tetap perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi. Ketidakpuasan dapat disebabkan oleh variasi waktu tunggu pada periode sibuk, seperti masa registrasi atau pengisian KRS. Oleh karena itu, penguatan sistem antrian digital dan optimalisasi sumber daya manusia pada periode padat layanan menjadi rekomendasi strategis.

2. Keandalan Pelayanan

Indikator keandalan juga menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 94,61 persen. Keandalan mencerminkan konsistensi pelayanan dalam memberikan informasi yang akurat serta ketepatan pelaksanaan prosedur.

Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai prosedur administrasi telah dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku. Konsistensi ini penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap sistem manajemen.

Meski demikian, terdapat 5,39 persen responden yang menyatakan ketidakpuasan. Hal ini dapat mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan layanan pada kasus-kasus tertentu. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan internal dan standarisasi pelayanan lintas unit agar kualitas layanan tetap seragam.

3. Keramahan dan Kesantunan Pelayanan

Keramahan pelayanan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 94,91 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas layanan dan mahasiswa berlangsung secara profesional dan santun.

Dimensi keramahan memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman layanan karena berkaitan dengan aspek emosional pengguna layanan. Sikap ramah dan empatik dapat meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi secara keseluruhan.

Meskipun tingkat kepuasan tinggi, pembinaan budaya pelayanan prima tetap perlu dilakukan melalui pelatihan berkala untuk menjaga standar interaksi yang profesional dan konsisten.

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian pelayanan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar 95,22 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai alur prosedur, waktu pelayanan, dan persyaratan administrasi telah disampaikan dengan jelas.

Kepastian prosedur merupakan fondasi penting dalam tata kelola yang akuntabel. Tingginya nilai pada indikator ini mencerminkan bahwa sistem pelayanan telah terdokumentasi dengan baik dan dipahami oleh mahasiswa.

Meskipun demikian, penyederhanaan prosedur dan digitalisasi layanan tetap perlu ditingkatkan untuk memastikan kepastian yang lebih cepat dan efisien.

5. Ketersediaan Layanan Akademik dan Non-Akademik

Indikator ini memperoleh tingkat kepuasan sebesar 94,07 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan yang dibutuhkan mahasiswa tersedia dan dapat diakses. Namun, persentase ketidakpuasan sebesar 5,93 persen menunjukkan perlunya peningkatan aksesibilitas layanan pada waktu-waktu tertentu. Optimalisasi jam layanan serta peningkatan integrasi layanan berbasis daring dapat menjadi solusi.

6. Administrasi Keuangan

Administrasi keuangan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 90,14 persen, yang merupakan capaian terendah dibanding indikator lainnya.

Persentase ketidakpuasan yang mencapai hampir 10 persen menunjukkan bahwa aspek ini menjadi prioritas utama dalam rencana peningkatan mutu. Permasalahan yang mungkin terjadi meliputi keterlambatan verifikasi pembayaran, kurangnya transparansi informasi biaya, atau kompleksitas prosedur administrasi.

Rekomendasi perbaikan meliputi penguatan sistem pembayaran berbasis digital, peningkatan kejelasan informasi biaya pada sistem akademik, serta percepatan proses konfirmasi pembayaran.

7. Prasarana

Prasarana memperoleh tingkat kepuasan sebesar 91,22 persen. Meskipun mayoritas mahasiswa puas, angka ketidakpuasan relatif lebih tinggi dibanding indikator lain.

Hal ini dapat berkaitan dengan keterbatasan kapasitas ruang, kondisi fasilitas tertentu, atau kebutuhan pemeliharaan berkala. Seiring bertambahnya

jumlah mahasiswa, pengembangan infrastruktur menjadi kebutuhan strategis yang harus direncanakan secara bertahap.

8. Sarana Pembelajaran

Sarana pembelajaran memperoleh tingkat kepuasan sebesar 94,15 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran dinilai memadai. Namun demikian, pembaruan teknologi pembelajaran dan pemeliharaan fasilitas tetap diperlukan untuk menjaga relevansi dan kualitas layanan.

D. Analisis Komparatif dan Prioritas Peningkatan

Berdasarkan analisis komparatif, indikator dengan capaian tertinggi adalah kepastian pelayanan, sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah administrasi keuangan.

Prioritas peningkatan mutu difokuskan pada:

1. Optimalisasi sistem administrasi keuangan.
2. Pengembangan dan pemeliharaan prasarana.
3. Penguatan digitalisasi layanan untuk meningkatkan efisiensi.

E. Interpretasi Umum

Secara keseluruhan, layanan manajemen berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata kepuasan di atas 94 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola telah berjalan efektif.

Namun demikian, prinsip continuous quality improvement mengharuskan fakultas untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan meskipun capaian sudah tinggi. Survei ini menjadi dasar dalam menyusun rencana tindak lanjut yang terukur dan terdokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 1298 mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen berada dalam kategori sangat baik. Rata-rata kepuasan melebihi 95%, dengan indikator kepastian pelayanan sebagai aspek tertinggi. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya administrasi keuangan dan prasarana.

B. Rekomendasi

Peningkatan sistem administrasi keuangan berbasis digital perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu, penyusunan rencana pengembangan prasarana secara bertahap menjadi prioritas guna menjamin kenyamanan dan kelancaran proses akademik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut, hasil survei akan disampaikan kepada pimpinan fakultas untuk ditindaklanjuti melalui program peningkatan mutu layanan. Unit penjaminan mutu akan melakukan monitoring berkala terhadap indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan relatif lebih tinggi serta melaksanakan survei lanjutan pada periode berikutnya sebagai bagian dari siklus perbaikan berkelanjutan.