

**LAPORAN HASIL SURVEI  
TINGKAT KEPUASAAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**



**Jenjang** : S-3  
**Fakultas** : Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya  
**Program studi** : Pendidikan Bahasa Indonesia S-3  
**Koordinator Program Studi** : Prof. Dr. Dra. Wiyatmi, M.Hum.  
**Gugus Penjamu Prodi** : Dr. Esti Swatika Sari, S.Pd., M.Hum.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA S-3  
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa karena perkenan-Nya kami dapat melaksanakan survei tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan tahun 2023. Survei ini dilakukan pada tanggal 31 Mei–29 Desember 2023. Responden survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S-3. Survei ini dilakukan terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada tahun 2023. Skor yang diberikan adalah 1–4 yang secara berturut-turut mewakili kategori sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Laporan ini bertujuan mendeskripsikan data dengan harapan lebih mudah dipahami dan untuk ditindaklanjuti lembaga.

Penyusun

Gugus Penjamin Mutu Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia S-3



Dr. Esti Swatika Sari, S.Pd., M.Hum.

NIP 197505272000032001

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>1</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>2</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Survei .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II METODE SURVEI .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei .....</b>	<b>6</b>
<b>B. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Metode .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Jumlah Responden yang Melakukan Pengisian Angket .....</b>	<b>8</b>
<b>B. Jumlah Responden yang Melakukan Pengisian Angket .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tingkat Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Berdasarkan Butir Penilaian .....</b>	<b>8</b>
1. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	8
2. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen .....	9
<b>D. Simpulan .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Tindak Lanjut .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan pada jenjang doktoral memiliki peran penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, riset, dan profesionalisme di berbagai bidang, termasuk bidang Pendidikan Bahasa Indonesia. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3 dirancang untuk menghasilkan lulusan yang mampu berkontribusi dalam pengembangan teori, kebijakan, dan praktik pendidikan bahasa Indonesia di tingkat nasional maupun internasional. Demi memastikan kualitas pendidikan yang diberikan sesuai dengan standar dan kebutuhan mahasiswa, evaluasi berkala mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sangatlah penting.

Survei kepuasan mahasiswa adalah instrumen penting yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan akademik, sarana dan prasarana, serta proses pembelajaran yang memenuhi ekspektasi mahasiswa. Hasil survei tersebut memberikan data penting bagi pengelola program studi untuk merancang strategi perbaikan yang tepat sasaran. Dengan memahami aspek yang paling membutuhkan perhatian, pengelola dapat menetapkan prioritas dan mengalokasikan sumber daya yang lebih efektif. Kebijakan yang diimplementasikan juga dapat lebih objektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa karena didasarkan pada data yang sesuai realitas. Perbaikan yang berkelanjutan akan meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa terhadap Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3. Selain itu, survei ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi rutin untuk memastikan perbaikan yang diterapkan berjalan efektif.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (PBM) di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa sarana prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3?

### **C. Tujuan Survei**

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3 ini bertujuan sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (PBM) di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3.

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S3.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena memiliki kemampuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi kuantitatif mengenai tren, sikap, dan pendapat dari suatu populasi dengan cara menganalisis data dari sampel yang representatif. Hal ini selaras dengan Creswell & Creswell (2018) dan Johnson & Christensen (2014) menyatakan bahwa metode survei merupakan pendekatan yang efektif untuk memahami informasi respons atau reaksi populasi merespons variabel tertentu, baik itu layanan, kebijakan, atau fenomena lainnya.

Penelitian ini menerapkan rancangan *cross sectional* untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Artinya, setiap subjek hanya diobservasi sekali dan semua variabel yang terkait diukur pada saat yang sama. Rancangan ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (bergantung) secara efisien.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Melalui kuesioner, data yang bersifat kuantitatif dapat diperoleh secara sistematis dan efisien. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang dengan mengacu pada lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Dengan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi ini, penelitian dapat memperoleh data yang komprehensif mengenai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh responden. Data ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan secara efektif.

### C. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode Service Quality Servqual yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) yang terdiri atas lima dimensi sebagai berikut.

1. *Tangibles* (Nyata): mencakup aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dinilai oleh pelanggan, seperti kondisi fasilitas, penampilan staf, sarana pendukung, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam layanan.
2. *Reliability* (Keandalan): kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta kredibilitas staf dalam memberikan pelayanan yang bebas dari rasa takut, risiko, atau keraguan.
5. *Emphaty* (Empati): Berfokus pada kemampuan untuk memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, komunikasi yang efektif, kemudahan dalam berinteraksi, serta memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Jumlah Responden yang Melakukan Pengisian Angket

Survei ini diisi oleh 38 mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia S-3 FBSB UNY melalui laman <https://survey.uny.ac.id/> dari periode Mei sampai Desember 2023. Pengumpulan data pada survei ini menggunakan skala Likert 4 poin untuk mengukur dua aspek, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen. Poin maksimal adalah 4 dengan kategori sangat puas, sedangkan poin minimal adalah 1 dengan kategori sangat tidak puas.

#### B. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Berdasarkan Instrumen Penilaian

##### 1. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

No.	Instrumen	Rerata
1.	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.	3,89
2.	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).	3,82
3.	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).	3,76
4.	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).	3,76
5.	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.	3,76
6.	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa.	3,76
7.	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	3,79
8.	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	3,74

Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tahun 2023 menunjukkan hasil sebagai berikut. *Pertama*, sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi

menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,89. *Kedua*, layanan kemahasiswaan di bidang penalaran menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,82. *Ketiga*, layanan kemahasiswaan di bidang minat menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,76. *Keempat*, layanan kemahasiswaan di bidang bakat menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,76. *Kelima*, layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,76. *Keenam*, layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,76. *Ketujuh*, layanan kewirausahaan untuk mahasiswa menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,79. *Terakhir*, layanan kesejahteraan mahasiswa menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,74.

Berdasarkan hasil survei tersebut, skor kepuasan layanan kemahasiswaan adalah 3,76. Selain itu, nilai rerata tertinggi adalah 3,89 yang terdapat pada instrumen nomor 1 tentang sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi, sedangkan nilai rerata terendah adalah 3,74 yang terdapat pada instrumen nomor 8 tentang layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).

## 2. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

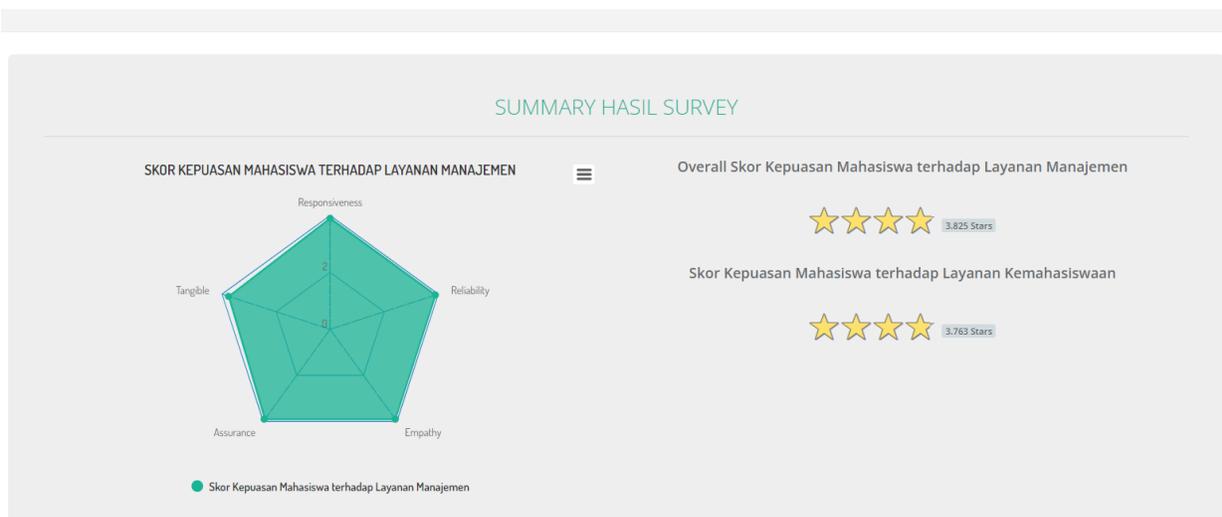
No.	Instrumen	Rerata
1.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,84
2.	Keandalan ( <i>realibility</i> ): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,84
3.	Keramahan pelayanan ( <i>empathy</i> ).	3,95
4.	Kepastian ( <i>assurance</i> ): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,87
5	Nyata ( <i>tangible</i> ): ketersediaan layanan akademik dan nonakademik:	
5.1	Pengurusan administrasi keuangan	3,82
5.2	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	3,84
5.4	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	3,87
5.4	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	3,74

Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen tahun 2023 menunjukkan hasil sebagai berikut. *Pertama*, aspek daya tanggap (*responsiveness*) mengenai pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,84. Kedua, aspek keandalan (*reability*) mengenai kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,84. Ketiga, aspek keramahan pelayanan (*empathy*) menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,95. Keempat, aspek kepastian (*assurance*) mengenai pelayanan diberikan sesuai prosedur menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,87. Instrumen kelima mengenai *tangible* berdasarkan ketersediaan layanan akademik dan nonakademik diperinci menjadi lima aspek, yaitu pengurusan administrasi keuangan, prasarana, sarana pembelajaran, serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi. Kelima aspek tersebut secara berturut-turut menghasilkan skor kepuasan dengan skor rata-rata 3,82; 3,84; 3,87; dan 3,74 atau rata-rata aspek *tangible* berdasarkan ketersediaan layanan akademik dan nonakademik memperoleh skor 3,81.

Berdasarkan hasil survei tersebut, skor kepuasan layanan manajemen adalah 3,82. Selain itu, nilai rerata tertinggi adalah 3,95 yang terdapat pada instrumen nomor 3 tentang keramahan pelayanan (*empathy*), sedangkan nilai rerata terendah adalah 3,81 yang terdapat pada instrumen nomor 5 tentang pengurusan administrasi keuangan.

### C. SIMPULAN

#### Hasil SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



Berdasarkan uraian pada hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa

1. Secara umum, kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata 3,76. Skor rata-rata tertinggi pada aspek sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi dengan adalah 3,89; sedangkan skor rata-rata terendah pada aspek layanan kesejahteraan mahasiswa, seperti layanan beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling adalah 3,74.
2. Kedua, kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen juga dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata 3,82. Skor rata-rata tertinggi pada aspek keramahan pelayanan (*empathy*) adalah 3,95; sedangkan skor rata-rata terendah pada aspek pengurusan administrasi keuangan adalah 3,81.

#### **D. Tindak Lanjut**

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tahun 2023 yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu disarankan kepada seluruh unit layanan untuk melakukan tindak lanjut sebagai berikut.

1. Meningkatkan kinerja pada seluruh layanan kemahasiswaan dan manajemen agar mahasiswa benar-benar merasakan manfaat layanan yang telah dibuat
2. Memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa yang memanfaatkan layanan kemahasiswaan dan manajemen
3. Menindaklanjuti seluruh ketidakpuasan mahasiswa agar layanan kemahasiswaan dan manajemen semakin baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.