

LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA



TERHADAP KINERJA DOSEN, LAYANAN
KEMAHASISWAAN DAN MANAJEMEN, DAN
SARANA DAN PRASARANA



**PENDIDIKAN BAHASA JERMAN
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN, LAYANAN KEMAHASISWAAN, DAN SARANA DAN PRASARANA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY TAHUN 2024

1. Pendahuluan

Dalam upaya untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas layanan di lingkungan akademik, Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman, Fakultas Bahasa dan Seni Budaya, Universitas Negeri Yogyakarta, telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024. Survei ini dirancang sebagai sarana evaluasi dan refleksi atas berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Fokus utama dari survei ini mencakup tiga area penting, yaitu tingkat kepuasan terhadap kinerja dosen dalam proses pembelajaran, kualitas layanan kemahasiswaan yang meliputi berbagai bentuk dukungan akademik maupun non-akademik, serta ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan belajar mengajar.

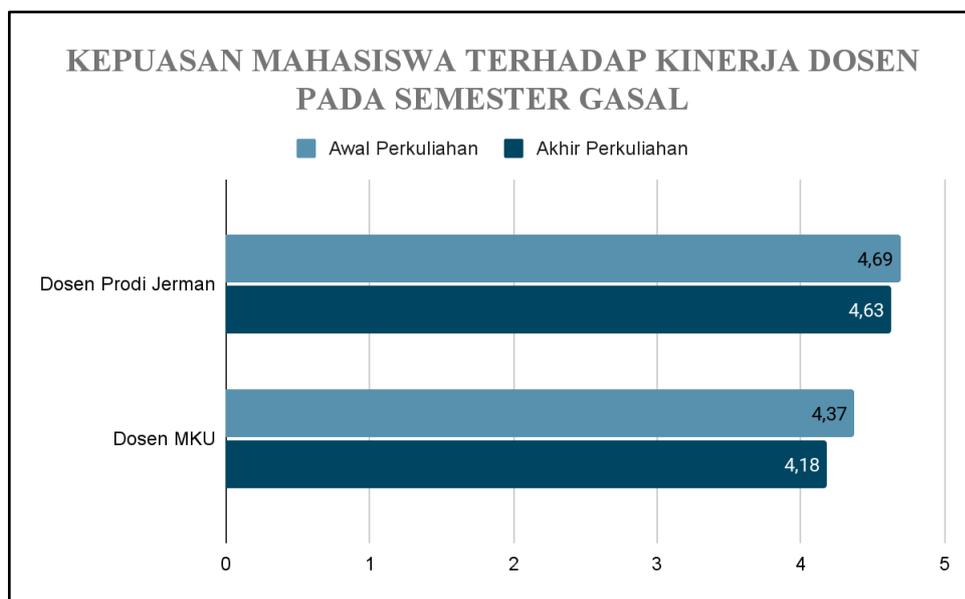
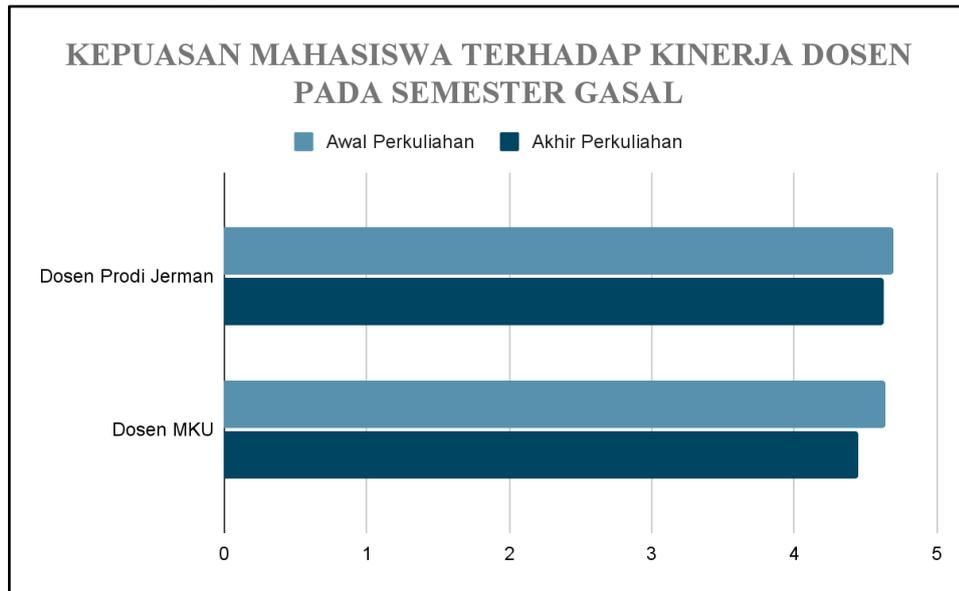
Ketiga aspek ini dipandang sebagai komponen krusial dalam membentuk sistem penunjang akademik yang efektif dan berdaya guna. Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen berkelanjutan institusi untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif, nyaman, dan mendorong tumbuh kembang mahasiswa secara akademik maupun personal. Hasil survei ini diharapkan menjadi landasan bagi perbaikan dan pengembangan layanan ke depannya, guna menjamin pengalaman belajar yang lebih baik bagi seluruh mahasiswa.

Ruang lingkup survei mencakup tiga aspek utama, yaitu layanan kemahasiswaan, layanan manajemen, serta sarana dan prasarana. Layanan kemahasiswaan meliputi sistem seleksi masuk mahasiswa baru, layanan pengembangan penalaran, minat, bakat, bimbingan karir, bimbingan keprofesian, kewirausahaan, serta kesejahteraan mahasiswa seperti beasiswa, layanan kesehatan, dan konseling. Sementara itu, layanan manajemen mencakup aspek daya tanggap, keandalan, keramahan, kepastian prosedural, serta ketersediaan layanan akademik dan non-akademik. Aspek sarana dan prasarana termasuk di dalamnya sebagai sub komponen penting yang mendukung kegiatan belajar mengajar, seperti fasilitas ruang kuliah, laboratorium, media pembelajaran, dan teknologi informasi.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, menilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima, serta mengumpulkan masukan sebagai dasar untuk perencanaan peningkatan mutu layanan. Informasi yang diperoleh akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara layanan, merancang strategi perbaikan, dan membangun komunikasi yang lebih efektif antara mahasiswa dan institusi. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memperkuat sistem penjaminan mutu internal serta mendorong terciptanya layanan pendidikan yang responsif, inklusif, dan berorientasi kepada kepuasan mahasiswa.

2. Hasil Survei

a. Terhadap Kinerja Dosen



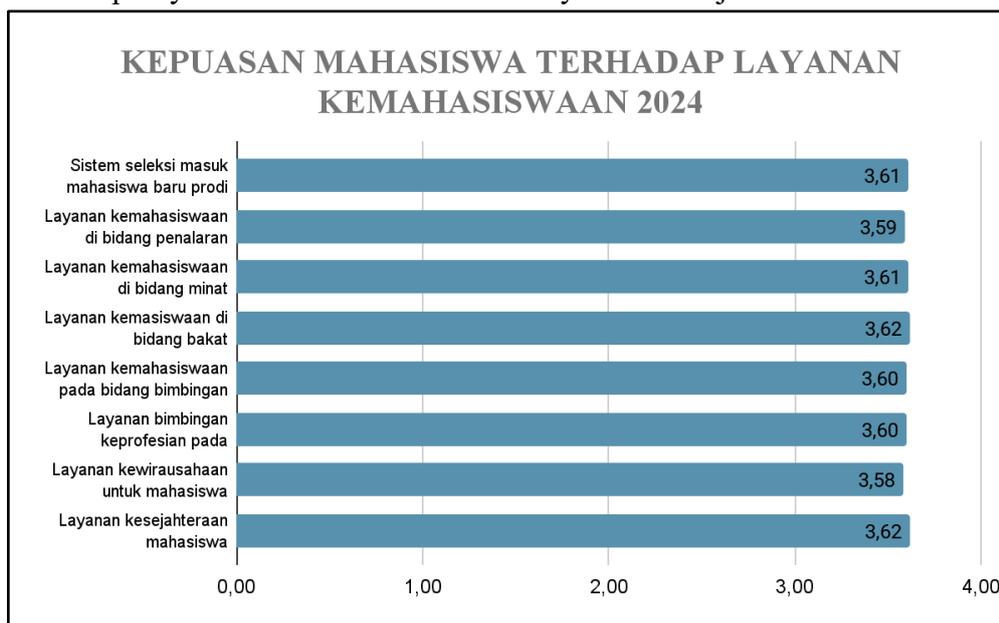
Hasil survei terhadap kinerja dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman FBSB UNY menunjukkan tingkat kepuasan yang tergolong tinggi sepanjang tahun akademik 2024/2025, meskipun terdapat sedikit penurunan dari awal hingga akhir semester. Pada semester gasal, rerata skor kepuasan terhadap dosen Program Studi berada di angka 4,69 pada awal semester dan sedikit menurun menjadi 4,63 pada akhir semester, sehingga menghasilkan rata-rata 4,66. Pada semester genap, skor awal tercatat sebesar 4,66 dan menurun menjadi 4,56 pada akhir semester, dengan rata-rata sebesar 4,61. Secara keseluruhan, rerata tahunan kepuasan terhadap kinerja dosen prodi adalah 4,64, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap kompetensi dan performa dosen dalam kegiatan perkuliahan.

Sebagai perbandingan, skor kepuasan terhadap dosen Mata Kuliah Umum (MKU) berada di bawah nilai dosen program studi. Pada semester gasal, skor MKU menurun dari 4,64 menjadi 4,45, dengan rata-rata sebesar 4,54. Penurunan yang konsisten juga terjadi pada semester genap, dari 4,37 menjadi 4,18, dengan rata-rata sebesar 4,27. Dengan demikian, rerata tahunan untuk dosen MKU tercatat sebesar 4,41, yang berarti terdapat selisih cukup signifikan jika dibandingkan dengan dosen program studi.

Jumlah responden pada survei ini relatif stabil, dengan rerata tahunan sebanyak 112,34 mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kinerja dosen. Tingginya partisipasi ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup aktif dalam memberikan umpan balik, yang dapat menjadi indikator kepercayaan terhadap proses evaluasi internal.

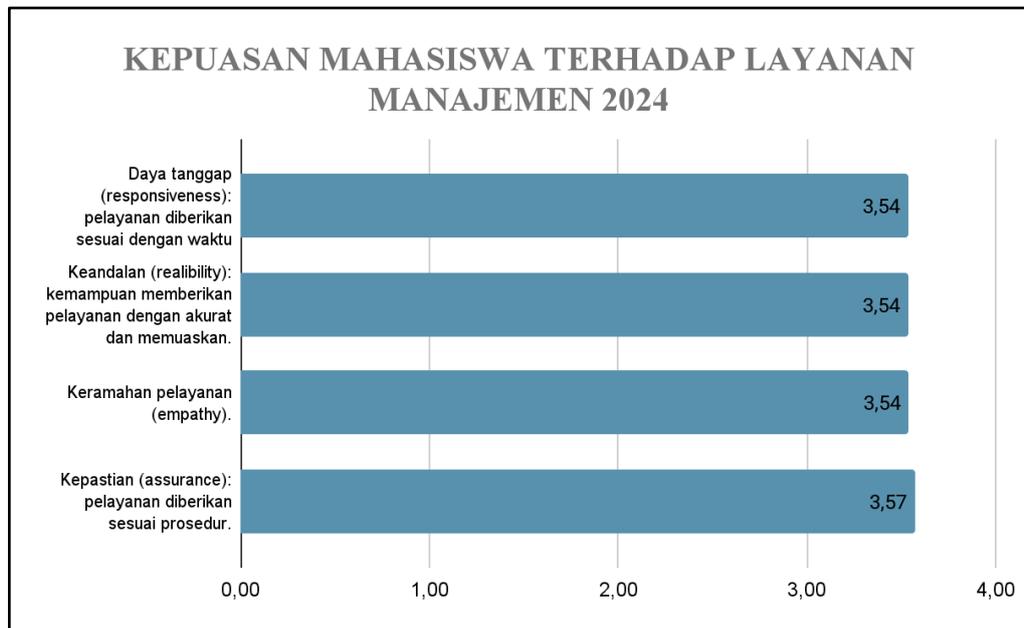
Secara umum, meskipun terdapat fluktuasi nilai pada masing-masing periode, hasil ini mencerminkan kinerja dosen yang konsisten dan dinilai baik oleh mahasiswa. Penurunan nilai yang terjadi dari awal ke akhir semester, meskipun tidak drastis, dapat dijadikan perhatian untuk refleksi dan evaluasi terhadap beban kerja dosen, dinamika pembelajaran di akhir semester, serta konsistensi penyampaian materi. Program studi diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja dosen melalui penguatan strategi pembelajaran, pemanfaatan teknologi, serta pengembangan profesionalisme dosen secara berkelanjutan.

b. Terhadap Layanan Kemahasiswaan dan Layanan Manajemen



Hasil survei terhadap layanan kemahasiswaan menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai layanan yang tersedia cukup baik, dengan rerata skor sebesar 3,60. Beberapa aspek mendapatkan nilai yang sedikit lebih tinggi dibanding yang lain, seperti layanan di bidang bakat (3,62) dan kesejahteraan mahasiswa yang mencakup beasiswa, kesehatan, dan konseling

(3,62). Di sisi lain, layanan kewirausahaan (3,58) serta penalaran (3,59) berada sedikit di bawah rerata. Meskipun nilainya belum mencapai kategori “sangat baik”, hasil ini mencerminkan bahwa layanan kemahasiswaan secara umum berjalan dengan cukup memadai, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penguatan program yang berdampak langsung pada pengembangan kapasitas mahasiswa.

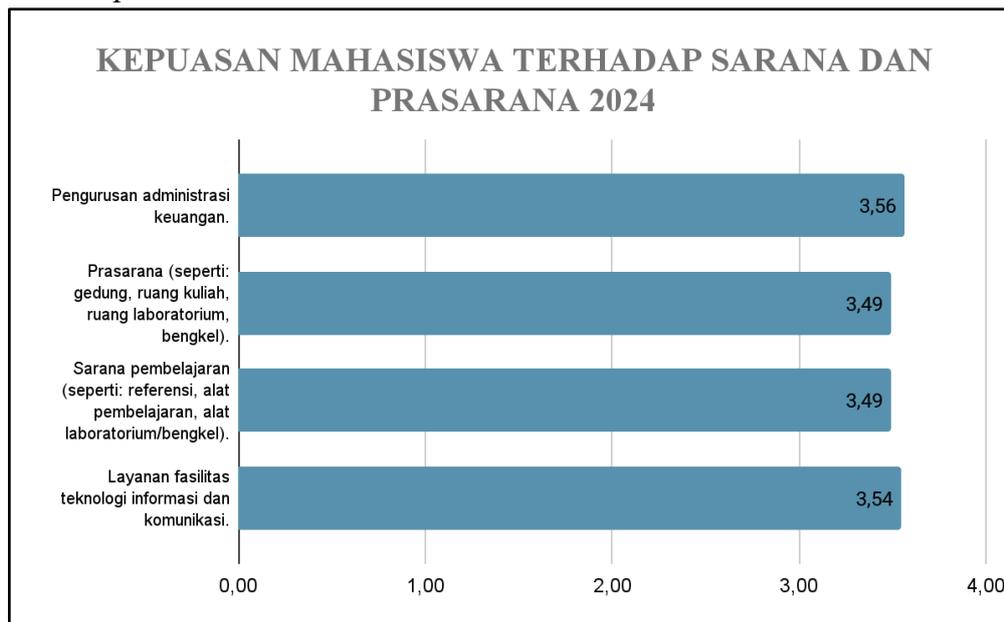


Layanan manajemen memperoleh rerata skor 3,55, sedikit lebih rendah dibanding layanan kemahasiswaan. Dari sisi indikator, aspek kepastian prosedural (3,57) dan pengurusan administrasi keuangan (3,56) menjadi nilai tertinggi di antara komponen manajerial. Sementara itu, aspek keramahan pelayanan, daya tanggap, dan keandalan sama-sama berada di angka 3,54. Ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan telah berjalan baik, mahasiswa masih menilai pentingnya peningkatan pada sisi kualitas interaksi personal dan kecepatan dalam merespon kebutuhan mereka.

Dari masukan kualitatif yang diberikan oleh mahasiswa, sebagian besar menyampaikan apresiasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Beberapa komentar seperti "Pelayanan sangat bagus kepada mahasiswa dan dapat membuat seluruh komponen universitas merasa puas", dan "Untuk layanan kemahasiswaan dan layanan manajemen sudah bagus", mencerminkan bahwa mahasiswa menghargai upaya yang telah dilakukan. Namun demikian, beberapa catatan penting juga muncul, antara lain harapan agar “pelayanan lebih ditingkatkan”, serta kritik terhadap bagian keuangan yang dinilai perlu ditingkatkan dari segi keramahan dan efisiensi.

Secara keseluruhan, layanan kemahasiswaan dan manajemen dianggap cukup baik, tetapi dibutuhkan perbaikan berkelanjutan dalam aspek kualitas layanan, komunikasi, serta konsistensi dalam implementasi kebijakan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa yang dinamis.

c. Terhadap Sarana dan Prasarana



Aspek sarana dan prasarana menjadi salah satu perhatian utama mahasiswa dalam survei ini. Dari data kuantitatif, subkomponen prasarana seperti gedung, ruang kuliah, dan laboratorium memperoleh skor 3,49, sama seperti sarana pembelajaran yang juga mendapatkan nilai 3,49. Nilai ini merupakan yang terendah di antara seluruh indikator yang diukur. Layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet dan sistem informasi akademik, sedikit lebih tinggi di angka 3,54, namun masih di bawah standar ideal.

Banyak masukan dari mahasiswa menyoroti kondisi sarana yang belum optimal. Beberapa responden menyebut secara spesifik permasalahan seperti AC yang tidak menyala di ruang Ranggawarsita, serta kebutuhan akan pengecekan fasilitas secara berkala. Selain itu, muncul kritik terhadap sistem layanan online yang sering mengalami gangguan (“web-nya sering error”, “sistem sering *down*”), serta masukan mengenai keterbatasan fasilitas tempat ibadah bagi pemeluk agama selain Islam.

Komentar seperti “Fasilitas diperhatikan sehingga para mahasiswa dan dosen nyaman untuk belajar” serta “Tingkatkan sarana prasarana ruang kuliah” menunjukkan adanya keinginan kuat dari mahasiswa agar lingkungan belajar yang disediakan lebih mendukung proses akademik yang efektif dan inklusif.

Secara keseluruhan, hasil survei pada aspek sarana dan prasarana menunjukkan bahwa ini merupakan area prioritas untuk ditingkatkan. Meskipun belum dalam kategori buruk, persepsi mahasiswa mengindikasikan bahwa perbaikan signifikan pada fasilitas fisik maupun digital akan sangat berkontribusi pada kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran di Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman.

3. Penutup

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman FBSB UNY pada Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum masih berada pada kategori baik, meskipun mengalami sedikit penurunan dibandingkan awal semester di kedua semester (Gasal dan Genap). Rerata skor kepuasan pada Semester Gasal turun dari 4.69 menjadi 4.60, sedangkan pada Semester Genap menurun dari 4.61 menjadi 4.50. Meskipun demikian, skor akhir tetap mendekati nilai maksimum 5, yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa masih merasa puas terhadap kinerja dosen. Jika dilihat lebih lanjut, dosen Program Studi Jerman secara konsisten memperoleh skor yang lebih tinggi dibandingkan dosen MKU, yang menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap dosen di prodi sendiri relatif lebih positif.

Partisipasi mahasiswa dalam pengisian survei juga cukup tinggi, yaitu rerata 94.16% dari total mahasiswa aktif yang terdata. Hal ini menunjukkan bahwa hasil survei ini cukup representatif dan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk peningkatan mutu pembelajaran ke depan.

Dari hasil ini, Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman disarankan untuk terus mempertahankan praktik pembelajaran yang sudah berjalan baik, serta memperhatikan area-area yang mengalami penurunan kepuasan. Pendekatan reflektif dan kolaboratif antar dosen, serta umpan balik reguler dari mahasiswa, dapat menjadi strategi yang efektif untuk peningkatan mutu pengajaran di masa mendatang.