



2023

LAPORAN SURVEY 2023

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN
MANAJEMEN



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

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY TAHUN 2023

Dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di lingkungan kampus, Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dan layanan manajemen. Survei ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam menyediakan lingkungan belajar yang optimal dan mendukung perkembangan akademik serta personal mahasiswa.

Layanan kemahasiswaan mencakup berbagai aspek seperti (1) sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi; (2) layanan kemahasiswaan di bidang penalaran; (3) layanan kemahasiswaan di bidang minat; (4) layanan kemahasiswaan di bidang bakat; (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; dan (8) layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).

Pada layanan manajemen bagi mahasiswa terdapat sejumlah aspek, yaitu (1) daya tanggap (*responsiveness*): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan; (2) keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan. (3) keramahan pelayanan (*empathy*); (4) kepastian (*assurance*): pelayanan diberikan sesuai prosedur. (5) nyata (*tangible*): ketersediaan layanan akademik dan non akademik yang diturunkan menjadi empat poin, yaitu: (a) pengurusan administrasi keuangan, (b) prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel), dan (c) sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel) dan (4) layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan masukan dari mahasiswa mengenai pengalaman mereka terhadap berbagai layanan yang telah disediakan. Informasi yang diperoleh akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan, menilai sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi ekspektasi, menyusun rencana tindakan untuk perbaikan dan pengembangan layanan, mengimplementasikan perubahan yang berfokus pada peningkatan kepuasan mahasiswa, membangun komunikasi yang efektif, dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada penyedia layanan untuk meningkatkan performa serta memperkuat rasa keterlibatan dan kepemilikan mahasiswa terhadap institusi.

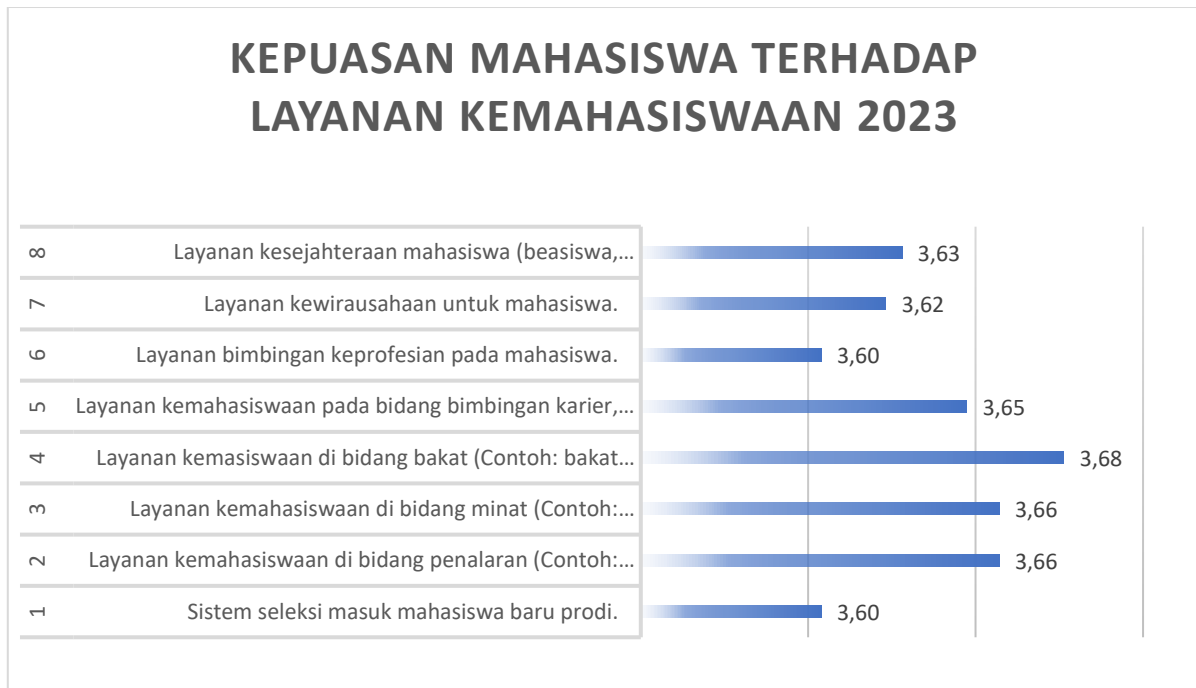
I. LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Berikut ini adalah hasil survei yang didapatkan dari laman survei.uny.ac.id tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan untuk tahun 2023. Terdapat 207 mahasiswa yang memberikan respons terkait tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kemahasiswaan. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada skor 3,64 dari skala 4 yang dapat diartikan baik. Secara rinci, berikut ini adalah hasil rerata skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 8 aspek layanan kemahasiswaan.

Pada grafik hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan untuk tahun 2023 dapat diamati bahwa meskipun tidak terpaut sangat jauh, aspek yang mendapatkan skor tertinggi adalah layanan kemahasiswaan di bidang bakat (3,68). Aspek

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY TAHUN 2023

berikutnya yang mendapat posisi kedua dengan skor 3,66 adalah layanan kemahasiswaan di bidang minat dan penalaran. Selanjutnya, mahasiswa juga menyatakan puas dengan layanan di bidang bimbingan karier dengan skor 3,65. Layanan berikutnya adalah kesejahteraan mahasiswa dan layanan kewirausahaan dengan skor berturut-turut dengan 3,63 dan 3,62. Layanan yang dinilai memuaskan namun menempati posisi terakhir adalah layanan bimbingan keprofesian bagi mahasiswa dan sistem seleksi masuk mahasiswa prodi.

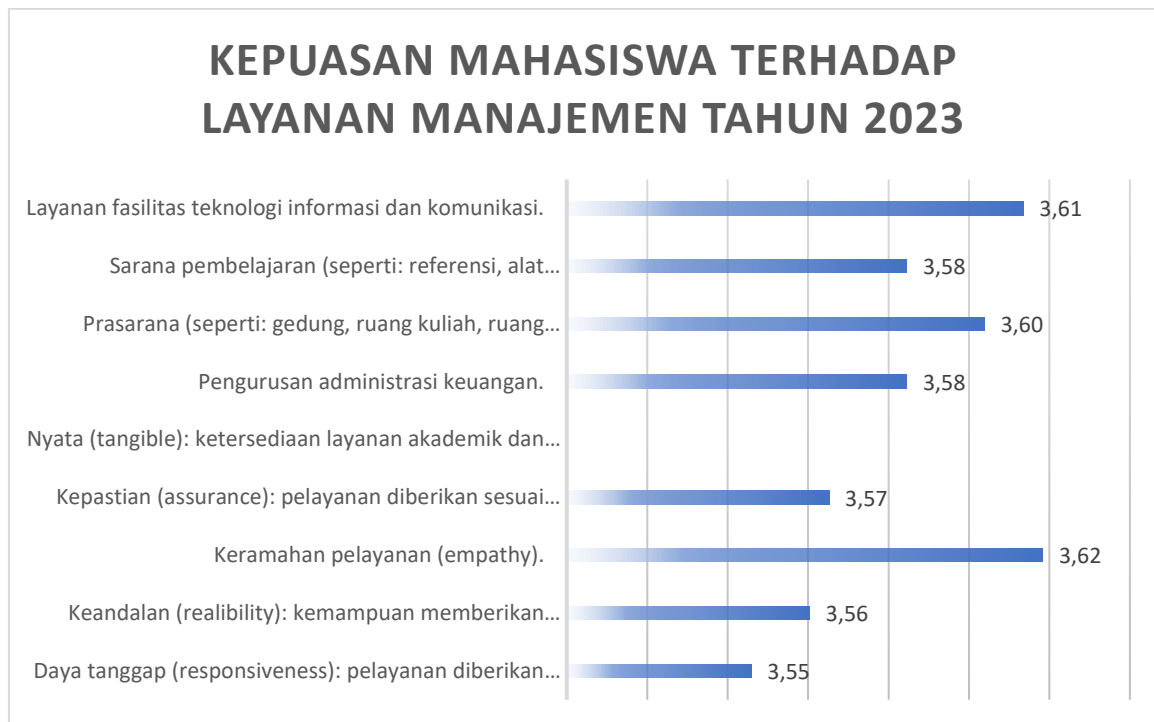


Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa layanan di bidang bakat, minat dan penalaran sudah dianggap baik dan memuaskan keperluan mahasiswa. Selanjutnya, diperlukan peningkatan layanan di bidang bimbingan karier, bimbingan keprofesian, dan sistem seleksi masuk mahasiswa baru. Sebagai tindak lanjut dari hasil survei ini, maka langkah pertama yang dapat ditempuh adalah (1) optimalisasi sosial media dan website prodi sebagai media penyebaran informasi tentang layanan kemahasiswaan; (2) optimalisasi peran dosen PA, satgas kemahasiswaan dan alumni serta himpunan kemahasiswaan; dan (4) penjangkaran kemitraan dengan DU/DI dan alumni untuk pertukaran informasi dan wawasan seputar magang dan dunia kerja.

II. LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Terdapat 207 mahasiswa yang memberikan respons terkait tingkat kepuasan mereka terhadap layanan manajemen. Berikut ini adalah hasil survei yang didapatkan dari laman survei.uny.ac.id tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen untuk tahun 2023.

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**



Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada skor 3,58 dari skala 4 yang dapat diartikan baik. Berdasarkan grafik di atas, dapat diamati bahwa aspek keramahan pelayanan mendapatkan posisi pertama dengan skor 3,62. Selanjutnya, layanan yang dianggap memuaskan dan berada di urutan kedua adalah layanan fasilitas teknologi, informasi dan komunikasi (3,61). Pada posisi ketiga, terdapat pada pengurusan administrasi keuangan dan sarana pembelajaran dengan skor 3,58. Selanjutnya mahasiswa juga menyatakan puas dengan penerapan prosedur layanan dan keakuratan serta kemampuan manajemen dalam penyediaan layanan. Pada posisi terakhir adalah daya tanggap atau ketepatan waktu pelayanan. Meskipun demikian, daya tanggap ini mendapatkan skor 3,55 yang dapat dimaknai baik, sehingga penyediaan layanan tetap memuaskan dan tepat waktu. Berdasarkan hasil survei ini, maka tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah dengan sosialisasi layanan manajemen dan memperkuat sinergi antarkomponen penyedia layanan, mulai dari prodi, fakultas, hingga universitas.

Survei kepuasan mahasiswa ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh institusi tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan tetapi juga mendukung pencapaian tujuan akademik dan pengembangan pribadi mahasiswa. Dengan demikian, hasil dari survei ini akan menjadi dasar dalam upaya perbaikan berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan kampus yang kondusif dan harmonis bagi seluruh sivitas akademika UNY, khususnya Pendidikan Bahasa Jerman.