

**LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BAHASA JAWA TAHUN 2025
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN KEMAHASISWAAN DAN
TINDAK LANJUTNYA**



**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BAHASA JAWA
DEPARTEMEN PEDIDIKAN BAHASA DAERAH
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2025**

Assslamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, syukur kami panjatkan pada Tuhan semesta alam, atas segala limpahan nikmat dan kesempatan sehingga *Laporan Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa Tahun 2025 terhadap Layanan Manajnen Kemahasiswaan dan Tindak Lanjutnya* dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Program ini merupakan bentuk konsistensi Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa dalam upaya mengidentifikasi kendala mahasiswa untuk peningkatan kualitas layanan manajemen kemahasiswaan.

Kegiatan ini diharapkan memberikan dampak positif kepada mahasiswa agar merasa nyaman dalam melaksanakan perkuliahan. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan dorongan dan semangat kepada tenaga pendidik dan kependidikan untuk terus meningkatkan kualitas kompetensi serta memberikan layanan prima dalam melaksanakan tugasnya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 15 Januari 2026
Kepala Departemen Pendidikan Bahasa Daerah



Prof. Dr. Drs. Afendy Widayat, M.Phill.

A. Pendahuluan

Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan lembaga yang kompetitif dan inovatif berkelanjutan. Selaras dengan visi dan misi departemen, layanan manajemen kemahasiswaan merupakan salah satu akses yang berkaitan langsung dengan berbagai kebutuhan mahasiswa. Melibatkan pendapat mahasiswa dalam mengevaluasi akses layanan tersebut akan menjadi salah satu pertimbangan bagi perbaikan kebijakan di masa depan.

Laporan Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa Tahun 2025 terhadap Layanan Manajemen Kemahasiswaan dan Tindak Lanjutnya merupakan kegiatan yang menyasar pada mahasiswa aktif tahun 2025. Kegiatan ini secara khusus meminta para mahasiswa untuk menyampaikan secara lugas pengalaman mereka di bidang kemahasiswaan, baik secara sistem maupun personalia. Masukan dari para mahasiswa dijamin kerahasiaannya dan menjadi dasar evaluasi program studi demi peningkatan kualitas layanan.

Jenis kuisioner ini sederhana, disebarluaskan melalui online oleh tim penjaminan mutu S1 Pendidikan Bahasa Jawa. Daftar kuisioner dalam survey kepuasan layanan manajemen kemahasiswaan mengikuti perumusan oleh Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Instrumen	
No.	Layanan Manajemen Kemahasiswaan
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). Kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan.
2	Keandalan (<i>reliability</i>). Kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
3	Kepastian (<i>assurance</i>). Keramahan pelayanan.
4	Nyata (<i>tangible</i>). Kesesuaian pelayanan dengan prosedur.
5	Pengurusan administrasi keuangan.
6	Sarana pembelajaran (<i>referensi, media pembelajaran, alat praktik</i>).
7	Prasarana pembelajaran (<i>gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan</i>).
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

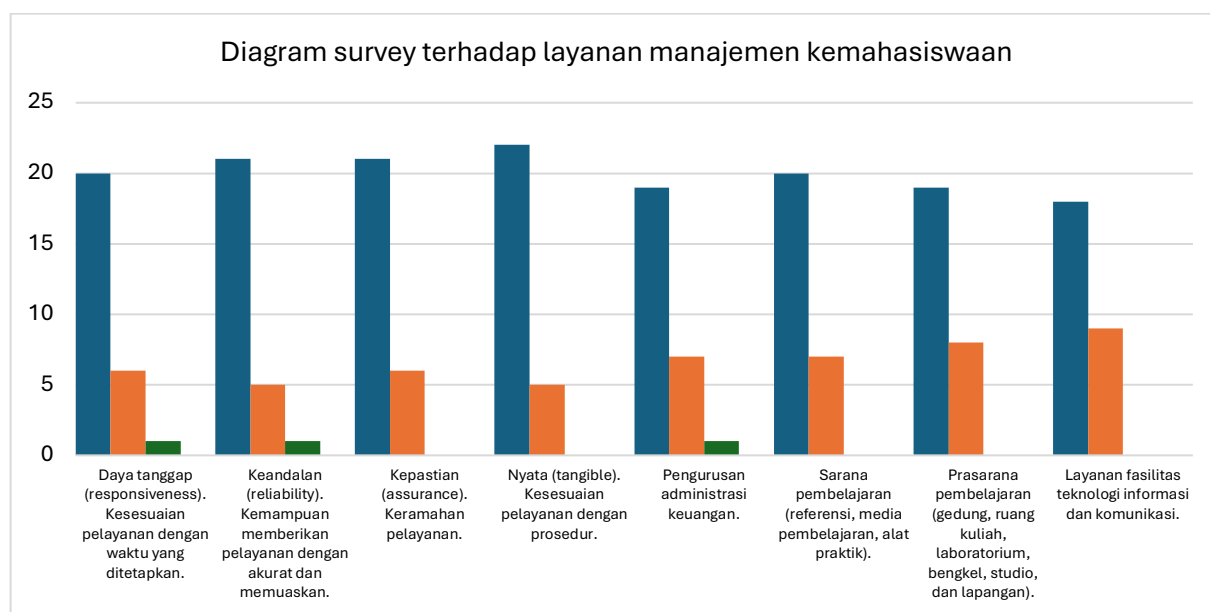
Responden berjumlah 550 mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa. Berikut rekap hasil pengisian yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2. Rekap Pengisian Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen Kemahasiswaan

Instrumen	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). Kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan.	277	258	12	3
Keandalan (<i>reliability</i>). Kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	270	260	17	3
Kepastian (<i>assurance</i>). Keramahan pelayanan.	277	250	19	4
Nyata (<i>tangible</i>). Kesesuaian pelayanan dengan prosedur.	292	241	14	3
Pengurusan administrasi keuangan.	291	238	17	4
Sarana pembelajaran (<i>referensi, media pembelajaran, alat praktik</i>).	299	230	17	4
Prasarana pembelajaran (<i>gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan</i>).	291	232	25	2
Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	291	232	23	4

Adapun hasil survey dalam bentuk diagram disajikan sebagai berikut.

Gambar 1. Diagram Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Kemahasiswaan



B. HASIL SURVEY

Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa Tahun 2025 terhadap layanan manajemen kemahasiswaan diperoleh dari 550 mahasiswa aktif sebagai responden. Penilaian dilakukan terhadap delapan aspek layanan manajemen kemahasiswaan menggunakan empat kategori penilaian, yaitu sangat baik (4), baik (3), cukup (2), dan kurang (1). Rekapitulasi hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian pada kategori sangat baik dan baik pada seluruh aspek layanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan manajemen kemahasiswaan di Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar mahasiswa.

Aspek sarana pembelajaran memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan 299 responden (54,36%) memberikan penilaian sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas pembelajaran seperti referensi, media pembelajaran, dan alat praktik telah mendukung proses pembelajaran secara optimal. Selain itu, layanan administrasi keuangan, prasarana pembelajaran, serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi juga memperoleh penilaian sangat baik dari 291 responden, yang mengindikasikan bahwa layanan pendukung akademik telah tersedia dengan baik dan memberikan manfaat bagi mahasiswa.

Pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak 277 responden memberikan penilaian sangat baik dan 258 responden memberikan penilaian baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Program Studi dinilai cukup cepat dalam merespons kebutuhan mahasiswa, baik melalui layanan administrasi maupun komunikasi dengan pengelola Program Studi. Meskipun demikian, masih terdapat 15 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang sehingga aspek kecepatan pelayanan tetap memerlukan perhatian untuk ditingkatkan.

Aspek keandalan (*reliability*) memperoleh 270 penilaian sangat baik dan 260 penilaian baik. Hasil tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dilaksanakan secara konsisten. Namun, masih terdapat 20 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang sehingga Program Studi perlu terus meningkatkan ketepatan dan konsistensi pelayanan, khususnya pada layanan yang melibatkan koordinasi dengan fakultas maupun universitas.

Pada aspek kepastian (*assurance*) yang berkaitan dengan keramahan pelayanan, sebanyak 277 responden memberikan penilaian sangat baik dan 250 responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan dan pengelola Program Studi telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menghargai mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat 23 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang sehingga peningkatan kualitas komunikasi interpersonal tetap perlu dilakukan agar pelayanan semakin profesional dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Aspek nyata (*tangible*) memperoleh 292 penilaian sangat baik dan 241 penilaian baik, sehingga menjadi salah satu aspek dengan tingkat kepuasan sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, kondisi ruang layanan, dan fasilitas pendukung administrasi dinilai sudah memadai. Namun, masih terdapat 17 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga Program Studi tetap perlu melakukan evaluasi terhadap kenyamanan ruang layanan dan fasilitas pendukung kemahasiswaan.

Pada aspek pengurusan administrasi keuangan, sebanyak 291 responden memberikan penilaian sangat baik dan 238 responden memberikan penilaian baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi keuangan telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat 21 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan kejelasan informasi mengenai prosedur administrasi keuangan dan percepatan proses pelayanan pada kondisi-kondisi tertentu.

Aspek prasarana pembelajaran memperoleh 291 penilaian sangat baik dan 232 penilaian baik, tetapi juga memiliki jumlah penilaian cukup terbanyak, yaitu 25 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas pembelajaran secara umum dinilai baik, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan kualitas ruang kuliah, laboratorium, studio, maupun fasilitas penunjang pembelajaran lainnya.

Aspek layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi memperoleh 291 penilaian sangat baik dan 232 penilaian baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan teknologi informasi telah mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat 27 responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang sehingga peningkatan kualitas jaringan internet, akses layanan digital, dan sistem informasi akademik tetap perlu menjadi perhatian.

Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen kemahasiswaan berada pada kategori sangat baik. Dominasi penilaian sangat

baik pada seluruh indikator menunjukkan bahwa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa telah mampu memberikan layanan yang responsif, andal, ramah, serta didukung fasilitas yang memadai. Meski demikian, adanya penilaian cukup dan kurang pada beberapa indikator menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen kemahasiswaan, dapat diambil langkah-langkah sebagai rencana tindak lanjut oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa, yaitu:

Program Studi akan meningkatkan daya tanggap pelayanan dengan memperkuat sistem komunikasi dan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Upaya yang dilakukan meliputi penetapan standar waktu respons pelayanan, optimalisasi media komunikasi resmi Program Studi, serta peningkatan koordinasi antara pengelola Program Studi dengan mahasiswa agar setiap kebutuhan layanan memperoleh respons yang lebih cepat dan jelas.

Pada aspek keandalan pelayanan, Program Studi akan melakukan penyempurnaan prosedur pelayanan administrasi melalui penyusunan alur layanan yang lebih sederhana, transparan, dan mudah dipahami mahasiswa. Selain itu, evaluasi terhadap jenis layanan yang paling sering diajukan mahasiswa akan dilakukan secara berkala agar proses pelayanan semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Program Studi juga akan memperkuat kepastian pelayanan dengan meningkatkan koordinasi bersama fakultas dan universitas terkait layanan yang membutuhkan proses lintas unit. Informasi mengenai perubahan kebijakan, persyaratan administrasi, maupun estimasi waktu penyelesaian layanan akan disampaikan melalui media resmi sehingga mahasiswa memperoleh kepastian informasi dan dapat mempersiapkan kebutuhan administrasinya dengan lebih baik.

Sebagai tindak lanjut terhadap aspek *tangible*, Program Studi akan melakukan inventarisasi fasilitas yang memerlukan perbaikan maupun pemeliharaan. Perawatan ruang layanan, ruang kuliah, perangkat pembelajaran, serta fasilitas pendukung kemahasiswaan akan dilakukan secara bertahap melalui koordinasi dengan Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya. Upaya ini bertujuan menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan mendukung aktivitas akademik mahasiswa.

Pada layanan administrasi keuangan, Program Studi akan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi prosedur yang lebih jelas, penyederhanaan alur pelayanan, serta peningkatan koordinasi dengan unit keuangan fakultas agar proses administrasi dapat diselesaikan secara lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil survei, prasarana pembelajaran menjadi aspek yang memperoleh jumlah penilaian cukup terbanyak. Oleh karena itu, Program Studi akan mengusulkan peningkatan kualitas prasarana pembelajaran kepada fakultas, khususnya terkait kenyamanan ruang kuliah, laboratorium, studio, serta fasilitas penunjang kegiatan akademik. Selain pengajuan perbaikan fisik, Program Studi juga akan melakukan pemantauan berkala terhadap kondisi fasilitas yang digunakan mahasiswa.

Program Studi juga akan meningkatkan kualitas layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi melalui koordinasi dengan unit teknologi informasi universitas untuk memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil, akses terhadap sistem informasi akademik yang optimal, serta dukungan layanan digital yang memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan akademik dan kemahasiswaan.

Selain perbaikan pada aspek layanan, Program Studi akan menindaklanjuti seluruh saran dan masukan mahasiswa dengan mengelompokkan masukan berdasarkan jenis layanan, kemudian menentukan tindak lanjut sesuai kewenangan Program Studi maupun fakultas. Masukan yang dapat ditindaklanjuti secara langsung akan menjadi prioritas pelaksanaan, sedangkan masukan yang memerlukan kebijakan fakultas atau universitas akan disampaikan kepada unit terkait sebagai bahan evaluasi.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan, Program Studi akan melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara rutin setiap tahun. Hasil survei akan dibahas dalam rapat evaluasi Program Studi dan menjadi dasar penyusunan program kerja, sehingga peningkatan layanan manajemen kemahasiswaan dapat dilakukan secara sistematis, terukur, dan berkesinambungan sesuai kebutuhan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jawa.