

**LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI S3 BAHASA, SASTRA, DAN BUDAYA DAERAH TAHUN 2025
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN KEMAHASISWAAN DAN
TINDAK LANJUTNYA**



**PROGRAM STUDI S3 BAHASA, SASTRA, DAN BUDAYA DAERAH
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 S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah Tahun 2025 terhadap Layanan Manajnenem 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 S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah 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 S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah 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 kuisisioner ini sederhana, disebarluaskan melalui online oleh tim penjaminan mutu S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah. Daftar kuisisioner 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.

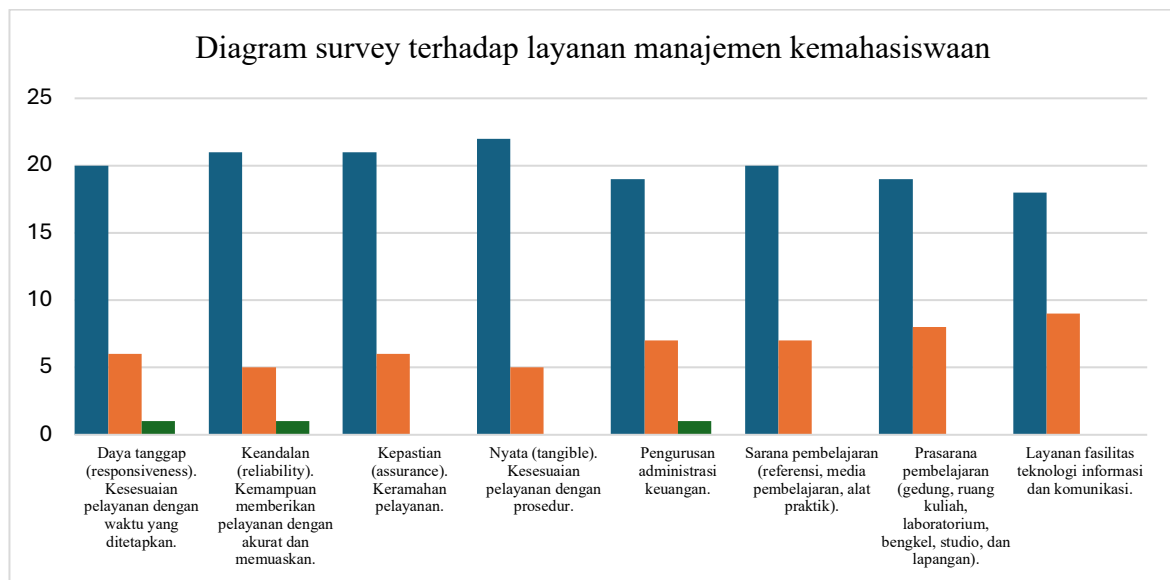
Responden berjumlah 27 mahasiswa Program Studi S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah. Berikut rekap hasil pengisian yang disajikan dalam bentuk tabel.

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.	20	6	1	0
Keandalan (<i>reliability</i>). Kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	21	5	1	0
Kepastian (<i>assurance</i>). Keramahan pelayanan.	21	6	0	0
Nyata (<i>tangible</i>). Kesesuaian pelayanan dengan prosedur.	22	5	0	0
Pengurusan administrasi keuangan.	19	7	1	0
Sarana pembelajaran (<i>referensi, media pembelajaran, alat praktik</i>).	20	7	0	0
Prasarana pembelajaran (<i>gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan</i>).	19	8	0	0
Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	18	9	0	0

Adapun hasil survey dalam bentuk diagram disajikan sebagai berikut.

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



B. HASIL SURVEY

Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah Tahun 2025 melibatkan 27 mahasiswa aktif sebagai responden. Penilaian dilakukan terhadap delapan aspek layanan manajemen kemahasiswaan dengan kategori sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian sangat baik pada seluruh aspek layanan, sedangkan penilaian cukup hanya muncul pada tiga indikator dan tidak terdapat penilaian kurang.

Aspek nyata (*tangible*) memperoleh penilaian sangat baik tertinggi, yaitu 22 responden, diikuti aspek keandalan (*reliability*) dan kepastian (*assurance*) yang masing-masing memperoleh 21 penilaian sangat baik. Sementara itu, aspek layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi memperoleh penilaian baik terbanyak, yaitu 9 responden, sehingga masih menjadi aspek yang perlu terus ditingkatkan. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan manajemen kemahasiswaan Program Studi S3 telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa doktor.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei, Program Studi S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah akan mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik serta melakukan perbaikan pada aspek yang masih memperoleh penilaian baik dan cukup. Peningkatan difokuskan pada optimalisasi layanan teknologi informasi, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran, serta penguatan pelayanan administrasi agar lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Program Studi juga akan meningkatkan penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan melalui media komunikasi resmi serta melakukan evaluasi layanan secara berkala melalui rapat penjaminan mutu dan survei kepuasan mahasiswa. Hasil evaluasi tersebut akan menjadi dasar penyempurnaan layanan manajemen kemahasiswaan secara berkelanjutan agar

kualitas pelayanan tetap terjaga dan semakin sesuai dengan kebutuhan mahasiswa Program Studi S3 Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah.