

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PRODI SASTRA INGGRIS TAHUN 2023



Jenjang : S1
Fakultas : FBSB
Program Studi : Sastra Inggris
Koordinator Program Studi : Dr. Ari Nurhayati, M.Hum.
Gugus Penjaminan Mutu : Dr. Andy Bayu Nugroho, S.S., M.Hum.

Program Studi Sastra Inggris
Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya
Universitas Negeri Yogyakarta
2023

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik ini. *Monitoring* hasil survey ini rutin dilakukan dan dilaporkan. Laporan ini berisikan deskripsi singkat mengenai hasil *e-monev* penjaminan mutu layanan administrasi akademik di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya UNY. Pada edisi ini, terutama yang disajikan adalah hasil *e-monev* pada semester genap 2022/2023 dan semester gasal tahun ajaran 2023/2024. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana proses penjaminan mutu dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di Prodi Sastra Inggris FBSB UNY. Terima kasih.

Penyusun,
Gugus Penjamin Mutu Prodi Sastra Inggris



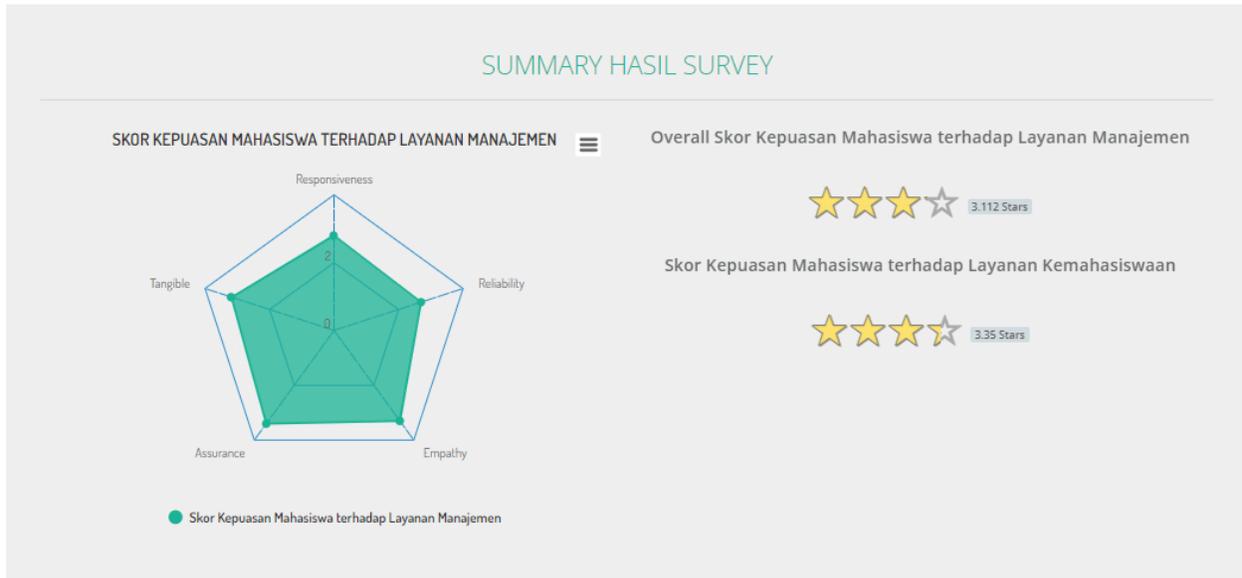
Dr. Andy Bayu Nugroho, S.S., M.Hum.
NIP 197806252005011001

DAFTAR ISI

1	Layanan Kemahasiswaan	1
1.1	Sistem Seleksi Masuk Mahasiswa Baru Prodi	1
1.2	Layanan Kemahasiswaan di Bidang Penalaran	1
1.3	Layanan Kemahasiswaan di Bidang Minat	2
1.4	Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Bakat	2
1.5	Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Bimbingan Karier, Penyiapan untuk Memperoleh Pekerjaan, dan Penyaluran Lulusan ke Tempat Kerja	2
1.6	Layanan Bimbingan Keprofesian pada Mahasiswa	2
1.7	Layanan Kewirausahaan untuk Mahasiswa	2
1.8	Layanan Kesejahteraan Mahasiswa	2
2	Layanan Manajemen	2
2.1	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3
2.2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3
2.3	Keramahan Pelayanan (<i>Empathy</i>)	3
2.4	Kepastian (<i>Assurance</i>)	3
2.5	Nyata (<i>Tangible</i>)	3
2.5.1	Pengurusan Administrasi Keuangan	3
2.5.2	Prasarana	3
2.5.3	Sarana Pembelajaran	4
2.5.4	Layanan Fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi	4
3	Rekomendasi	4

1 Layanan Kemahasiswaan

Laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diadakan mulai dari akhir semester genap 2022/2023 pada 31 Mei 2023 hingga semester gasal 2023/2024 pada 31 Desember 2023. Data dikumpulkan dari total 298 responden. Terdapat dua indikator utama pada laporan survei ini, yakni layanan kemahasiswaan dan layanan manajemen.



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Indikator pertama, yakni layanan kemahasiswaan, mendapatkan skor sebesar 3.35. Indikator ini juga terbagi atas delapan sub-indikator yang masing-masing mendapatkan nilai rerata 3. Secara umum, nilai masing-masing indikator menunjukkan hasil yang memuaskan karena didominasi oleh kriteria nilai 'baik' (50 hingga 57% data) dan nilai 'sangat baik' (38 hingga 46%). Kriteria nilai terendah, yakni 'cukup' dan 'kurang' hanya terlihat pada 1 hingga 4% data. Berikut disajikan temuan pada kedelapan sub-indikator tersebut.

1.1 Sistem Seleksi Masuk Mahasiswa Baru Prodi

Dari skala satu hingga empat, layanan kemahasiswaan sub-indikator sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi mendapatkan nilai rerata tiga. Sebanyak 129 responden (43%) mengisi sub-indikator ini dengan nilai tertinggi, yakni kriteria nilai 'sangat baik'. Selanjutnya, 159 responden (53%) memberi nilai 'baik', 8 responden (3%) memberi nilai 'cukup', dan 2 responden (1%) memberi nilai 'kurang'.

1.2 Layanan Kemahasiswaan di Bidang Penalaran

Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran yang mencakup penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, PKM, jurnalistik, debat, dan lain-lain juga meraih nilai rerata tiga. Nilai tertinggi, yakni kriteria nilai 'sangat baik', diberikan oleh 117 responden (39%). Diikuti dengan nilai 'baik' yang diberikan oleh 167 responden (56%), nilai 'cukup' yang diberikan oleh 11 responden (4%), dan nilai 'kurang' yang diberikan oleh 3 responden (1%).

1.3 Layanan Kemahasiswaan di Bidang Minat

Layanan kemahasiswaan pada sub-indikator yang juga mencakup organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dan lain-lain ini mendapatkan nilai tertinggi 'sangat baik' dari 120 responden (40%). Nilai 'baik' yang menjadi rerata pada sub-indikator ini diberikan oleh 165 responden (55%). Terakhir, nilai 'cukup' diberikan oleh 8 responden (3%) dan nilai 'kurang' diberikan oleh 5 responden (2%).

1.4 Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Bakat

Layanan kemahasiswaan di bidang bakat seperti seni dan olahraga mendapatkan kriteria nilai 'sangat baik' dari sejumlah 136 responden (46%), nilai 'baik' dari 148 responden (50%), nilai 'cukup' dari 12 responden (12%), dan nilai 'kurang' dari 2 responden (2%).

1.5 Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Bimbingan Karier, Penyiapan untuk Memperoleh Pekerjaan, dan Penyaluran Lulusan ke Tempat Kerja

Sejumlah 116 responden (39%) memberikan nilai tertinggi, yakni kriteria nilai 'sangat baik' untuk layanan sub-indikator ini. Selanjutnya, responden terbanyak yakni 169 mahasiswa (57%) memberikan nilai rerata 'baik', 10 responden (3%) memberi nilai 'cukup', dan 3 responden (1%) memberi nilai 'kurang'.

1.6 Layanan Bimbingan Keprofesian pada Mahasiswa

Sejumlah 113 responden (38%) memberikan kriteria nilai 'sangat baik' untuk layanan sub-indikator ini. Kemudian diikuti oleh responden terbanyak, yakni 171 mahasiswa (57%) yang memberikan nilai 'baik', 11 responden (4%) yang memberikan nilai 'cukup', dan 3 responden (1%) yang memberikan nilai terendah 'kurang'.

1.7 Layanan Kewirausahaan untuk Mahasiswa

Nilai tertinggi, yakni kriteria nilai 'sangat baik' diberikan oleh 114 responden (38%) untuk sub-indikator layanan kewirausahaan bagi mahasiswa. Nilai 'baik' yang menjadi nilai rerata diberikan oleh responden terbanyak, yaitu 168 mahasiswa (56%). Kemudian, nilai 'cukup' diberikan oleh 11 responden (4%) dan nilai 'kurang' diberikan oleh 5 responden (2%).

1.8 Layanan Kesejahteraan Mahasiswa

Nilai rerata 'baik' dari sub-indikator layanan kesejahteraan mahasiswa yang meliputi beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling ini diberikan oleh sejumlah 162 responden (54%). Berikutnya, 118 responden (40%) memberikan kriteria nilai tertinggi 'sangat baik', 14 responden (14%) memberikan nilai 'cukup', dan terakhir 4 responden (1%) memberikan nilai 'kurang'.

2 Layanan Manajemen

Indikator kedua dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, yakni layanan manajemen meraih skor sebesar 3,112. Meski termasuk skor yang tinggi, namun apabila dibandingkan dengan indikator pertama, skor pada layanan manajemen memerlukan perhatian lebih agar mengalami peningkatan di tahun ajaran berikutnya. Indikator kedua terdiri dari lima sub-indikator: daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), kepastian (*assurance*), dan nyata (*tangible*). Berikut disajikan hasil temuan dari masing-masing sub-indikator pada layanan manajemen.

2.1 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sub-indikator ini digunakan untuk menilai kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan. Sub-indikator daya tanggap (*responsiveness*) juga mendapatkan nilai rerata 3. Sejumlah 98 responden (33%) memberikan kriteria nilai tertinggi 'sangat baik', 177 responden (59%) memberikan nilai 'baik', 19 responden (6%) memberikan nilai 'cukup', dan 4 responden (1%) memberikan nilai terendah 'kurang'.

2.2 Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan menjadi penilaian bagi sub-indikator ini. Dengan nilai rerata 3,3, sebanyak 101 responden (34%) memberikan kriteria nilai 'sangat baik', 180 responden (60%) memberikan nilai 'baik', 12 responden (4%) memberikan nilai 'cukup', dan terakhir 5 responden (2%) memberikan nilai terendah 'kurang'.

2.3 Keramahan Pelayanan (*Empathy*)

Sub-indikator keramahan pelayanan (*empathy*) mendapatkan nilai rerata 3,3. Sejumlah 121 responden (41%) memberikan kriteria nilai 'sangat baik', 159 responden (53%) memberikan nilai 'baik', 12 responden (4%) memberikan nilai 'cukup', dan terakhir 6 responden (2%) memberikan nilai 'kurang'.

2.4 Kepastian (*Assurance*)

Kesesuaian pelayanan dengan prosedur menjadi poin penilaian utama pada sub-indikator dengan nilai rerata 3,3 ini. Sejumlah 114 responden (38%) memberikan nilai 'sangat baik', 166 responden (56%) memberikan nilai 'baik', 14 responden (5%) memberikan nilai 'cukup', dan terakhir 4 responden (1%) memberikan nilai 'kurang'.

2.5 Nyata (*Tangible*)

Sub-indikator ini menilai ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Sub-indikator nyata (*tangible*) terbagi lagi atas beberapa penilaian. Yang pertama adalah pengurusan administrasi keuangan. Yang kedua adalah prasarana seperti gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, dan bengkel. Yang ketiga adalah sarana pembelajaran seperti referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium atau bengkel. Yang terakhir adalah layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

2.5.1 Pengurusan Administrasi Keuangan

Ketersediaan layanan akademik dan non akademik dalam hal pengurusan administrasi keuangan meraih skor rerata 3,326. Apabila dibandingkan dengan sub-indikator lain pada penilaian nyata (*tangible*), sub-indikator ini meraih nilai tertinggi. Sebanyak 114 responden (38%) memberikan kriteria nilai tertinggi 'sangat baik', 169 responden (57%) memberikan nilai 'baik', 13 responden (4%) memberikan nilai 'cukup', dan terakhir 2 responden (1%) memberikan nilai terendah 'kurang'.

2.5.2 Prasarana

Ketersediaan layanan akademik dan non akademik dalam hal prasarana meraih skor rerata 3,211. Kriteria nilai tertinggi 'sangat baik' diberikan oleh 100 responden (34%), nilai 'baik' diberikan oleh 168 responden (56%), nilai 'cukup' diberikan oleh 23 responden (8%), dan nilai 'kurang' diberikan oleh 7 responden (2%). Apabila dibandingkan dengan sub-indikator lainnya,

bahkan dibandingkan dengan indikator layanan kemahasiswaan sebelumnya, pemberian nilai 'cukup' mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena mencapai 8% data.

2.5.3 Sarana Pembelajaran

Ketersediaan layanan akademik dan non akademik dalam hal sarana pembelajaran meraih skor rerata 3,299. Kriteria nilai tertinggi 'sangat baik' diberikan oleh 113 responden (38%), nilai 'baik' diberikan oleh 164 responden (55%), nilai 'cukup' diberikan oleh 18 responden (6%), dan nilai 'kurang' diberikan oleh 3 responden (1%). Sama seperti sub-indikator sebelumnya, pemberian nilai 'cukup' tampak meningkat secara signifikan pada sub-indikator sarana pembelajaran ini.

2.5.4 Layanan Fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Yang terakhir, ketersediaan layanan akademik dan non akademik dalam hal layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi meraih nilai rerata 3,322. Kriteria nilai 'sangat baik' diberikan oleh 115 responden (39%), nilai 'baik' diberikan oleh 168 responden (56%), nilai 'cukup' diberikan oleh 11 responden (4%), dan terakhir nilai 'kurang' diberikan oleh 4 responden (1%).

3 Rekomendasi

Berbagai aspek yang dimonitor melalui survei e-monev layanan administrasi akademik di Prodi Sastra Inggris secara umum telah menunjukkan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, beberapa hal berikut ini dapat disimpulkan.

1. Setiap indikator, baik layanan akademik maupun layanan manajemen di Prodi Sastra Inggris secara umum menunjukkan hasil yang tinggi, dengan rerata 3,35 dan 3,112 dari skala 4. Indikator layanan akademik didominasi kriteria penilaian 'baik' dengan rentang raihan persentase 50 hingga 57% dan diikuti dengan kriteria penilaian 'sangat baik' dengan rentang raihan persentase 38 hingga 46%. Selain itu, indikator layanan manajemen juga didominasi kriteria penilaian 'baik' dengan rentang raihan persentase 53 hingga 60% dan diikuti dengan kriteria penilaian 'sangat baik' dengan rentang raihan persentase 33 hingga 41%.

2. Berdasarkan indikator layanan kemahasiswaan, sub-indikator layanan pada bakat mahasiswa mendapatkan persentase kriteria 'sangat baik' tertinggi dengan raihan sebesar 46%. Di sisi lain, berdasarkan indikator layanan manajemen, sub-indikator keramahan pelayanan (*empathy*) mendapatkan persentase kriteria 'sangat baik' tertinggi dengan raihan sebesar 41%.

Meskipun hal-hal di atas telah menunjukkan hasil yang baik, beberapa upaya perlu dilakukan oleh Prodi Sastra Inggris maupun Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya UNY untuk dapat meningkatkan kualitas dalam perkuliahannya, antara lain adalah sebagai berikut.

1. Proses sosialisasi pengisian e-monev untuk layanan administrasi akademik pada semester genap 2022/2023 dan semester gasal 2023/2024 dapat ditingkatkan lagi, karena persentase responden yang mengisi masih berada pada angka 69% dari sejumlah 431 orang mahasiswa Prodi Sastra Inggris.

2. Berdasarkan indikator layanan kemahasiswaan, sub-indikator layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling) mendapatkan kriteria nilai 'cukup' terbanyak dengan persentase sebesar 5%. Di samping itu, sub-indikator layanan kemahasiswaan di bidang minat (organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dan lain-lain) serta sub-indikator layanan kewirausahaan untuk mahasiswa mendapatkan kriteria nilai 'kurang' terbanyak dengan persentase sebesar 2% apabila dibandingkan dengan sub-indikator

lainnya. Perbaikan pada ketiga sub-indikator layanan kemahasiswaan di atas perlu menjadi perhatian terutama untuk meningkatkan penilaian mahasiswa pada layanan-layanan tersebut.

3. Berdasarkan indikator layanan manajemen, sub-indikator ketersediaan layanan dalam hal prasarana (gedung kuliah, ruang laboratorium, bengkel) mendapatkan kriteria nilai 'cukup' terbanyak dengan persentase sebesar 8%. Pada sub-indikator ini juga, kriteria nilai 'kurang' mendapatkan persentase terbesar, yakni 2% apabila dibandingkan dengan sub-indikator lainnya. Perbaikan layanan prasarana perlu menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen.