



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S2 PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN

Perode 1 Januari s.d. 31 Juli 2025

Disusun Oleh:

Unit Penjaminan Mutu

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2
PEP SPs UNY Semester Genap Tahun 2024

Tujuan Survei : Mengetahui hasil kepuasan mahasiswa Program Studi S2 PEP
SPs UNY Semester Genap Tahun 2024

Waktu Survei : 1 Januari s.d. 31 Juli 2025

Fakultas : Sekolah Pascasarjana

Alamat : Kampus Karang Malang, Jl. Colombo No. 1, Karang Gayam,
Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta
55281

Penyusun : Unit Penjaminan Mutu SPs UNY

Yogyakarta, 31 Juli 2025

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Mengetahui,
Direktur Sekolah Pascasarjana,

Prof. Dr. Siswantoyo, M.Kes. AIFO.
NIP. 19720310 199903 1 002

Dr. Widowati Pusporini, M.Pd.
NIP. 1198302072023092155

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga laporan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S2 PEP SPs UNY ini dapat disusun dengan baik. Penyusunan laporan hasil survei ini dilakukan untuk memberikan informasi kepuasan mahasiswa yang menjadi informasi penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan penyelenggaraan program studi S2 PEP SPs UNY. Laporan ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Direktur dan Sekretaris Direktorat Penjaminan Mutu UNY yang telah memfasilitasi dan mendukung kegiatan ini.
2. Direktur dan wakil direktur SPs UNY.
3. Ketua Unit Penjaminan Mutu Sekolah Pascasarjana UNY, Sekretaris dan gugus penjaminan mutu SPs UNY yang telah mengkoordinasikan kegiatan ini.
4. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini yang tidak dapat kami sebut satu per satu.

Dengan adanya laporan hasil kepuasan mahasiswa ini maka diharapkan dapat dimanfaatkan untuk pengembangan penyelenggaraan program studi S2 PEP SPs UNY ke depannya.

Yogyakarta, 31 Juli 2025

Penyusun,

Unit Penjaminan Mutu SPs UNY

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
A. PENDAHULUAN	
B. METODE DAN INSTRUMEN SURVEI	
C. HASIL SURVEI	
D. PEMBAHASAN	
E. KESIMPULAN	

A. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik dan non-akademik di perguruan tinggi. Program Studi S2 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dalam konteks peningkatan mutu berkelanjutan, penting bagi program studi untuk mendapatkan umpan balik dari mahasiswa sebagai pengguna langsung layanan akademik.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebagai bentuk evaluasi diri dan akuntabilitas program studi terhadap pemangku kepentingan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis, baik dalam pengembangan kurikulum, peningkatan kualitas dosen, perbaikan sistem layanan, maupun penguatan iklim akademik. Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan ini tidak hanya menjadi kegiatan rutin, tetapi juga menjadi instrumen penting untuk menjamin mutu pendidikan secara menyeluruh

2. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini adalah untuk:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik yang diselenggarakan oleh Program Studi S2 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan.
- b. Mengidentifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan atau pengembangan.
- c. Menyediakan data empiris sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu program studi secara berkelanjutan.

B. METODE DAN INSTRUMEN SURVEI

1. Metode Survei

Survei kepuasan mahasiswa ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran

kuesioner secara daring kepada seluruh mahasiswa aktif Program Studi S2 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan SPs UNY pada tahun 2024. Penyebaran dilakukan menggunakan platform digital yang memungkinkan responden mengisi secara mandiri dan anonym melalui website: survey.uny.ac.id. Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa program studi yang tercatat aktif pada semester tersebut. Teknik pengambilan data dilakukan secara sensus, dengan harapan seluruh mahasiswa memberikan tanggapan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh program studi.

2. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berupa angket tertutup dengan skala Likert 4 (1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas, 4 = sangat puas). Angket dikembangkan berdasarkan indikator-indikator layanan pendidikan tinggi yang mengacu pada standar nasional pendidikan tinggi dan kebutuhan spesifik program studi. Instrumen survei kepuasan mahasiswa terdiri dari 13 butir pertanyaan untuk mengukur kepuasan dari aspek Layanan Kemahasiswaan dan Layanan Manajemen. Data survei diambil pada semester genap tahun 2024/2025 dengan jumlah responden sebanyak 66 mahasiswa S2PEP SPs UNY. Instrumen telah melalui proses validasi isi oleh tim dari Direktorat Penjaminan Mutu UNY untuk memastikan kesesuaian dengan konteks dan tujuan survei. Selain itu, reliabilitas instrumen survei juga telah diejstimasi dan menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Butir- butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Kepuasan Mahasiswa

NO	BUTIR INSTRUMEN
Layanan Kemahasiswaan	
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).
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.
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).
Layanan Manajemen	
9	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
10	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
11	Keramahan pelayanan (empathy).
12	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
13	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.
13.a	Pengurusan administrasi keuangan.
13.b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).
13.c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).
13.d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan mahasiswa S2 PEP menggunakan instrumen yang digunakan oleh UNY. Instrumen dikembangkan oleh direktorat penjaminan mutu UNY. Instrumen telah melalui proses validasi isi dan validasi konstruk instrumen dan telah terbukti validitasnya untuk pengukuran kepuasan mahasiswa prodi. Selain itu, hasil

analisis terhadap estimasi reliabilitas instrumen juga menunjukkan angka koefisien reliabilitas yang tinggi (lebih dari 0,7), sehingga instrumen survei kepuasan mahasiswa S2PEP memenuhi kualitas validitas dan reliabilitas instrumennya.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata untuk masing-masing indikator. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui survei yang dilakukan menggunakan metode rating scale. Skala ini digunakan untuk menentukan kategori kepuasan responden berdasarkan Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Analisis Data

NO.	RERATA SKOR	KATEGORI
1	$X > 3$	Sangat puas
2	$2,5 < X \leq 3$	puas
3	$2 < X \leq 2,5$	Kurang Puas
4	$X \leq 2$	Sangat tidak puas

C. HASIL SURVEI

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi S2 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan semester genap tahun 2024/2025 diikuti oleh seluruh mahasiswa aktif sebanyak 66 responden. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh rata-rata skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,59 dari skala maksimal 4, yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh program studi. Berikut hasil survei setiap aspek layanan.

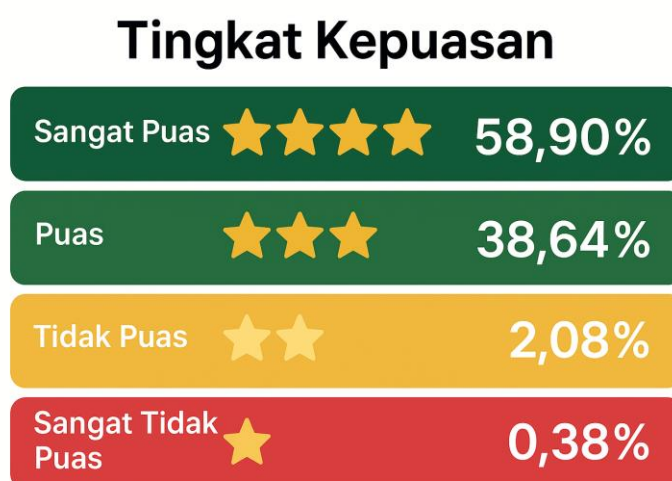
1. Layanan Kemahasiswaan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan termasuk kriteria sangat puas dengan perolehan rerata skor 3,56. Berikut ini rerata skor setiap aspek Layanan kemahasiswaan.

Tabel 3. Capaian Kepuasan Aspek Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek Layanan Kemahasiswaan	Rerata Skor
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.	3,65
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).	3,65
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).	3,58
4	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).	3,59
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.	3,50
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa.	3,51
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	3,45
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	3,55

Berikut ini visualisasi persentase frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.



Gambar 1. Visualisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

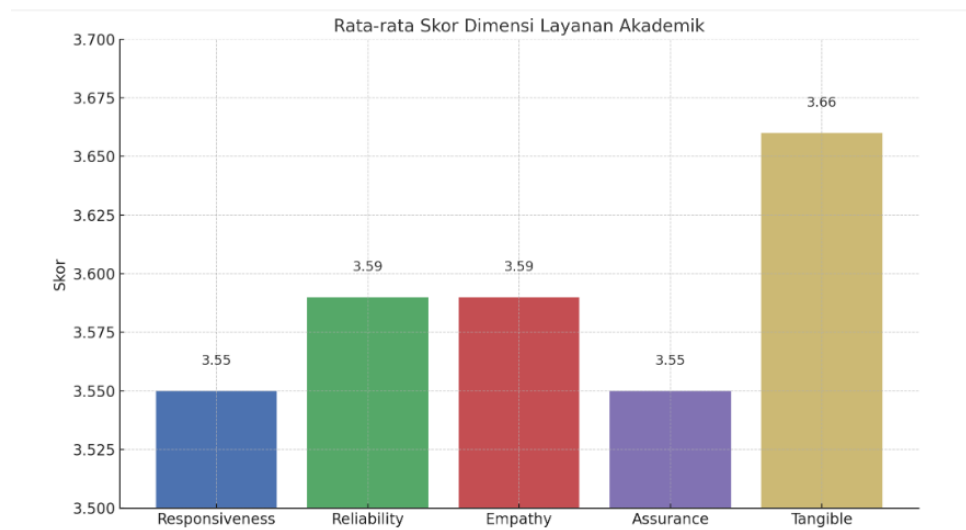
2. Layanan Manajemen

Rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah 3,61 dengan kriteria sangat puas. Hasil survei terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Capaian Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

No.	Aspek Layanan Manajemen	Rerata Skor
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,55
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,59
3	Keramahan pelayanan (empathy).	3,59
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,55
5	Tangible: Pengurusan administrasi keuangan.	3,56
6	Tangible:Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	3,74
7	Tangible:Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	3,65
8	Tangible:Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	3,67

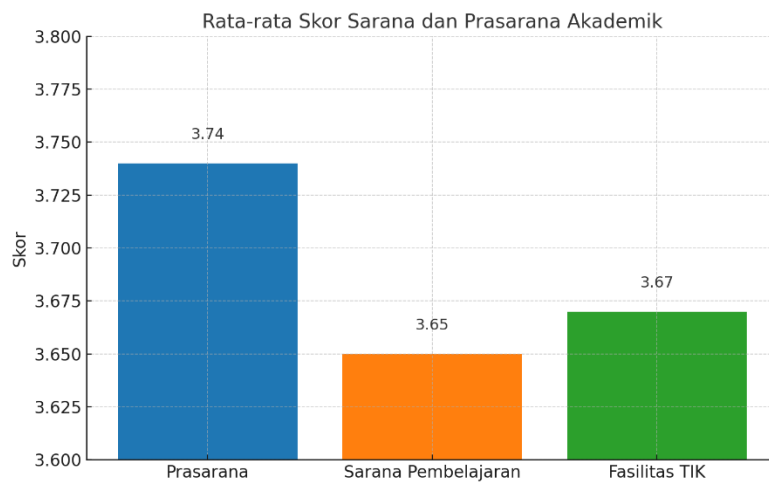
Data pada table di atas menunjukkan bahwa rerata skor daya tanggap (responsiveness) adalah 3,55, keandalan (realibility) 3,59, keramahan pelayanan (empathy) adalah 3,59, kepastian (assurance) adalah 3,55, dan ketersediaan layanan akademik dan non akademik (tangible) adalah 3,66. Seluruh aspek tersebut berada pada kriteria sangat puas. Secara grafis, hasil survei ini dapat dilihat dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Berdasarkan gambar di atas, capaian tangible paling tinggi yaitu 3,66. Berdasarkan survei, ada dua katagori tangible yaitu pengurusan administrasi keuangan dan sarana prasarana. Kepuasan terhadap layanan keuangan mencapai rerata skor 3,57, sedangkan sarana prasarana mencapai rerata skor 3,69 untuk tiga aspek yang dinilai yaitu prasanara, saran pembelajaran, dan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

Berikut ini visual pencapaian saran prasarana:



Gambar 3. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana

D. Pembahasan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Studi S2 PEP SPs UNY menunjukkan capaian yang sangat baik, dengan rerata skor keseluruhan sebesar 3,56, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Skor tertinggi tercatat pada aspek sistem seleksi masuk mahasiswa baru dan layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, masing-masing sebesar 3,65, menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap aksesibilitas seleksi serta dukungan terhadap kegiatan ilmiah seperti penelitian, karya tulis, dan inovasi. Selanjutnya, layanan di bidang bakat dan minat juga memperoleh skor tinggi, masing-masing 3,59 dan 3,58, mengindikasikan bahwa program studi memberikan dukungan yang memadai bagi pengembangan potensi non-akademik mahasiswa. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang skornya sedikit lebih rendah, seperti layanan kewirausahaan mahasiswa (3,45) dan layanan bimbingan karier serta penyaluran lulusan (3,50), yang masih berada dalam kategori sangat puas namun dapat menjadi perhatian untuk peningkatan layanan yang lebih terarah ke dunia kerja dan kemandirian profesional mahasiswa.

Sementara itu, pada aspek layanan manajemen akademik, mahasiswa juga memberikan penilaian yang sangat positif. Dimensi ketersediaan layanan akademik dan non-akademik (tangible) memperoleh skor tertinggi sebesar 3,66, menandakan bahwa fasilitas fisik, administrasi, dan sistem layanan daring telah tersedia dengan baik dan dirasakan memadai oleh mahasiswa. Dimensi empathy dan reliability masing-masing mencatat skor 3,59, menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap perhatian personal dari dosen dan staf, serta konsistensi pelayanan akademik. Adapun responsiveness dan assurance memperoleh skor 3,55, masih dalam kategori sangat puas, tetapi menunjukkan bahwa respons cepat dan kejelasan prosedur layanan dapat lebih ditingkatkan agar lebih optimal.

Pada aspek sarana dan prasarana, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi di antara seluruh dimensi layanan.

Dimensi prasarana memperoleh skor tertinggi yaitu 3,74, mencerminkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap ketersediaan dan kualitas ruang belajar, ruang dosen, ruang seminar, serta infrastruktur pendukung lainnya. Fasilitas teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencatat skor 3,67, menunjukkan bahwa layanan digital seperti jaringan internet, platform pembelajaran (BeSmart), dan teknologi lainnya telah mendukung proses belajar mengajar secara optimal. Sedangkan sarana pembelajaran memperoleh skor 3,65, juga termasuk dalam kategori sangat puas, yang menandakan bahwa bahan ajar, alat bantu, dan media pembelajaran telah tersedia secara lengkap dan sesuai kebutuhan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap berbagai layanan dan fasilitas yang disediakan oleh program studi, baik dari sisi akademik, manajerial, maupun kemahasiswaan. Namun demikian, beberapa aspek seperti layanan kewirausahaan dan dukungan transisi karier perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan menuju layanan pendidikan yang semakin adaptif dan profesional.

E. KESIMPULAN

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi S2 PEP SPs UNY Semester Genap Tahun akademik 2024/2025 berada dalam kategori sangat puas terhadap layanan kemahasiswaan, manajemen, dan sarana prasarana. Skor tertinggi terdapat pada aspek prasarana (3,74), diikuti oleh fasilitas TIK (3,67) dan layanan akademik tangible (3,66), yang mencerminkan kekuatan utama pada infrastruktur dan dukungan pembelajaran. Meskipun seluruh aspek berada dalam kategori sangat puas, layanan kewirausahaan dan bimbingan karier memiliki skor relatif lebih rendah dan perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, layanan yang disediakan program studi telah berjalan efektif dan responsif, dengan ruang perbaikan pada dukungan pengembangan karier dan kemandirian mahasiswa.

F. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S2 PEP SPs UNY semester genap Tahun Akademik 2024/2025, seluruh aspek layanan menunjukkan capaian yang sangat memuaskan. Namun demikian, upaya peningkatan mutu layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Adapun rekomendasi yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan Layanan Pengembangan Karier dan Kewirausahaan
2. Optimalisasi Pemanfaatan Infrastruktur TIK
3. Peningkatan Layanan Akademik Tangible
4. Pengembangan Berkelanjutan Sarana dan Prasarana

