

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN SARANA DAN PRASARANA**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023**

A. LATAR BELAKANG

Sarana dan prasarana merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu Pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan mencakup semua fasilitas yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, seperti: Gedung, ruangan belajar atau kelas, alat-alat atau media pendidikan, jaringan internet ruang diskusi, meja, kursi, dan sebagainya. Sarana dan prasarana yang lengkap akan membantu meningkatkan hasil belajar yang optimal. Sebaliknya jika sarana prasarana tidak lengkap tentu akan menghambat tercapainya hasil belajar yang optimal.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sarana dan prasarana dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan sarana dan prasarana kepada mahasiswa. Survey kepuasan sarana dan prasarana merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Tindak lanjut dari hasil survey ini dilaporkan kepada pimpinan fakultas sebagai dasar dalam mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan peningkatan sarana dan prasarana.

B. METODE

Survey tingkat kepuasan dilakukan secara terpusat oleh Direktorat penjaminan mutu melalui sistem informasi survey pada laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>. Survey menggunakan Instrumen jenis SERVQUAL yang dikembangkan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek *Tangible*, Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*),

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Validitas instrument menggunakan validitas isi atau konsep melalui expert judgment melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019. Laporan survey ini mencakup pengumpulan data, dalam periode waktu Mei-Oktober 2023. Dengan jumlah responden 3650 mahasiswa.

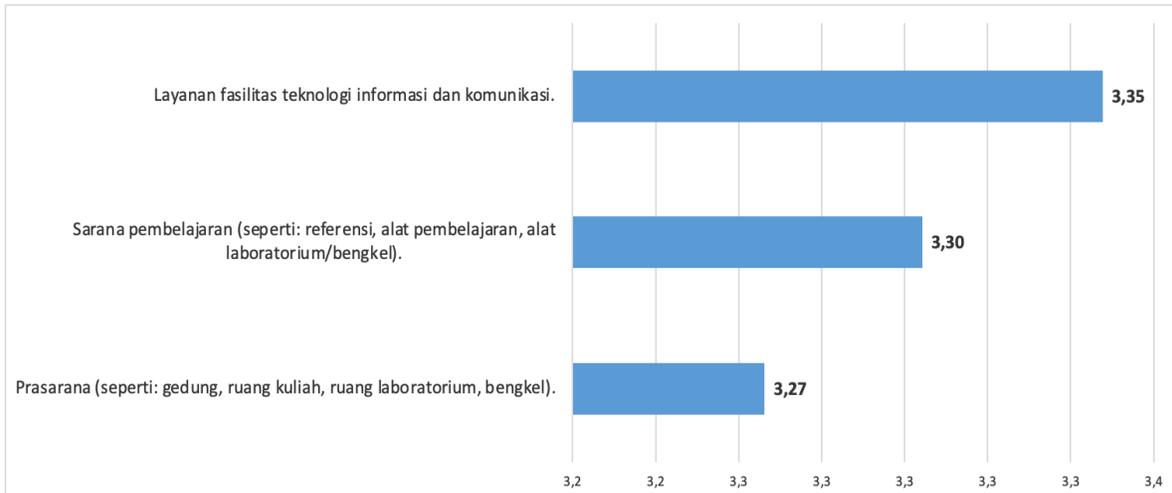
Kriteria Penilaian

3,4 – 4,0	Sangat Memuaskan
2,9 – 3,4	Memuaskan
2,3 – 2,8	Cukup Memuaskan
1,7 – 2,2	Kurang Memuaskan
1,0 – 1,6	Tidak Memuaskan

C. HASIL SURVEY

Berdasarkan survey yang telah dilakukan kepada mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Jenjang S1

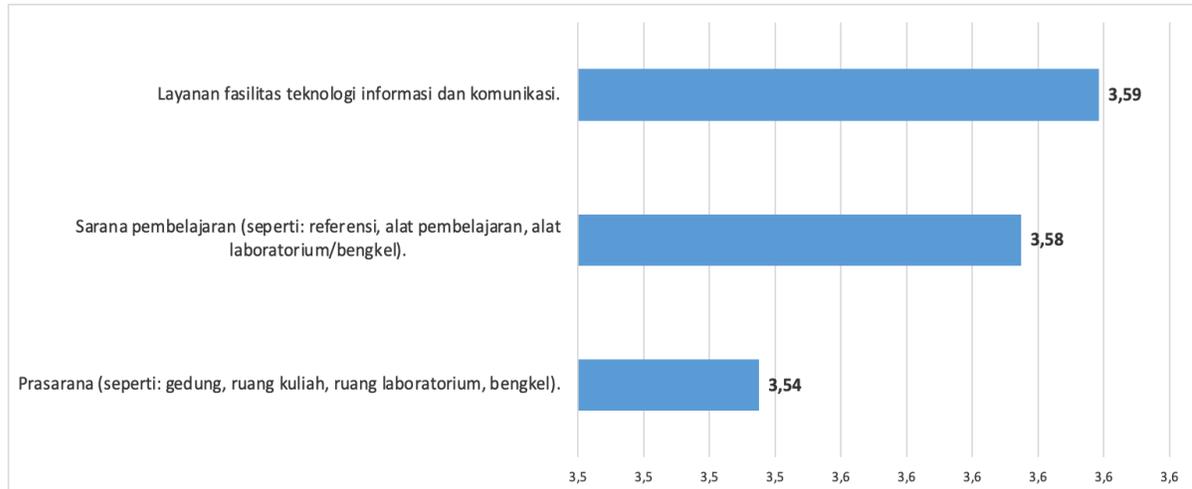


Gambar 1.
Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jenjang S1

Gambar 1 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa (S1) terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2023. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana skor rata-

ratanya 3.3 dengan kategori **memuaskan**. Item yang terendah ada pada layanan terkait prasarana dengan skor 3.27 dengan kategori memuaskan. Skor tertinggi ada pada item layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi dengan skor 3.35 kategori memuaskan. Secara umum menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana pada kategori memuaskan.

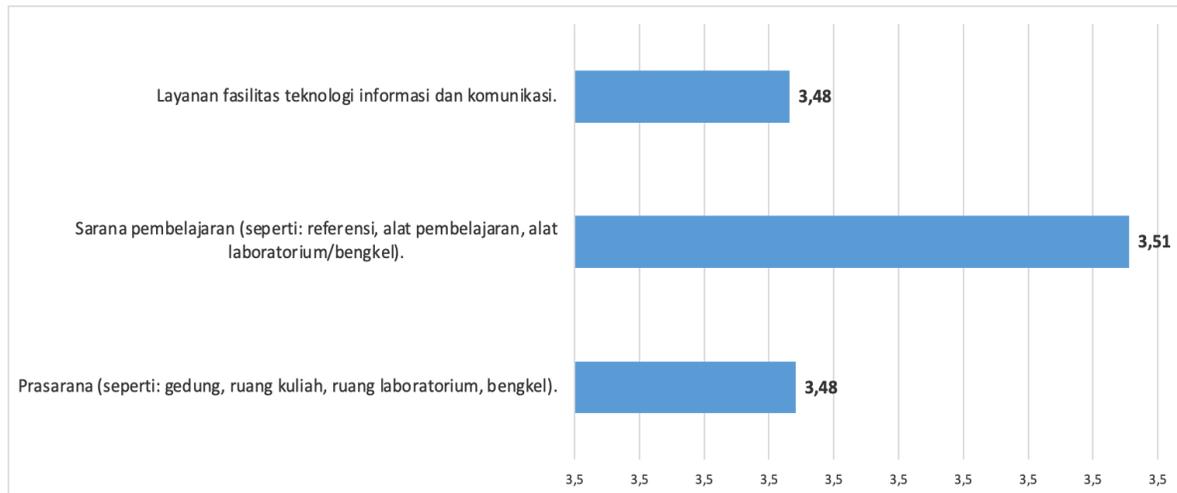
2. Jenjang S2



Gambar 2.
Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jenjang S2

Gambar 2 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa (S2) terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2023. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana skor rata-ratanya 3.6 dengan kategori **sangat memuaskan**. Item yang terendah ada pada layanan terkait prasarana dengan skor 3.54. dengan kategori sangat memuaskan. Skor tertinggi ada pada item layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi dengan skor 3.59 kategori sangat memuaskan.

3. Jenjang S3



Gambar 3.

Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jenjang S3

Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa (S3) terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2023. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana skor rata-ratanya 3.5 dengan kategori **sangat memuaskan**. Item yang terendah ada pada 2 item yaitu layanan fasilitas TIK dan prasarana dengan masing-masing skor yaitu 3.48. dengan kategori sangat memuaskan. Skor tertinggi ada pada item sarana pembelajaran dengan skor 3.51 kategori sangat memuaskan.

D. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survey di atas mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana menunjukkan capaian rata-rata memuaskan pada jenjang S1, sangat memuaskan pada jenjang S2 dan S3. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran baik sudah memuaskan. Namun perlu ditingkatkan Kembali layanan yang ada, seperti beberapa masukan dari hasil survey seperti berikut:

1. Saran kritik dari mahasiswa jenjang S1

- Jaringan internet sangat lambat sehingga terkadang kondisi belajar mengajar terhambat. Tidak bisa menggunakan eduroam ketika di kampus.
- Untuk ruang kuliah bisa ditambahkan kursi karena di tahun ini ada kenaikan jumlah mahasiswa sehingga terkadang terjadi kekurangan kursi ketika akan dilaksanakan kbm

- Layanan yang disediakan oleh UNY harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, dengan sistem pelayanan yang bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi
 - layanan administrasi mungkin bisa ditingkatkan lagi, dan respon chatnya bisa lebih kondusif sesuai dengan waktu yang ditentukan.
 - Semoga fasilitas ruang kelas bisa lebih baik dan mahasiswa di kampus cabang bisa di kampus pusat.
2. Saran kritik dari mahasiswa jenjang S2
- Optimalisasi sosialisasi dan penggunaan E-Library UNY
 - Tolong ditingkatkan jumlah buku khususnya buku yang selalu dipinjam secara berulang oleh mahasiswa.
 - Masalah ruangan dan jadwal kuliah, ada beberapa mata kuliah yang ruangnya tidak tersedia atau sudah penuh dipakai oleh kelas lain, jadi masukan saya ya mungkin pelayanan membuat jadwal lebih ditingkatkan lagi agar proses belajar berjalan dengan baik
 - Masih ada beberapa proyektor di ruangan yang tidak kompatibel dengan banyak laptop, jaringan wifi terkadang tidak lancar, sedangkan sinyal internet biasa di kelas juga sulit. Semoga menjadi perhatian.
 - Semoga fasilitas umum seperti ruang kelas (tata penamaan gedung, lokasi), kamar mandi, mushola, akses internet dan tempat parkir bisa lebih ditingkatkan lagi.
 - Bisa ditingkatkan lagi terutama dalam hal akses jurnal-jurnal internasional supaya mahasiswa mudah mengakses dengan gratis.
3. Saran kritik mahasiswa jenjang S3
- Perlu meningkatkan sarana prasarana dalam pembelajaran seperti ruang untuk mahasiswa bisa bediskusi dan belajar mandiri
 - Mohon akses gratis lebih besar ke jurnal internasional bereputasi dan bantuan biaya dan atau cost sharing dalam penerbitan artikel penelitian di jurnal bereputasi (karena umumnya artikel juga menyertakan nama pembimbing).
 - Keterangan Petunjuk dan nama gedung diberikan papan khusus, atau denah tiap gedung perkuliahan nampak dari depan/pintu masuk UNY
 - Tingkatkan layanan bakat minat dan penalaran mahasiswa, sehingga semakin banyak prestasi di tingkat nasional dan internasional

- layanan yang bersifat administratif (harus melalui admin jurusan atau fakultas) perlu diperbaiki dan memahami betul konsep humanis dan service excellent (memudahkan, ramah, melayani)

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan secara umum mahasiswa sudah puas dengan sarana prasarana yang ada. Namun, untuk lebih memaksimalkan lagi layanan tersebut perlu ada beberapa perbaikan diantaranya:

1. Perbaikan jaringan internet/eduroam
2. Ruang perkuliahan perlu ditambah dengan kursi yang sesuai dengan jumlah mahasiswa, sehingga tidak ada lagi mahasiswa yang tidak mendapatkan tempat duduk.
3. Perlu di cek Kembali proyektor di kelas, karena ada proyektor yang tidak support dengan banyak laptop.
4. Petunjuk dan nama gedung diberikan papan khusus, atau denah tiap gedung perkuliahan nampak dari depan/pintu masuk UNY
5. Penambahan ruang-ruang untuk diskusi mahasiswa.