



SEKOLAH  
PASCASARJANA  
Keajaiban Lembaga, Kejayaan Widyaiswara



S2 PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN

SEKOLAH PASCASARJANA - Universitas Negeri Yogyakarta

# LAPORAN

## HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S2 PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN

PERIODE 1 JANUARI - 31 JULI  
2024

Disusun Oleh

**UNIT PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

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

Waktu Survei : 1 Januari s.d. 31 Juli 2024

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 2024

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 PTK 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 PTK 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 PTK SPs UNY ke depannya.

Yogyakarta, 31 Juli 2024

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 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan 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 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan.
- 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 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan SPs UNY pada tahun 2024. Penyebaran dilakukan menggunakan platform digital yang memungkinkan responden mengisi secara mandiri dan anonim melalui website: [survey.uny.ac.id](http://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 2023/2024 dengan jumlah responden sebanyak 36 mahasiswa S2 PTK 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 diestimasi dan menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Butir-butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Kepuasan Mahasiswa

NO	BUTIR INSTRUMEN
<b>Layanan Kemahasiswaan</b>	
1	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).
2	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).
3	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).
4	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.
5	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.
<b>Layanan Manajemen</b>	
6	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
7	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
8	Keramahan pelayanan ( <i>empathy</i> ).
9	Kepastian ( <i>assurance</i> ): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
10	Nyata ( <i>tangible</i> ) - Pengurusan administrasi keuangan.
11	Nyata ( <i>tangible</i> ) - Sarana pembelajaran (referensi, media pembelajaran, alat praktik).
12	Nyata ( <i>tangible</i> ) - Prasarana pembelajaran (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan).
13	Nyata ( <i>tangible</i> ) - Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

### 3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan mahasiswa S2 PTK 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 S2 PTK 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 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan semester genap tahun 2024/2025 diikuti oleh seluruh mahasiswa aktif sebanyak 36 responden. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh rata-rata skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,81 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.

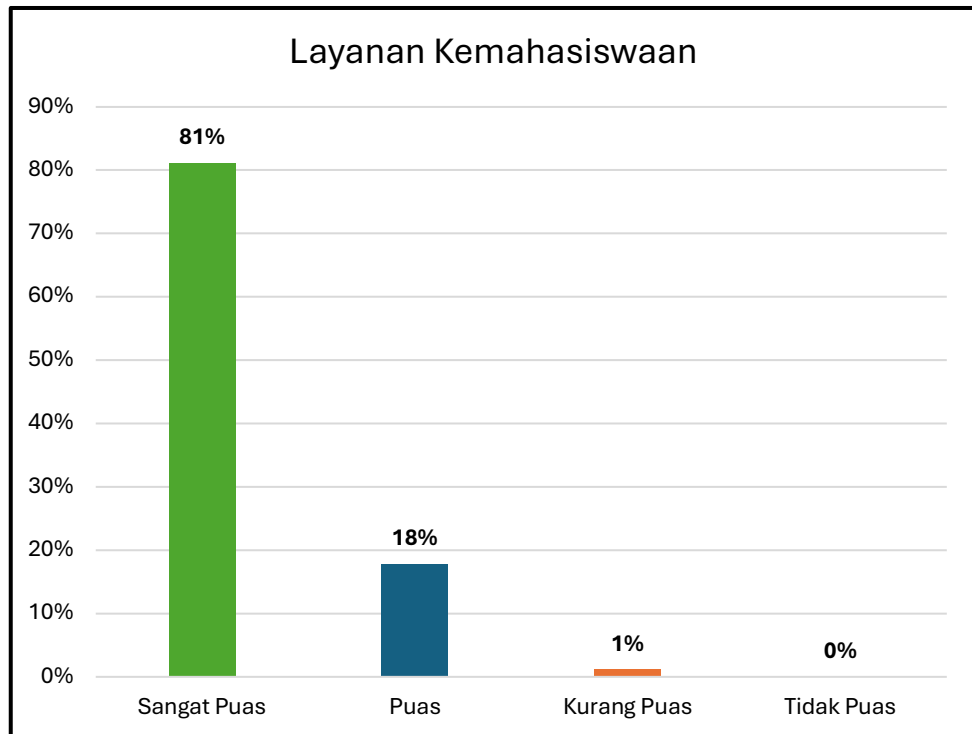
#### 1. Layanan Kemahasiswaan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan termasuk kriteria sangat puas dengan perolehan rerata skor 3,80. Berikut ini rerata skor setiap aspek Layanan kemahasiswaan.

Tabel 3. Capaian Kepuasan Aspek Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek Layanan Kemahasiswaan	Rerata Skor
1	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).	3,78
2	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).	3,83
3	Layanan kemahasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).	3,83
4	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.	3,75
5	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	3,81

Berikut ini visualisasi persentase frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.



Gambar 1. Visualisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

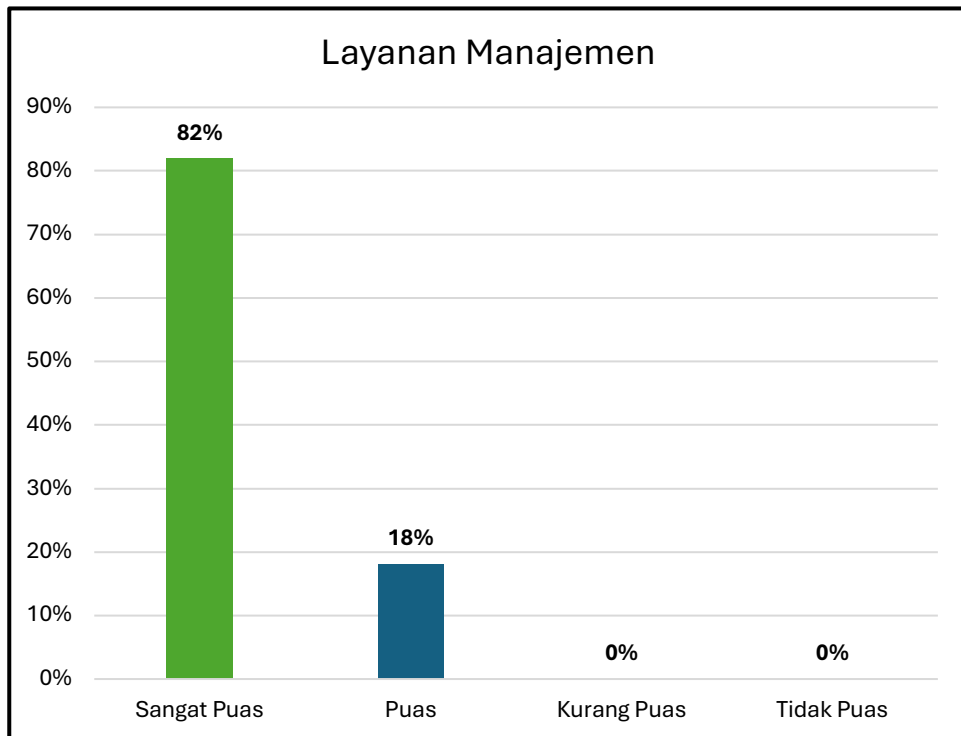
## 2. Layanan Manajemen

Rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah 3,82 dengan kriteria sangat puas. Hasil survei terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Capaian Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

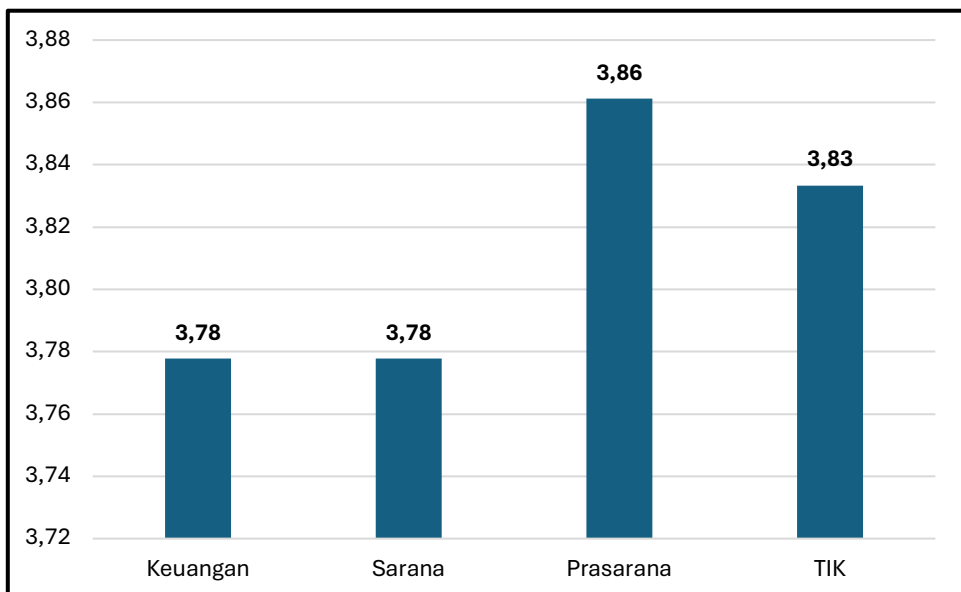
No.	Aspek Layanan Manajemen	Rerata Skor
1	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,78
2	Keandalan ( <i>realibility</i> ): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,81
3	Keramahan pelayanan ( <i>empathy</i> ).	3,83
4	Kepastian ( <i>assurance</i> ): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,89
5	<i>Tangible</i> : Pengurusan administrasi keuangan.	3,78
6	<i>Tangible</i> : Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	3,78
7	<i>Tangible</i> : Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	3,86
8	<i>Tangible</i> : Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	3,83

Data pada table di atas menunjukkan bahwa rerata skor daya tanggap (*responsiveness*) adalah 3,78, keandalan (*realibility*) 3,81, keramahan pelayanan (*empathy*) adalah 3,83, kepastian (*assurance*) adalah 3,89, dan ketersediaan layanan akademik dan non akademik (*tangible*) adalah 3,81. 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 *assurance* paling tinggi yaitu 3,89. Kemudian, layanan prasarana mencapai rerata skor 3,86, dan layanan empati serta layanan fasilitas TIK mencapai rerata skor 3,83. Berikut ini visual pencapaian.



Gambar 3. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana

#### **D. Pembahasan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Studi S2 PTK SPs UNY menunjukkan capaian yang sangat baik, dengan rerata skor keseluruhan sebesar 3,81, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Skor tertinggi tercatat pada aspek prasarana pembelajaran (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan) dan sebesar 3,86, menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap prasarana pembelajaran (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan).

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap berbagai layanan dan fasilitas yang disediakan oleh program studi, khususnya prasarana pembelajaran (gedung, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, studio, dan lapangan). 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 PTK SPs UNY Semester Genap Tahun akademik 2023/2024 berada dalam kategori sangat puas terhadap layanan kemahasiswaan, manajemen, dan sarana prasarana. Skor tertinggi terdapat pada aspek kepastian dan prasarana (3,89), diikuti oleh layanan fasilitas TIK (3,86) 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 PTK SPs UNY semester genap Tahun Akademik 2023/2024, 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 Penguatan Layanan Mahasiswa bidang penalaran dan bidang penyiapan karir.

