

LAPORAN HASIL SURVEY

Tingkat Kepuasan Mahasiswa
terhadap Sarana dan Prasarana
Tahun 2024



oleh :
UNIT PENJAMINAN MUTU

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2024



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



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2024**

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 Juli-Desember 2024. Dengan jumlah responden 3657 mahasiswa.

Kriteria Penilaian

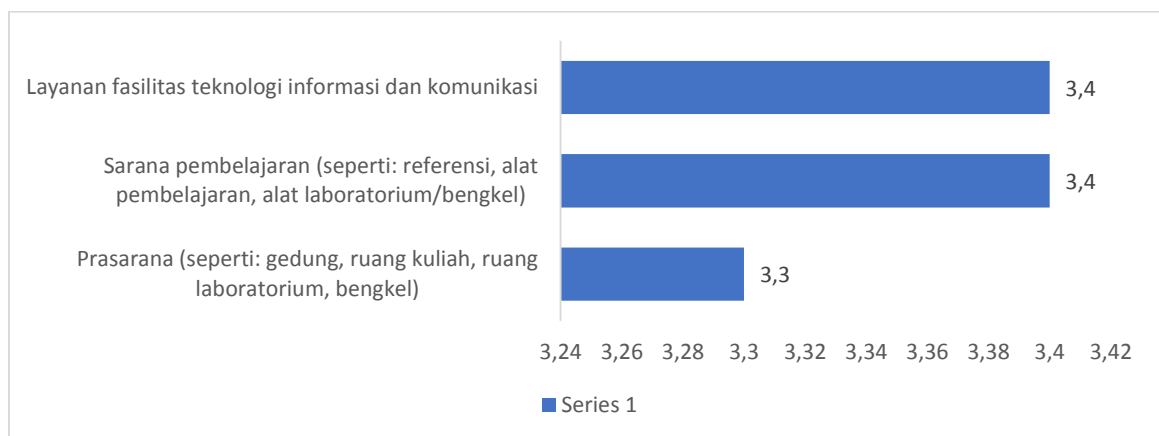
3,4 – 4,0	Sangat Memuaskan
2,9 – 3,4	Memuaskan
2,3 – 2,8	Cukup Memuaskan
1,7 – 2,2	Kurang Memuaskan
1,0 – 1,6	Tidak Memuaskan

C. HASIL SURVEY

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Berikut ini hasil survei kepuasan dari mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi UNY, terhadap sarana dan prasarana.

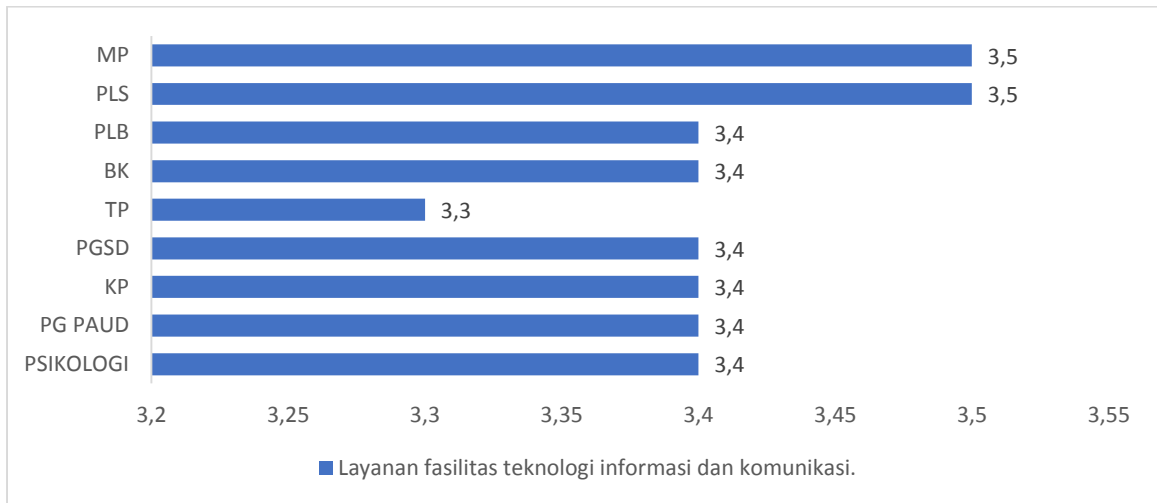
1. Jenjang S1



Gambar 1. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jejang S1

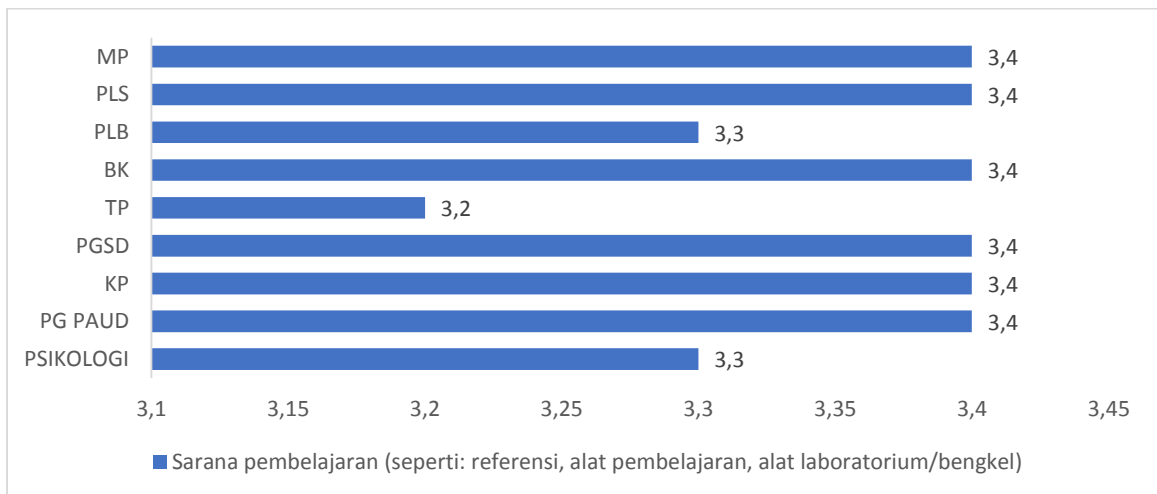
Gambar 1 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa jenjang S1 terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2024. Total hasil survei adalah 3,4 yang berarti sangat memuaskan. Indikator yang memperoleh skor tertinggi adalah layanan fasilitas TIK dan sarana pembelajaran dengan perolehan skor 3,4 yang berarti sangat memuaskan. Indikator yang memperoleh skor terendah adalah prasarana dengan perolehan skor 3,3 yang berarti memuaskan.

Berikut rincian data hasil survey kepuasan dari mahasiswa jenjang S1 terhadap sarana dan prasarana pada masing-masing program studi.



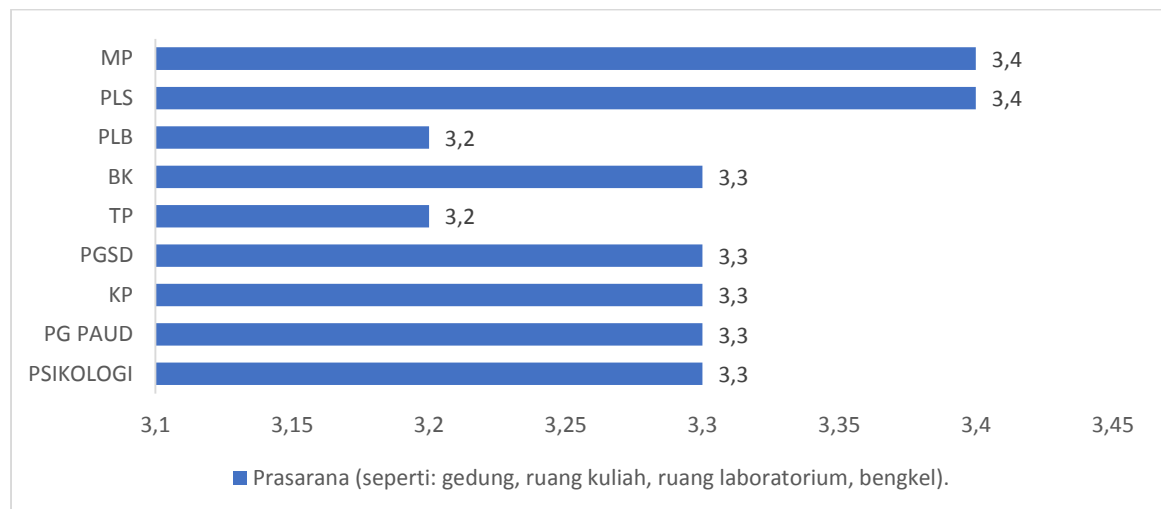
Gambar 2. Hasil survei layanan fasilitas TIK pada masing-masing prodi jenjang S1

Gambar 2 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap layanan fasilitas TIK ditunjukkan mahasiswa dari prodi Manajemen Pendidikan dan Pendidikan Luar Sekolah dengan perolehan skor 3,5 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Teknologi Pendidikan dengan peroleh skor 3,3 yang berarti memuaskan.



Gambar 3. Hasil survei terhadap sarana pembelajaran pada masing-masing prodi jenjang S1

Gambar 3 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap sarana pembelajaran ditunjukkan mahasiswa dari prodi Manajemen Pendidikan, Pendidikan Luar Sekolah, Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Kebijakan Pendidikan, dan Pendidikan Guru Anak Usia Dini dengan perolehan skor 3,4 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan oleh mahasiswa dari prodi Teknologi Pendidikan dengan perolehan skor 3,2 yang berarti memuaskan.



Gambar 4. Hasil survei terhadap prasarana dari masing-masing prodi jenjang S1

Gambar 4 menunjukkan bahwa skor tertinggi terhadap prasarana ditunjukkan mahasiswa dari prodi Manajemen Pendidikan dan Pendidikan Luar Sekolah dengan perolehan skor 3,4 yang berarti sangat memuaskan. Skor terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Luar Biasa dan Teknologi Pendidikan dengan perolehan skor 3,2 yang berarti memuaskan.

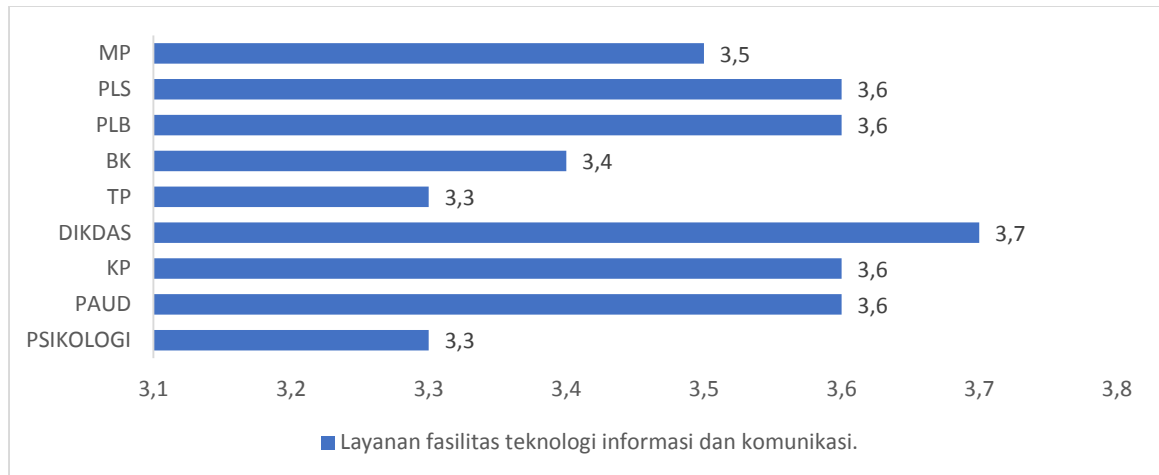
2. Jenjang S2



Gambar 5. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jejang S2

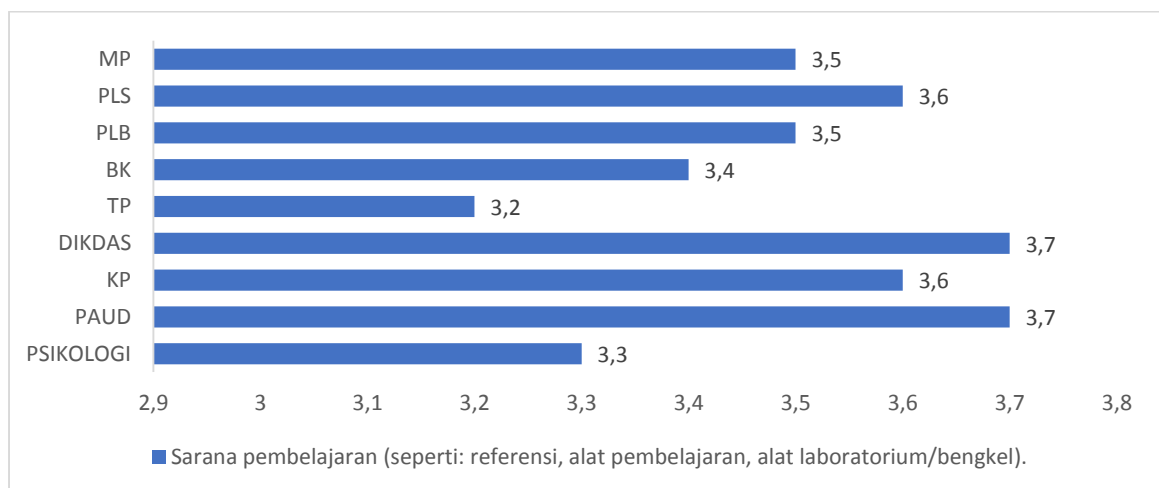
Gambar 5 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa jenjang S2 terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2024. Total hasil survei adalah 3,5 yang berarti sangat memuaskan. Ketiga indikator memperoleh skor yang sama yaitu 3,5.

Berikut rincian data hasil survey kepuasan dari mahasiswa jenjang S2 terhadap sarana dan prasarana pada masing-masing program studi.



Gambar 6. Hasil survei layanan fasilitas TIK pada masing-masing prodi jenjang S2

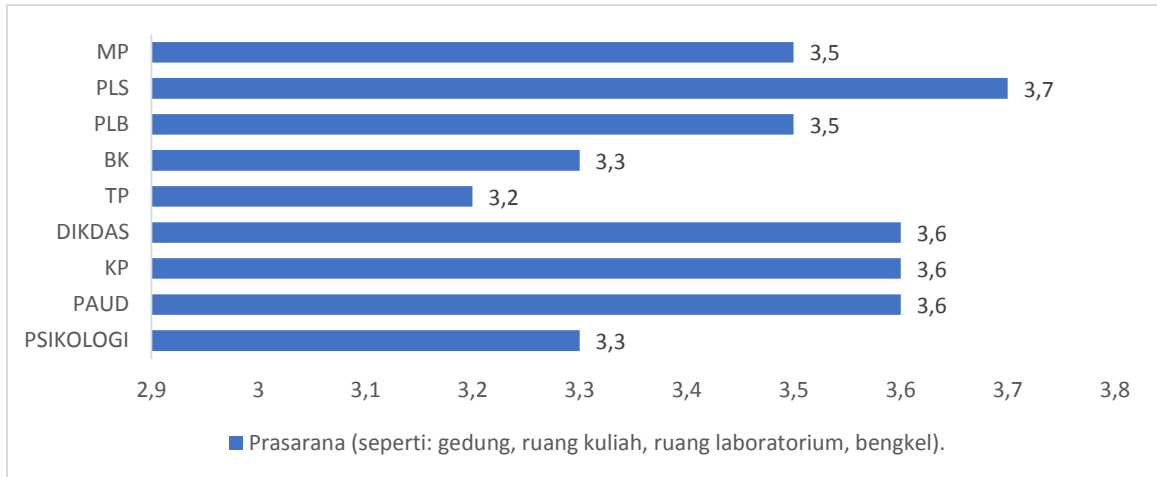
Gambar 6 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap layanan fasilitas TIK ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Dasar dengan perolehan skor 3,7 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Teknologi Pendidikan dan Psikologi dengan perolehan skor 3,3 yang berarti memuaskan.



Gambar 7. Hasil survei terhadap sarana pembelajaran pada masing-masing prodi jenjang S2

Gambar 7 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap sarana pembelajaran ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Dasar dan Pendidikan Guru Anak Usia Dini

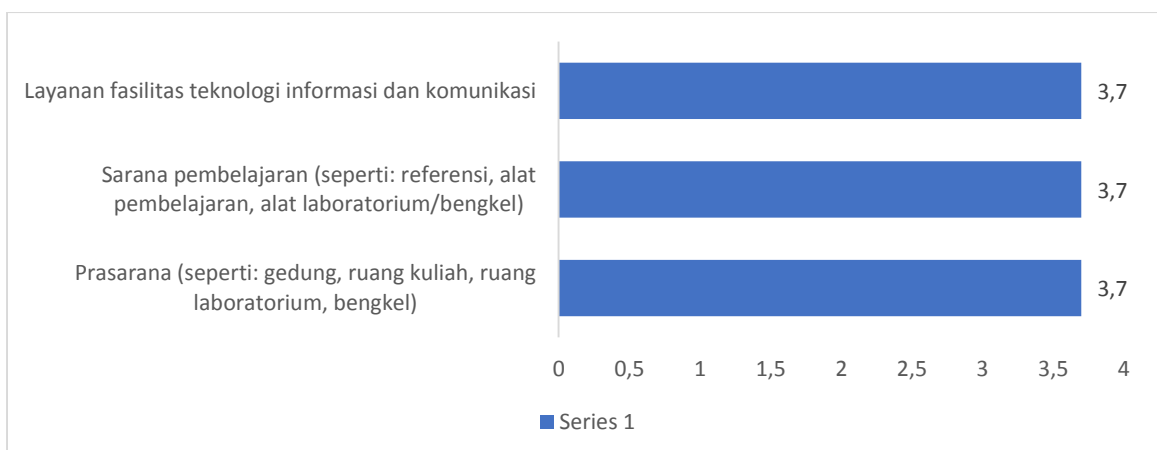
dengan perolehan skor 3,7 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan oleh mahasiswa dari prodi Teknologi Pendidikan dengan perolehan skor 3,2 yang berarti memuaskan.



Gambar 8. Hasil survei terhadap prasarana dari masing-masing prodi jenjang S2

Gambar 8 menunjukkan bahwa skor tertinggi terhadap prasarana ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Luar Sekolah dengan perolehan skor 3,7 yang berarti sangat memuaskan. Skor terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Teknologi Pendidikan dengan perolehan skor 3,2 yang berarti memuaskan.

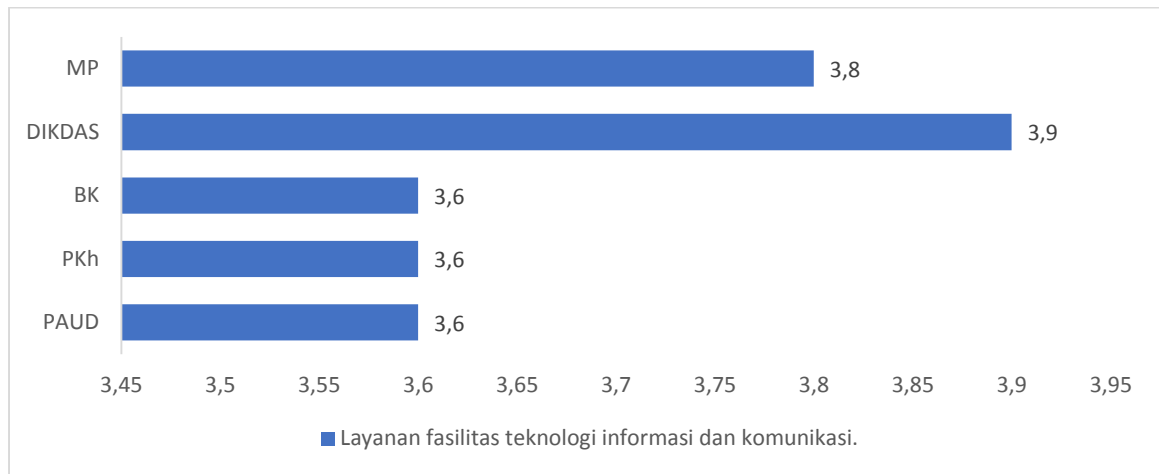
3. Jenjang S3



Gambar 9. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana jenjang S3

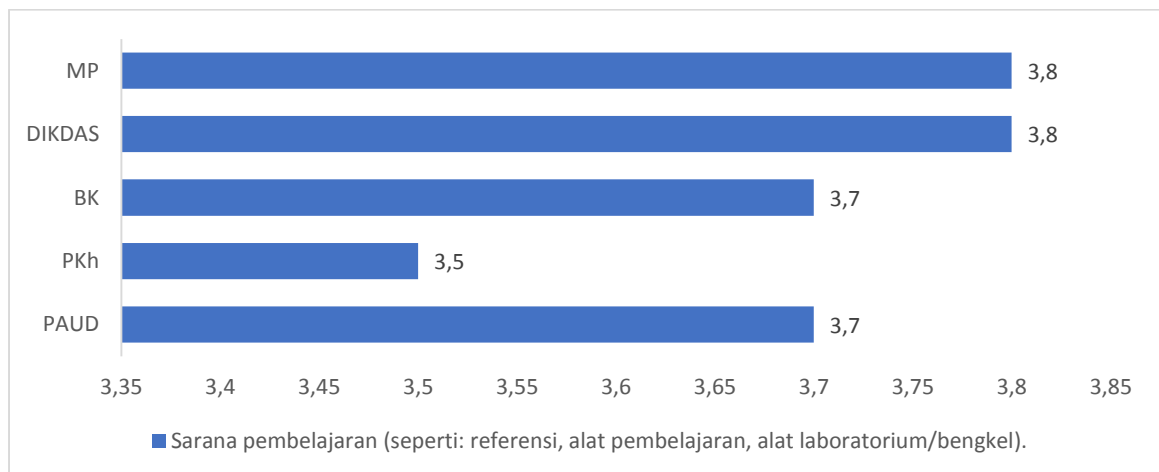
Gambar 9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa jenjang S3 terhadap layanan sarana dan prasarana pada tahun 2024. Total hasil survei adalah 3,7 yang berarti sangat memuaskan. Ketiga indikator memperoleh skor yang sama yaitu 3,7.

Berikut rincian data hasil survey kepuasan dari mahasiswa jenjang S2 terhadap sarana dan prasarana pada masing-masing program studi.



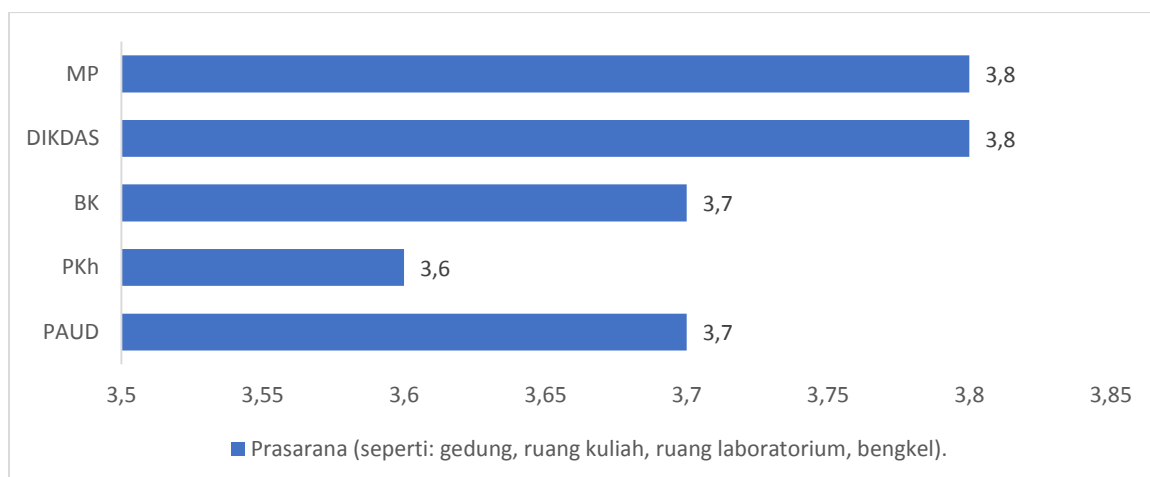
Gambar 10. Hasil survei layanan fasilitas TIK pada masing-masing prodi jenjang S3

Gambar 10 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap layanan fasilitas TIK ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Dasar dengan perolehan skor 3,9 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Khusus, dan Pendidikan Anak Usia Dini dengan peroleh skor 3,6 yang berarti sangat memuaskan.



Gambar 11. Hasil survei terhadap sarana pembelajaran pada masing-masing prodi jenjang S3

Gambar 11 menunjukkan bahwa skor kepuasan tertinggi terhadap sarana pembelajaran ditunjukkan mahasiswa dari prodi Manajemen Pendidikan dan Pendidikan Dasar dengan perolehan skor 3,8 yang berarti sangat memuaskan. Skor kepuasan terendah ditunjukkan oleh mahasiswa dari prodi Pendidikan Khusus dengan perolehan skor 3,5 yang berarti sangat memuaskan.



Gambar 12. Hasil survei terhadap prasarana dari masing-masing prodi jenjang S3

Gambar 12 menunjukkan bahwa skor tertinggi terhadap prasarana ditunjukkan mahasiswa dari prodi Manajemen Pendidikan dan Pendidikan Dasar dengan perolehan skor 3,8 yang berarti sangat memuaskan. Skor terendah ditunjukkan mahasiswa dari prodi Pendidikan Khusus dengan perolehan skor 3,6 yang berarti sangat memuaskan.

Data Kualitatif

Masukan yang diberikan Prodi S1 adalah :

Prodi S1	Sarana prasarana	Pembelajaran	TIK
MP	kebersihan	identifikasi bakat mahasiswa sejak awal masuk	internet sering eror
PLS	sudah baik	masukan mahasiswa perlu didengarkan	internet sering eror
PLB	sudah baik	UNY menciptakan iklim tidak ada kesenjangan sosial	internet sering eror
BK	fasilitas ditingkatkan	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror
TP	fasilitas ditingkatkan	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror
PGSD	air Kamar mandi kurang	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror
KP	pengelolaan sampah diperbaiki	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror
PAUD	air minum isi ulang	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror
Psikologi	fasilitas di kampus cabang kurang memadai	ruang kuliah kurang memadai (kursi, AC, LCD, ruang kecil, berebut ruang kelas)	internet sering eror

Masukan yang diberikan Prodi S2 adalah :

Prodi S2	Pelayanan	Sarana prasarana	Pembelajaran	TIK
MP	semoga lebih responsif	fasilitas digratiskan, misal kolam renang	fasilitas ditingkatkan	internet sering eror
PLS	semoga ditingkatkan	puas	akses jurnal perlu ditingkatkan	internet sering eror
PLB	semoga ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan	akses jurnal perlu ditingkatkan	internet sering eror
BK	semoga ditingkatkan	sudah bagus	fasilitas ditingkatkan	internet sering eror
TP	semoga lebih responsif	fasilitas ditingkatkan terutama di kampus cabang	fasilitas ditingkatkan	internet sering eror
Dikdas	layanan online ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan
KP	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan
PAUD	fasilitas ditingkatkan	ruang kelas kurang	buku kurang	
Psikologi	call center perlu difungsikan	air minum refill	fasilitas ditingkatkan	fasilitas ditingkatkan

Masukan yang diberikan Prodi S3 adalah :

Prodi S3	Pelayanan	Sarana prasarana	Pembelajaran	TIK
MP	sudah baik	perpustakaan sampai malam	sudah baik, perlu ditingkatkan	internet speed ditingkatkan
Dikdas	sudah baik, perlu ditingkatkan	sudah baik, perlu ditingkatkan	perlu layanan konseling akademik	internet speed ditingkatkan
BK	sudah baik, perlu ditingkatkan	sudah baik, perlu ditingkatkan	perlu Booth camp untuk mengerjakan disertasi	internet speed ditingkatkan
PKh	sudah baik, perlu ditingkatkan	sudah baik, perlu ditingkatkan	sudah baik, perlu ditingkatkan	internet speed ditingkatkan

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.

Dari data kualitatif perlu ditingkatkan kembali layanan yang ada :

Pelayanan diharapkan :

- perlu mendengarkan masukan dari mahasiswa,
- sudah baik
- diharapkan lebih responsive
- layanan online perlu dioptimalkan
- call center perlu difungsikan

Layanan sarana prasarana diharapkan :

- sudah baik dan memuaskan
- Ruang kuliah masih belum memadai : kursi banyak yang rusak, AC tidak berfungsi, LCD sering error, ruang kecil tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, dan berebut ruang kelas
- Fasilitas perlu ditingkatkan
- Fasilitas di kampus cabang perlu ditingkatkan
- Apakah fasilitas di UNY bisa digratiskan untuk mahasiswa UNY, misal kolam renang
- Pengelolaan sampah perlu diperbaiki, perlu ada tempat pembuangan sampah plastic
- Perlu ada refill air minum

Layanan Pembelajaran diharapkan :

- sudah baik dan memuaskan
- perlunya diciptakan iklim untuk memperkecil kesenjangan social
- perlu Booth camp untuk penyusunan disertasi
- Ada layanan konseling akademik
- Ruang kuliah masih belum memadai : kursi banyak yang rusak, AC tidak berfungsi, LCD sering error, ruang kecil tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, dan berebut ruang kelas
Fasilitas perlu ditingkatkan
- Fasilitas di kampus cabang perlu ditingkatkan
- Akses jurnal perlu ditambah
- Buku buku di perpustakaan perlu ditambah

Layanan TIK diharapkan :

- sudah baik dan memuaskan
- jarring masih sering eror
- call center perlu dioptimalkan
- layanan admisi online perlu ditingkatkan
- kecepatan internet perlu ditambah

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. Fasilitas perkuliahan ditingkatkan
3. Layanan online dioptimalkan
4. Akses jurnal diperbanyak
5. Peningkatan iklim akademik : mempersempit kesenjangan, memperbanyak ruang diskusi, ada layanan konseling akademik, call center
6. Penambahan fasilitas refill air minum
7. Pengelolaan sampah
8. Tempat pembuangan sampah plastik