



WORLD CLASS ISLAMIC UNIVERSITY
UNISSULA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

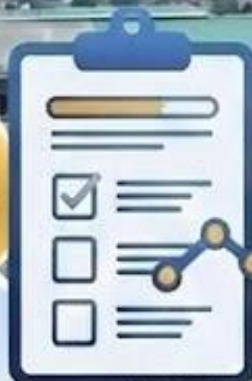
**KAMPUS
BIRRUL
WALIDAIN**
Islamia. Maju. Beradab. Sejahtera

LAPORAN HASIL SURVEI MAHASISWA PROGRAM STUDI S-1 PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (FKIP)
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)



2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) dapat disusun dengan baik.

Laporan survei kepuasan mahasiswa ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan upaya peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan. Survei dilaksanakan untuk memperoleh informasi dan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pembelajaran, kinerja dosen, layanan akademik, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, sistem informasi akademik, serta berbagai aspek layanan pendidikan yang diterima mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

Hasil survei menjadi salah satu sumber data penting bagi program studi dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan. Data dan informasi yang diperoleh tidak hanya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga untuk mengidentifikasi aspek yang telah memenuhi harapan, aspek yang masih memerlukan peningkatan, serta merumuskan tindak lanjut yang tepat. Dengan demikian, hasil survei diharapkan dapat mendukung penerapan prinsip Outcome-Based Education (OBE) dan pelaksanaan Continuous Quality Improvement (CQI) dalam pengelolaan dan pengembangan program studi.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang telah berpartisipasi dan memberikan tanggapan secara objektif dalam pelaksanaan survei. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih dapat disempurnakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas laporan maupun mutu layanan akademik pada masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Sultan Agung, serta seluruh pemangku kepentingan dalam mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, berorientasi pada capaian pembelajaran, dan berkelanjutan.

Semarang, _____ 2026

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Islam Sultan Agung

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) berkomitmen untuk menyelenggarakan pendidikan yang bermutu, relevan, berorientasi pada kebutuhan mahasiswa, serta selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan dunia kerja. Upaya tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan proses pembelajaran dan layanan akademik yang berorientasi pada pencapaian kompetensi lulusan serta peningkatan kualitas pengalaman belajar mahasiswa.

Dalam rangka memastikan mutu penyelenggaraan pendidikan dan layanan akademik, Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa secara berkala. Survei ini merupakan salah satu instrumen evaluasi untuk memperoleh umpan balik langsung dari mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Persepsi dan pengalaman mahasiswa menjadi informasi penting dalam menilai kualitas pembelajaran, kinerja dosen, layanan akademik, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, sistem informasi akademik, serta berbagai aspek pendukung penyelenggaraan pendidikan.

Pelaksanaan survei juga merupakan bagian dari penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan mendukung implementasi prinsip Outcome-Based Education (OBE). Dalam pendekatan OBE, proses pendidikan diarahkan pada pencapaian capaian pembelajaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengalaman dan kepuasan mahasiswa diperlukan untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas proses pembelajaran dan layanan yang mendukung pencapaian capaian pembelajaran tersebut.

Hasil survei kepuasan mahasiswa selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi standar maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Analisis terhadap hasil survei dilakukan dengan memperhatikan tingkat capaian, kesenjangan antara target dan hasil, serta masukan mahasiswa. Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) yang melibatkan program studi, dosen, tenaga kependidikan, dan unit terkait.

Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian dari mekanisme Continuous Quality Improvement (CQI). Hasil survei diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan layanan akademik secara berkelanjutan serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif bagi mahasiswa. Laporan ini menyajikan proses pelaksanaan, hasil, analisis, dan tindak lanjut

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen terhadap peningkatan mutu pendidikan.

B. Dasar Pelaksanaan

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan sebagai bagian dari:

1. pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Islam Sultan Agung;
2. evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan layanan akademik Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia;
3. implementasi prinsip Outcome-Based Education (OBE);
4. evaluasi dan peningkatan kualitas proses pembelajaran;
5. evaluasi kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan;
6. pengumpulan umpan balik mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan utama; dan
7. pelaksanaan Continuous Quality Improvement (CQI) dalam pengembangan program studi.

C. Tujuan Survei

Survei Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk:

- A. mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia;
- B. mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran dan kinerja dosen;
- C. mengevaluasi kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan;
- D. mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran;
- E. memperoleh masukan mahasiswa terhadap penyelenggaraan program studi;
- F. mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi target dan aspek yang masih memerlukan perbaikan;
- G. menyediakan data sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyusunan rencana tindak lanjut; dan
- H. mendukung peningkatan mutu program studi secara berkelanjutan melalui mekanisme Continuous Quality Improvement.

D. Manfaat Survei

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi program studi, hasil survei menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan akademik serta perencanaan program peningkatan mutu. Bagi dosen, hasil survei dapat

menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran, interaksi dengan mahasiswa, dan pemberian umpan balik. Bagi tenaga kependidikan, hasil survei menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik. Bagi fakultas dan universitas, hasil survei dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu pendidikan. Sementara bagi mahasiswa, pelaksanaan survei memberikan ruang untuk menyampaikan pengalaman, persepsi, dan masukan terhadap kualitas layanan pendidikan yang diterima.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA). Responden survei merupakan mahasiswa aktif yang terdaftar pada periode pelaksanaan survei. Data jumlah mahasiswa aktif diperoleh dari bagian akademik sebagai dasar dalam menentukan cakupan dan responden survei.

Survei dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan dan berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh program studi. Pelaksanaan survei dilakukan pada periode yang telah ditetapkan oleh program studi dan menjadi salah satu bagian dari kegiatan evaluasi serta penjaminan mutu akademik.

B. Operasional Variabel

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan menggunakan pendekatan SERVQUAL (Service Quality). Model SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi persepsi responden terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut.

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini berkaitan dengan aspek fisik yang dapat diamati secara langsung dalam penyelenggaraan layanan, meliputi kondisi dan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan pendukung pembelajaran, serta penampilan dosen dan tenaga kependidikan.

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan program studi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat diandalkan oleh mahasiswa.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola program studi dalam memberikan pelayanan, merespons pertanyaan atau kebutuhan mahasiswa, serta menangani permasalahan secara cepat dan tepat.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, keramahan, serta sikap dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sehingga

mahasiswa memperoleh rasa percaya, aman, dan nyaman dalam memperoleh layanan akademik.

e. Empathy (Empati)

Dimensi empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada mahasiswa, termasuk kemampuan memberikan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan mahasiswa, serta memberikan pelayanan dengan memperhatikan kondisi dan kebutuhan individual mahasiswa.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indikator instrumen survei sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur secara sistematis dan komprehensif.

C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa dilakukan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Perhitungan indeks dilakukan berdasarkan nilai rata-rata persepsi mahasiswa terhadap setiap unsur pelayanan.

Apabila setiap unsur pelayanan diberikan bobot yang sama, maka bobot rata-rata tertimbang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur}$$

Selanjutnya, nilai indeks kepuasan diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata persepsi pada setiap unsur pelayanan yang telah diberikan bobot. Secara umum, perhitungan dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{IKM} = (\text{Total Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai indeks yang diperoleh kemudian dikonversikan ke dalam skala 25–100 agar lebih mudah diinterpretasikan. Rumus konversi indeks adalah:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Hasil perhitungan selanjutnya digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan dan kinerja layanan berdasarkan interval nilai indeks.

Tabel Kategori Indeks Kepuasan Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–1,75	25,00–43,75	D	Tidak Baik
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang Baik
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan kategori tersebut, semakin tinggi nilai indeks yang diperoleh menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan. Nilai konversi pada rentang 81,26–100,00 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik). Hasil indeks selanjutnya menjadi salah satu bahan evaluasi bagi program studi dalam mempertahankan kualitas layanan serta merumuskan langkah perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Hasil pengukuran indeks kepuasan juga dapat digunakan sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), evaluasi penyelenggaraan pendidikan berbasis Outcome-Based Education (OBE), serta Continuous Quality Improvement (CQI) Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP UNISSULA.

BAB III

HASIL KEGIATAN

Hasil Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI) Universitas Islam Sultan Agung pada semester gasal Tahun Akademik 2025/2026 menunjukkan bahwa kinerja dosen memperoleh respons yang positif dari mahasiswa. Penilaian mencakup lima aspek mutu layanan pembelajaran, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Secara keseluruhan, kelima aspek memperoleh skor rata-rata di atas 3,00 sehingga menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi terhadap pelaksanaan pembelajaran oleh dosen tetap PBSI.

A. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Metode SERVQUAL

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Universitas Kuningan dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

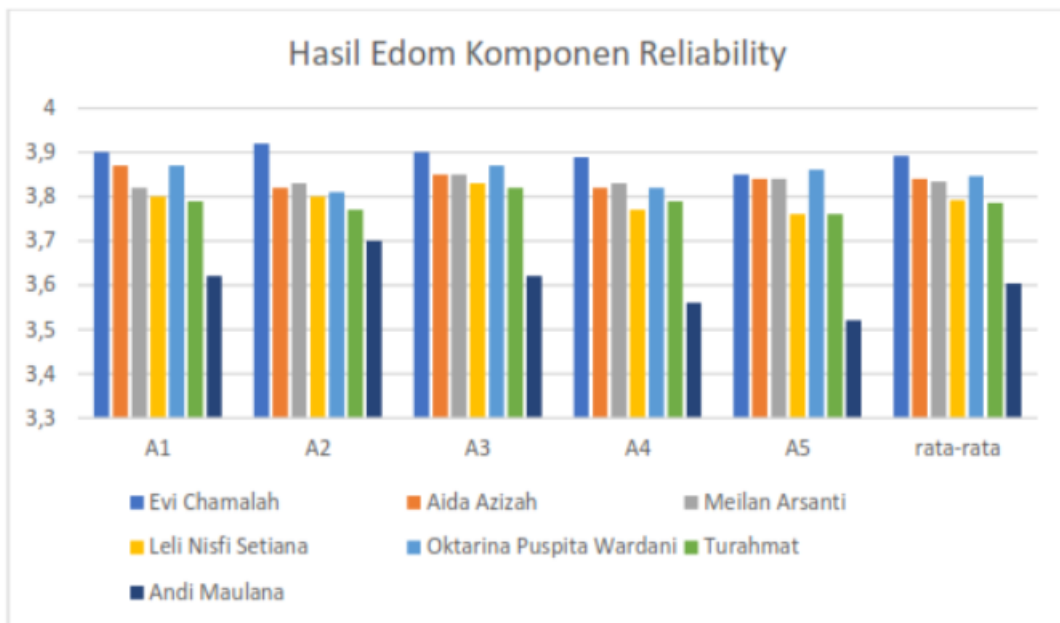
Tabel 1 hasil penilaian tiap aspek

Aspek	Rata-rata
Reliability (A)	3,79
Responsiveness (B)	3,85
Assurance (C)	3,84
Empathy (D)	3,88
Tangible (E)	3,83
Rata-rata	3,85

Selanjutnya, tingkat kepuasan mahasiswa dianalisis dengan mengacu pada kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil pengukuran disajikan dalam bentuk nilai rata-rata pada setiap unsur pelayanan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek layanan yang diberikan oleh universitas. Berikut dijelaskan nilai rata-rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

a. Reliability

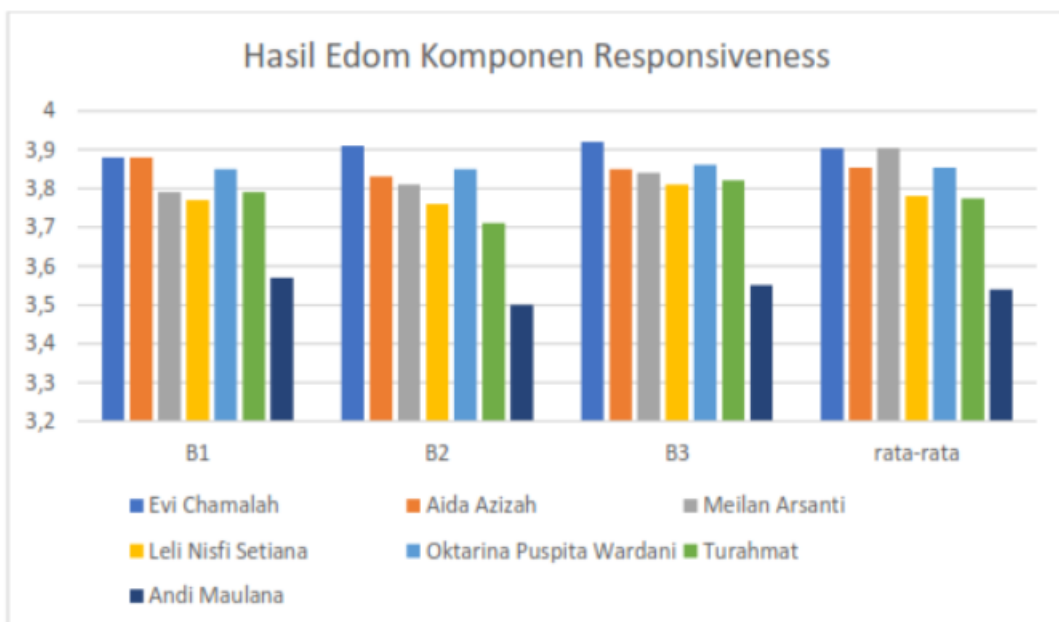
Pada aspek *reliability* seluruh subindikator memperoleh skor rata-rata lebih dari 3,00. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keandalan dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran. Ini menunjukkan kinerja pada aspek *reliability* pada dosen PBSI sangat baik.



Gambar 1. Hasil EDOM komponen Reliability PBSI

b. Responsiveness

Kondisi serupa terlihat pada aspek responsiveness di mana seluruh subindikator juga berada di atas skor 3,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai respons dan kesigapan dosen dalam memberikan layanan pembelajaran telah berjalan dengan baik.

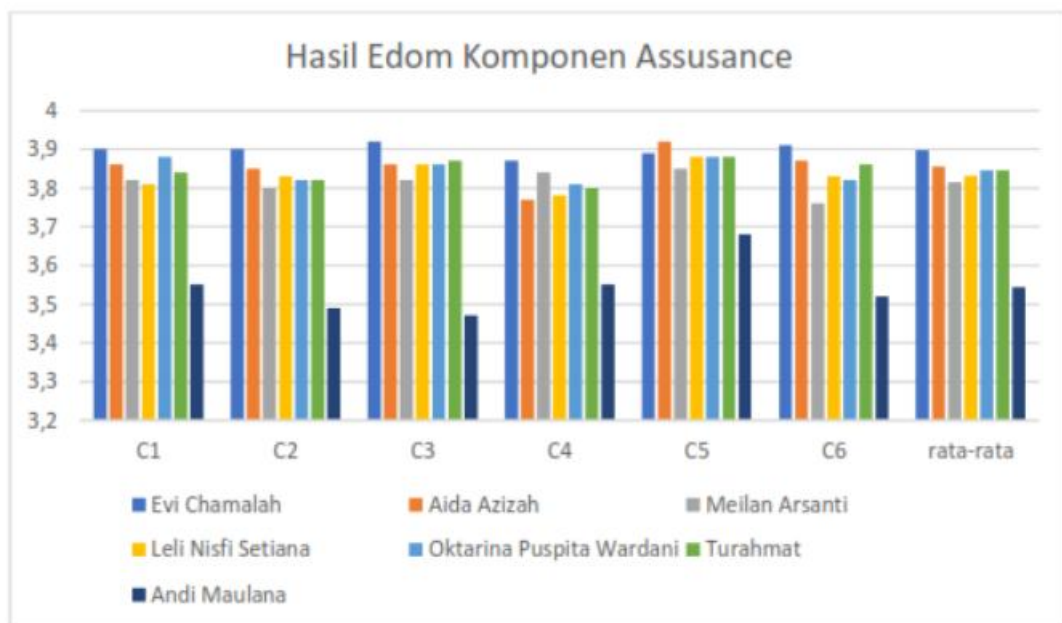


Gambar 2. Hasil EDOM komponen Responsiveness PBSI

c. Assurance

Aspek assurance juga menunjukkan hasil yang positif. Seluruh subindikator memperoleh nilai di atas 3,00, yang menggambarkan adanya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek jaminan, kompetensi, dan kemampuan dosen dalam mendukung proses

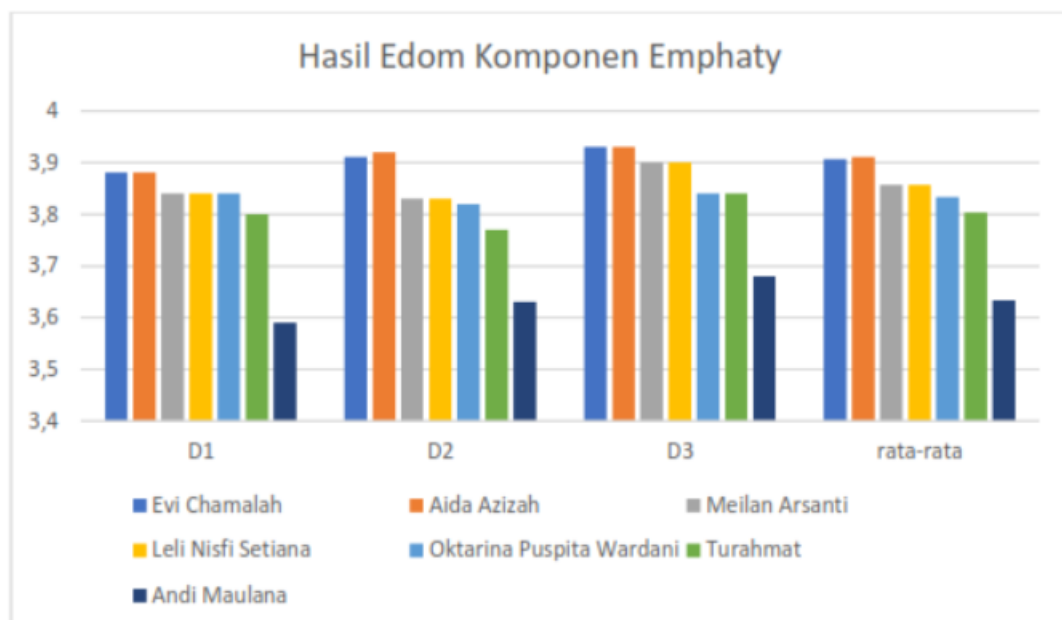
pembelajaran. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa dinilai sangat baik oleh responden.



Gambar 3. Hasil EDOM komponen Assurance PBSI

d. Empathy

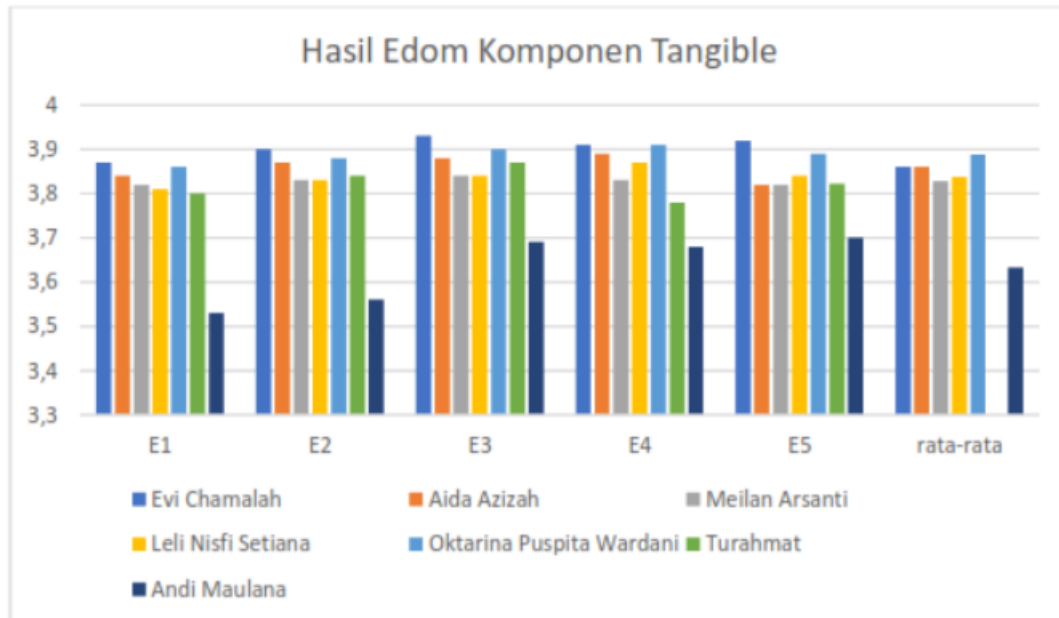
Selanjutnya, pada aspek empathy seluruh subindikator berada di atas skor 3,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa dinilai sangat baik oleh responden.



Gambar 4. Hasil EDOM komponen empathy PBSI

e. Tangible

Pada aspek tangible seluruh subindikator berada di atas skor 3,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa dinilai sangat baik oleh responden.



Gambar 13. Rekapitulasi hasil EDOM PBSI

Seluruh subindikator juga memperoleh skor rata-rata di atas 3,00. Dengan demikian, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek yang berkaitan dengan kondisi atau dukungan sarana pembelajaran yang tercermin dalam instrumen EDOM. Secara keseluruhan, hasil tersebut memperlihatkan bahwa lima indikator mutu pembelajaran dosen tetap PBSI memperoleh penilaian yang tinggi dari mahasiswa.

Hasil tersebut dapat menjadi dasar bagi program studi untuk mempertahankan praktik pembelajaran yang telah berjalan baik sekaligus melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap aspek-aspek yang masih berpotensi ditingkatkan.

BAB IV

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. Evaluasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia dengan menggunakan metode SERVQUAL, diketahui bahwa dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah reliability (keandalan). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan staf akademik dalam memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan secara tepat dan andal.

Sementara itu, dimensi tangible (bukti fisik) memperoleh skor relatif paling rendah. Salah satu indikator yang memperoleh nilai terendah adalah ketersediaan fasilitas kamar kecil yang memadai dan bersih. Meskipun demikian, berdasarkan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), indikator tersebut masih berada dalam kategori baik. Dengan demikian, rendahnya skor pada dimensi tangible tidak menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi, karena secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan masih berada pada kategori sangat baik.

Dari sisi partisipasi, jumlah mahasiswa yang berkontribusi dalam pengisian survei menunjukkan peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Namun demikian, persentase partisipasi tersebut masih perlu ditingkatkan agar keterwakilan responden semakin optimal dan hasil survei dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan.

B. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa, diperlukan sejumlah langkah tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan dan layanan akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

1. Meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam survei kepuasan dengan melakukan sosialisasi secara berkala melalui dosen pembimbing akademik serta memberikan pemahaman mengenai pentingnya survei sebagai instrumen evaluasi dan peningkatan mutu layanan.
2. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran melalui identifikasi fasilitas yang mengalami kerusakan atau membutuhkan perbaikan, kemudian menyampaikan laporan dan usulan perbaikan kepada pihak universitas melalui fakultas.

3. Meningkatkan pengawasan terhadap pemanfaatan fasilitas umum dengan melibatkan pimpinan program studi, dosen, dan tenaga kependidikan dalam memberikan edukasi serta mengingatkan mahasiswa untuk menjaga kebersihan dan kondisi fasilitas yang tersedia.
4. Meningkatkan kesadaran mahasiswa terhadap kebersihan fasilitas umum, khususnya toilet, melalui pemasangan media informasi atau papan pengumuman yang berisi imbauan untuk menjaga kebersihan dan menggunakan fasilitas secara bertanggung jawab.
5. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dengan mendorong dosen pengampu mata kuliah untuk melakukan konfirmasi dan memperoleh umpan balik mahasiswa mengenai kejelasan materi, metode penyampaian, serta kendala yang dihadapi selama proses pembelajaran.
6. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai layanan kesehatan dan asuransi yang tersedia di lingkungan kampus melalui kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkala.
7. Meningkatkan transparansi dan umpan balik dalam proses pembelajaran dengan mendorong dosen untuk mengembalikan tugas mahasiswa yang telah dinilai serta memberikan umpan balik yang dapat digunakan mahasiswa untuk memperbaiki capaian pembelajarannya.