



**UNIVERSITAS  
NEGERI YOGYAKARTA**

*Unggul, Kreatif dan Inovatif Berkelanjutan*



**LAPORAN HASIL SURVEY  
TINGKAT KEPUASAN LULUSAN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

**LAPORAN HASIL SURVEY  
TINGKAT KEPUASAN LULUSAN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**



**FAKULTAS BAHASA, SENI DAN BUDAYA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan hasil survei kepuasan layanan Prodi Pendidikan Seni Musik 2023 dapat disusun dengan sebaik-baiknya. Penyusunan laporan hasil survei kepuasan layanan Prodi Pendidikan Seni Musik 2023 dapat berjalan dengan baik atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu Tim *Tracer Study* dalam menyelesaikan laporan ini. Sumbang saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Harapan kami, semoga kegiatan audit yang telah dilaksanakan ini bermanfaat bagi Pendidikan Seni Musik FBSB dan UNY dalam rangka meningkatkan standar mutu internal.

Yogyakarta, November 2023

Penyusun,

Dr. Dra. Ayu Niza Machfauzia, M.Pd.  
NIP 19660130 199001 2 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>LAPORAN SURVEI.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Instrumen dan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Kesimpulan.....</b>	<b>3</b>

## LAPORAN SURVEI

Survei dilakukan oleh Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY sebagai upaya peningkatan kualitas Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY secara konsisten dan berkelanjutan untuk memberikan kepuasan stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, dan pihak- pihak lain yang berkepentingan). Hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengembangkan budaya mutu yang berkelanjutan untuk mewujudkan visi Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui survei yang dilakukan menggunakan metode *rating scale*. Skala ini digunakan untuk menentukan kategori kepuasan responden berdasarkan tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Kategori kepuasan responden

No	Skor (%)	Kategori
1	0 – 25%	Sangat tidak puas
2	>25% - 50%	Kurang puas
3	>50% - 75%	Puas
4	>75% - 100%	Sangat Puas

### A. Instrumen dan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Instrumen survei kepuasan lulusan mahasiswa di lingkungan Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY terdiri dari 8 butir pertanyaan. Data survei diambil pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 150 mahasiswa. Butir-butir pertanyaan pada instrumen kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini,

Tabel 2. Instrumen survei kepuasan lulusan mahasiswa terhadap layanan manajemen

No	Butir Pertanyaan
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
3	Keramahan pelayanan (empathy).
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.
6	Pengurusan administrasi keuangan.
7	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).
8	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).

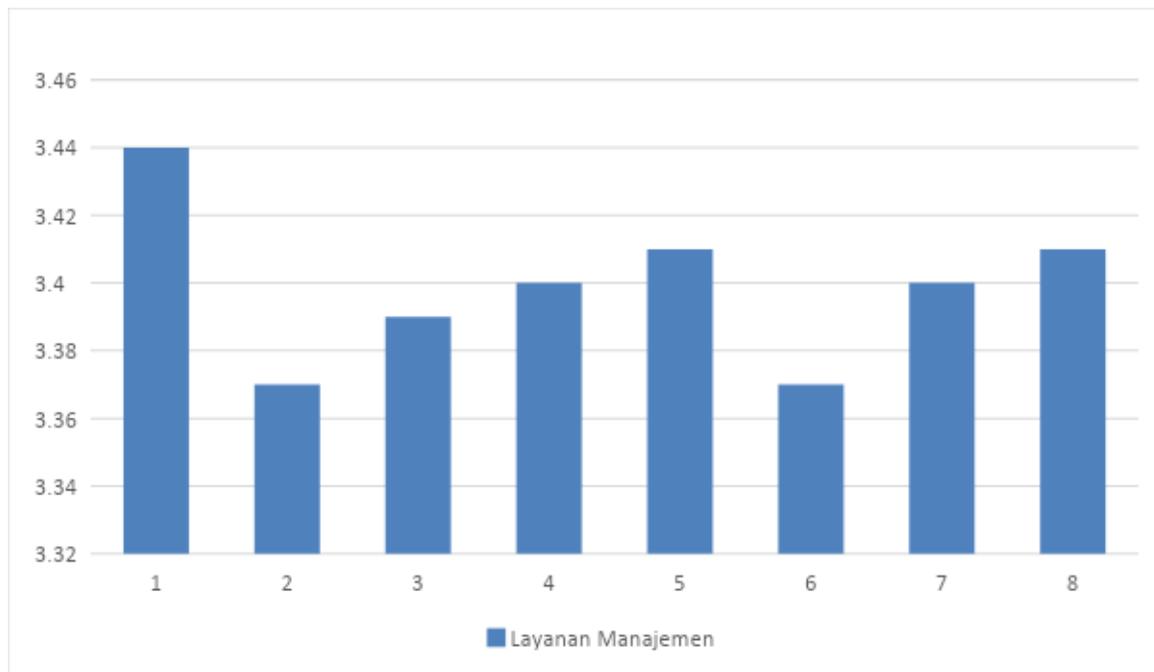
Survei ini melibatkan 150 lulusan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY sesuai dengan data terakhir pada tahun 2023. Kepuasan responden diukur dengan menggunakan metode *rating scale*. Hasil analisis terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data rata-rata skor tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen

Butir	Skor Maksimal	Rata-Rata Skor
1	4	3,44
2	4	3,37
3	4	3,39
4	4	3,40
5	4	3,41
6	4	3,37
7	4	3,40
8	4	3,41
Total	32	27,19
<b>Persentase</b>	<b>84,96%</b>	

Persentase yang didapatkan dari analisis data menunjukkan nilai 84,96%, hal ini menunjukkan bahwa lulusan mahasiswa Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY merasa **sangat puas** terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY.

Gambar 1. Hasil survei tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen



## B. Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data yang diperoleh terhadap hasil survei kepuasan lulusan Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY terhadap kepuasan layanan memiliki capaian persentase 84,96% yang artinya lulusan **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY. Skor terendah yaitu 3,37 pada instrument pengurusan administrasi keuangan dan keandalan (kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan). Sehingga dari kedua item tersebut dapat dilakukan evaluasi kembali agar pada tahun selanjutnya dapat mengalami peningkatan.

## C. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan yang telah diisi oleh mahasiswa, maka pelayanan Prodi Pendidikan Seni Musik FBSB UNY kepada mahasiswa dikategorikan sangat memuaskan. Akan tetapi berdasarkan pembahasan perlu adanya peningkatan pada beberapa item pelayanan, yaitu:

- a. Pengurusan administrasi keuangan
- b. Keandalan (kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan).



