



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

PRODI S2 LINGUISTIK TERAPAN

FAKULTAS BAHASA, SENI DAN BUDAYA

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

PERIODE

2023-2025

PUSAT LAYANAN AKADEMIK
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
MOHAMMAD YAMIN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerja sama merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan tridarma perguruan tinggi, khususnya bagi program studi jenjang magister yang dituntut untuk membangun jejaring yang luas dan bermanfaat baik bagi pengembangan keilmuan, peningkatan kualitas pembelajaran, maupun penguatan relevansi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat. Program Studi Linguistik Terapan (S2) Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya (FBSB) Universitas Negeri Yogyakarta telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, mulai dari institusi pendidikan, unit kerja internal UNY, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), hingga mitra pengabdian kepada masyarakat, dalam berbagai bentuk kegiatan seperti pertukaran dosen, pengabdian kepada masyarakat, penelitian, sosialisasi, dan pemanfaatan lulusan.

Keberlangsungan dan efektivitas kerja sama tersebut tidak dapat dilepaskan dari sejauh mana mitra merasakan manfaat serta kepuasan terhadap proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu dan evaluasi keberlanjutan kerja sama, Program Studi Linguistik Terapan (S2) FBSB UNY menyelenggarakan survei kepuasan mitra kerja sama secara berkala. Survei ini menjadi instrumen penting bagi program studi untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi mitra terhadap kualitas layanan, komunikasi, administrasi, serta dampak dan keberlanjutan kerja sama yang telah dijalin, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dalam merumuskan langkah perbaikan dan pengembangan kerja sama ke depan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan program studi, mencakup aspek komunikasi, administrasi, layanan, prosedur, fasilitas, profesionalitas, kesesuaian hasil, kebermanfaatan, hingga potensi keberlanjutan kerja sama. Data yang diperoleh dari survei ini juga menjadi salah satu bahan evaluasi diri program studi dalam rangka pemenuhan standar akreditasi, khususnya yang berkaitan dengan indikator kerja sama dan kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*).

B. Tujuan

Survei kepuasan pengguna mitra kerjasama ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap proses komunikasi dan administrasi dalam pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi Linguistik Terapan (S2) FBSB UNY.
2. Mengidentifikasi persepsi mitra terhadap kualitas layanan, kejelasan prosedur, serta profesionalitas program studi dalam menjalankan kerja sama.
3. Mengevaluasi kesesuaian hasil pelaksanaan kerja sama dengan target atau luaran yang telah disepakati bersama.
4. Menggali kebermanfaatan dan dampak kerja sama yang dirasakan oleh mitra, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
5. Mengidentifikasi potensi keberlanjutan kerja sama serta memperoleh masukan dan saran dari mitra untuk perbaikan kerja sama di masa mendatang.

C. Manfaat

Hasil survei ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan dengan pelaksanaan kerja sama Program Studi Linguistik Terapan (S2) FBSB UNY. Bagi program studi, hasil survei menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kerja sama, termasuk dalam pemenuhan standar penjaminan mutu dan akreditasi. Bagi pimpinan fakultas dan universitas, hasil survei dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan dan penguatan kerja sama lintas unit maupun lintas institusi. Bagi mitra kerja sama sendiri, survei ini menjadi wadah untuk menyampaikan aspirasi, masukan, dan saran secara langsung guna peningkatan kualitas kerja sama pada periode berikutnya. Selain itu, bagi keberlanjutan kerja sama secara umum, hasil survei memberikan gambaran nyata mengenai kekuatan dan area yang perlu diperbaiki, sehingga kerja sama yang terjalin dapat lebih responsif terhadap kebutuhan mitra di masa mendatang.

BAB II METODE SURVEI

A. Instrumen dan Skala Penilaian

Instrumen survei yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah kuesioner daring berbasis Google Form yang dikembangkan oleh Program Studi Linguistik Terapan FBSB UNY berdasar pada instrument yang dimiliki oleh universitas. Kuesioner dirancang untuk menggali penilaian pengguna lulusan terhadap 9 aspek penilaian yang meliputi : (1) kemudahan komunikasi, (2) kemudahan administrasi, (3) keramahan layanan, (4) kejelasan prosedur, (5) ketersediaan dan kualitas fasilitas/sumber daya pendukung, (6) profesionalitas dan keseriusan implementasi, (7) kesesuaian hasil dengan target/luaran, (8) kebermanfaatan dan dampak kerja sama, serta (9) potensi keberlanjutan kerja sama. Penilaian survei ini menggunakan skala Likert empat poin sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Survei

Skor	Kategori	Rentang Rerata
4	Sangat Baik	3,26 – 4,00
3	Baik	2,51 – 3,25
2	Cukup	1,76 – 2,50
1	Kurang	1,00 – 1,75

Selain penilaian kuantitatif, instrumen juga memuat pertanyaan terbuka mengenai keunggulan lulusan, kelemahan/kekurangan lulusan, serta saran untuk peningkatan kualitas pendidikan di Program Studi Linguistik Terapan.

B. Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase tingkat kepuasan pengguna.

C. Responden

Responden survei berasal dari berbagai jenis mitra kerja sama, meliputi UMKM/pelaku usaha rintisan, sekolah, perguruan tinggi, unit kerja internal UNY (sebagai pengguna lulusan), serta mitra pengabdian kepada masyarakat lainnya. Survei dilakukan secara daring dan berhasil mengumpulkan sebanyak 18 responden dari berbagai institusi yang bekerja sama dengan PS pada tahun 2023-2025.

D. Analisis Data

Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase tingkat kepuasan. Kategori penilaian ditetapkan berdasarkan rentang rerata: Sangat Baik (3,26–4,00), Baik (2,51–3,25), Cukup (1,76–2,50), dan Kurang (1,00–1,75). Data kualitatif dari pertanyaan terbuka dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola keunggulan, kelemahan, dan rekomendasi yang dominan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Responden survei berasal dari berbagai jenis mitra kerja sama, meliputi UMKM/pelaku usaha rintisan, sekolah, perguruan tinggi, unit kerja internal UNY (sebagai pengguna lulusan), serta mitra pengabdian kepada masyarakat lainnya. Rincian profil responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Profil Responden Survei Kepuasan Mitra

No	Institusi Mitra	Nama Responden	Jabatan	Bidang Kerja Sama	Tahun
1	UNY	Dr. Siti Perdi Rahayu, M.Hum	Sekretaris Departemen Pend. Bahasa Perancis	Pengguna lulusan	mulai 2019-sekarang
2	SMK Muhammadiyah 1 Temon	Edy Winarya, S.Sn., M.Si.	Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Temon	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2022-2023
3	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti	Dr. Eddy Setyanto, M.Si.	Kaprodi Manajemen STIE Tri Bhakti	Pertukaran Dosen	2022-2023
4	Cipta Agro Yogya	Fauzi	Co founder	UMKM	2024
5	IR Snack	Intan P	Admin	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2024
6	Ridho fresh	Suprihatin	Pemilik	Sosialisasi	2024
7	UMKM Seyegan	Novia Ariani	Bendahara II	UMKM	2024
8	Keraton Yogyakarta	irmawan	Operasional Pariwisata	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2024-2025
9	Kedhaton	Impun Windayati Putri	Edukator	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2024

No	Institusi Mitra	Nama Responden	Jabatan	Bidang Kerja Sama	Tahun
10	Usaha Daun Ketapang	Riyadi Guntur Prasetyo	Owner	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2024
11	Julie's Almond & Craft	Juliani Wulandari	Owner	UMKM	2024
12	Shibori Ecoprint	Tri Endang Retnowati	Pemilik Usaha	UMKM bagian dari PKM	2024
13	Kuliner Riyanti	Riyanti	Pelaku Usaha	UMKM	2024
14	Renaya Suplier Jogja	Erni Setiawan	Pemilik Usaha	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2024
15	TBM Mata Aksara	Heni Wardatur Rohmah	Pengelola	Penelitian	2025
16	Forkom UMKM kabupaten	Bernadetha Pudyas minarsih	Koordinator inovasi produksi	UMKM	2025
17	KW. RADYA KARTIYASA	AQUADIS	Staff	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2025
18	Taman Sari Keraton Yogyakarta	Rosiani Dewi L	Tiketing	Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	2025

Tabel 3. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Bidang Kerja Sama

Bidang Kerja Sama	Jumlah Responden
Penelitian	1
UMKM	5
Pengguna lulusan	1
Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	8
Sosialisasi	1
UMKM bagian dari PKM	1
Pertukaran Dosen	1

B. Hasil Survei Kepuasan Mitra

Hasil pengolahan data terhadap 18 responden menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan mitra untuk masing-masing aspek berada pada kategori "Baik" hingga "Sangat Baik". Rincian rata-rata skor per aspek disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rerata Penilaian Kepuasan Mitra per Aspek (Periode 2023–2025)

No	Aspek yang Dinilai	Rata-rata	Kategori
1	Kemudahan komunikasi dalam pelaksanaan kerja sama	3.72	Sangat Baik
2	Kemudahan dalam pengurusan administrasi kerja sama	3.67	Sangat Baik
3	Keramahan dalam pemberian layanan kerja sama	3.72	Sangat Baik
4	Kejelasan prosedur pelaksanaan kerja sama	3.61	Sangat Baik
5	Ketersediaan dan kualitas fasilitas/sumber daya pendukung implementasi kerja sama	3.61	Sangat Baik
6	Profesionalitas dan keseriusan dalam implementasi kerja sama	3.67	Sangat Baik
7	Kesesuaian hasil implementasi kerja sama dengan target/luaran yang disepakati	3.50	Sangat Baik
8	Kebermanfaatan dan dampak kerja sama yang dirasakan oleh mitra	3.50	Sangat Baik
9	Potensi untuk menjalin kerja sama kembali dengan UNY di masa yang akan datang	3.61	Sangat Baik

Hasil analisis data terhadap 18 responden menunjukkan bahwa kesembilan aspek yang dinilai berada pada kategori "Sangat Baik", dengan rata-rata skor keseluruhan 3,62 dari skala 4. Skor tertinggi diperoleh pada aspek kemudahan komunikasi dan keramahan layanan (masing-masing 3,72). Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara program studi dan mitra selama pelaksanaan kerja sama berjalan baik. Aspek administrasi, kejelasan prosedur, ketersediaan fasilitas, serta profesionalitas implementasi berada sedikit di bawahnya (3,61–3,67), namun tetap tergolong sangat baik.

Skor terendah terdapat pada aspek kesesuaian hasil implementasi dengan target/luaran dan aspek kebermanfaatan/dampak kerja sama (masing-masing 3,50). Meskipun masih dalam kategori sangat baik, temuan ini mengindikasikan bahwa dibandingkan proses dan relasi kerja sama, dampak hasil kerja sama dirasakan belum sepenuhnya optimal oleh mitra. Aspek potensi keberlanjutan kerja sama memperoleh skor 3,61, menunjukkan kecenderungan mitra untuk tetap bersedia melanjutkan kerja sama ke depan.

C. Masukan dan Saran Mitra

Di sisi lain, mitra kerjasama juga mengidentifikasi sejumlah area yang masih perlu dikembangkan. Sebagian besar mitra menyatakan puas dan tidak memiliki catatan khusus, namun ada beberapa tema masukan yang berulang.

Pertama, hal yang berkaitan dengan keberlanjutan program. Beberapa mitra usaha rintisan/UMKM menyampaikan bahwa dampak kerja sama pascakegiatan belum diikuti tindak lanjut yang konkret. Kedua, permintaan perluasan bentuk kerja sama, seperti permagangan mahasiswa di lokasi usaha mitra dan pelibatan UMKM sebagai penyedia konsumsi pada kegiatan kampus. Ketiga, salah satu mitra menilai sosialisasi manfaat kerja sama masih kurang merata. Keempat, beberapa mitra menyampaikan apresiasi dan berharap frekuensi kerja sama dapat ditingkatkan.

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan Program Studi Linguistik Terapan FBSB UNY yang melibatkan 18 responden, secara umum, kepuasan mitra terhadap kerja sama dengan Program Studi Linguistik Terapan (S2) periode 2023–2025 berada pada kategori "Sangat Baik" dengan rata-rata skor 3,62. Aspek komunikasi dan layanan dinilai paling baik, sementara aspek kesesuaian hasil dan kebermanfaatan/dampak kerja sama relatif memerlukan perhatian lebih lanjut, sejalan dengan masukan kualitatif mengenai keberlanjutan program pascakegiatan.

Sebagai rekomendasi, program studi disarankan untuk: (1) merancang mekanisme tindak lanjut pascakegiatan agar dampaknya lebih terasa, khususnya bagi mitra UMKM; (2) memperluas bentuk kerja sama sesuai kebutuhan mitra, misalnya permagangan mahasiswa dan pelibatan mitra dalam kegiatan kampus; serta (3) meningkatkan intensitas komunikasi dan sosialisasi hasil kerja sama kepada seluruh mitra secara berkala.