



**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2021**



**UNIVERSITAS TEUKU UMAR
ACEH BARAT
TAHUN 2021**



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2021**

**SATUAN PENJAMIN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat disusun **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR TAHUN 2021.**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan ini sebagai bentuk pengembangan kedepan dan acuan untuk dapat dipelajari dan menjadi bahan evaluasi bersama guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan tri dharma perguruan tinggi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

Demikian laporan ini disusun agar dapat bermanfaat, diterima dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Meulaboh, Desember 2021
**Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Agatha Debby Reiza Macella, S.A.P., M.Si.
Rahmah Husna Yana, S.Sos., M.Sos
Ilka Sandela, SH., MH

I. Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Kepmenpan 63/2003 merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Universitas Teuku Umar, khususnya oleh FISIP terus mengalami peningkatan kualitas.

Walaupun beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar sampai saat ini belum semuanya optimal, namun upaya perbaikan terus dilakukan. Salah satunya adalah dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pada pelayanan kepada mahasiswa FISIP UTU secara berkala. Selain sebagai upaya perbaikan juga sebagai kebutuhan data dukung Akreditasi.

Tujuan Survei Kepuasan

Adapun yang menjadi tujuan utama dari kegiatan survey tingkat kepuasan mahasiswa ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UTU mulai semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021 terhadap pelayanan prodi dan fakultas.

Manfaat Survei Kepuasan

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa adalah sebagai bahan evaluasi untuk FISIP dan seluruh prodi di lingkup FISIP UTU dalam program pengembangan guna meningkatkan mutu pelayanan.

Rancangan Survei

Survei ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat dan mengetahui secara jelas tingkat kepuasan mahasiswa, terhadap layanan yang diberikan oleh FISIP UTU. Data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang bersumber dari mahasiswa yaitu data yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dan diambil dengan menggunakan angket yang disebarkan secara online. Adapun yang bertindak sebagai sumber informasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif.

Keseluruhan data terkumpul yang dimulai pada bulan Agustus – November 2021, akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan kajian yang sesuai dengan topik penelitian. Selain itu, analisis data juga dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran Likert. Hasil dari pengukuran ini dikombinasikan dengan hasil analisis kualitatif agar bisa memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

II. Metode Survey Kepuasan Mahasiswa

Kuesioner yang telah diisi dievaluasi pertahun (satu kali dalam setahun). Pengukuran kepuasan mahasiswa mengikuti prosedur yang telah ditentukan, dengan menggunakan metode skala likert. Metode tersebut merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan yang dinilai dengan skor 1-5.

Kajian terhadap kepuasan layanan penting dilakukan sebagai *input* informasi untuk mengetahui citra institusi di mata publik internal khususnya mahasiswa dan upaya perbaikan layanan di masa yang akan datang. Indikator pada riset ini didasarkan pada (1) *Tangibles* (sarana dan prasarana pendidikan); (2) *Reliability* (kehandalan dosen dan staf akademik); (3) *Responsiveness* (Sikap tanggap); (4) *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa); dan (5) *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa). Riset dilakukan dengan membagikan kuesioner/angket menggunakan media digital seperti website fisip.utu.ac.id dan media jejaring sosial seperti Whatsapp. Berikut hasil analisis data yang berhasil dikumpulkan.

.

III. Hasil Analisis

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fisip Utu

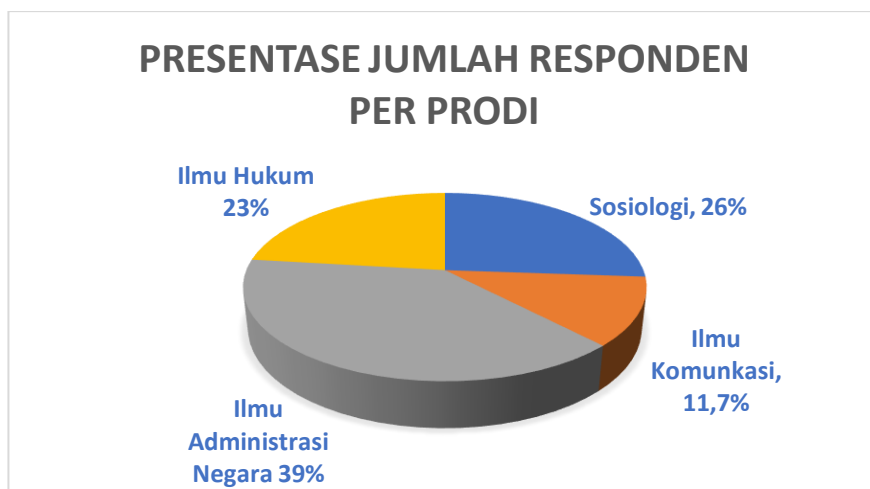
Ditinjau dari kuesioner yang disebar kepada seluruh mahasiswa FISIP UTU, mahasiswa yang mengisi kuesioner hanya 264 orang dari 1968 mahasiswa yang aktif. Hasil survei tersebut belum mewakili karena hanya 13,4% total mahasiswa aktif.

A. Distribusi Responden

A.1. Berdasarkan PS

Total responden (N) = 264 mahasiswa dengan distribusi responden per program studi sebagai berikut:

No	PS	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sosiologi	69	26,1
2	Ilmu Administrasi Negara	103	39
3	Ilmu Komunikasi	31	11,7
4	Ilmu Hukum	61	23,1
Total		264	100

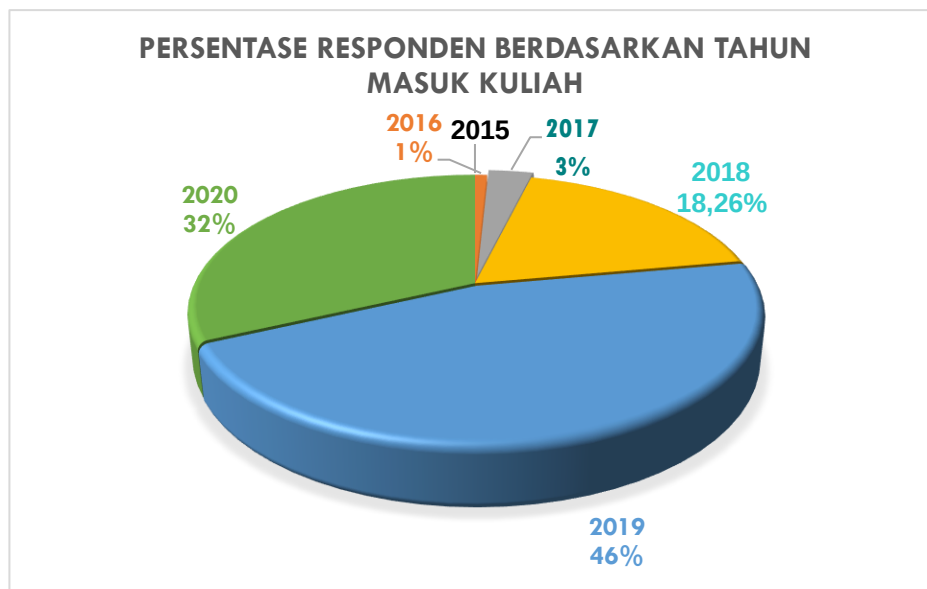


A.2. Berdasarkan Tahun Masuk FISIP UTU

Berdasarkan tahun masuk kuliah, jumlah responden yang berpartisipasi mengisi angket adalah:

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	2015	0	0
2	2016	2	0,8
3	2017	8	3
4	2018	49	18,26
5	2019	121	45,8
6	2020	84	31,8
Total		264	100

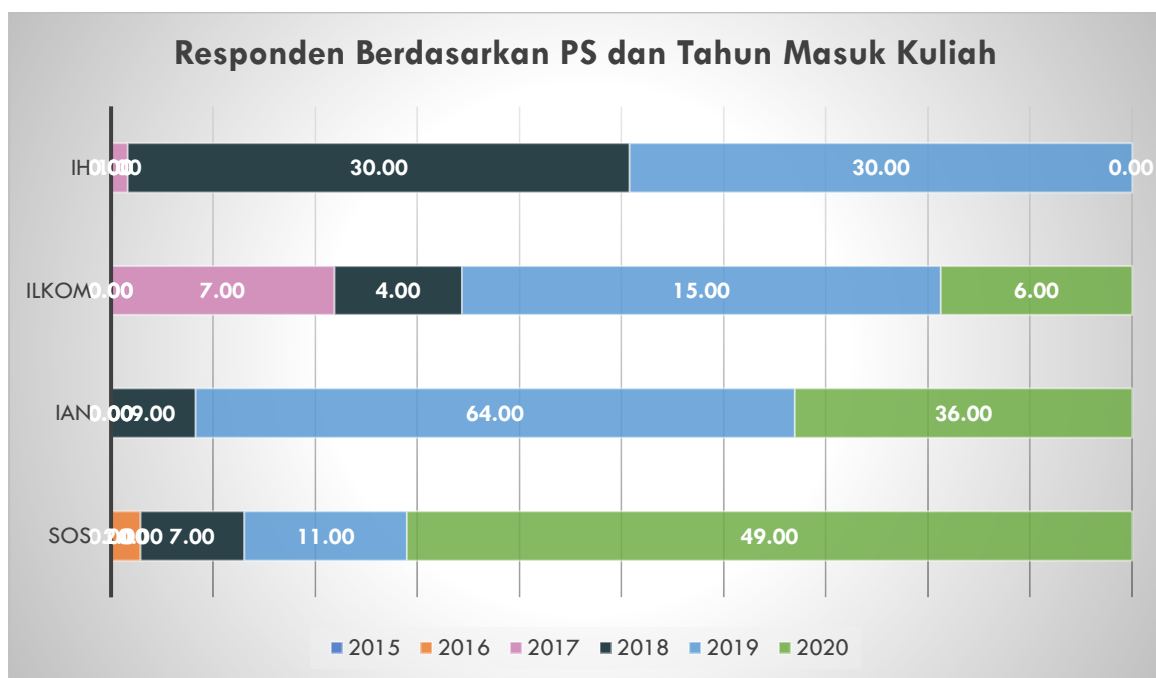
Adapun persentase responden berdasarkan tahun masuk kuliah dapat dilihat dalam diagram berikut:



A.3. Responden Berdasarkan PS dan Tahun Masuk Kuliah

Berdasarkan analisis jumlah responden berdasarkan tahun masuk kuliah dan PS, maka didapatkan data sebagai berikut:

PS	Jumlah Responden (Tahun Masuk)						Total	%
	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Sosiologi	0	2	0	7	11	49	69	26,1
Ilmu Administrasi Negara	0	0	0	9	64	36	109	39
Ilmu Komunikasi	0	0	7	4	15	6	31	11,7
Ilmu Hukum	0	0	1	30	30	0	61	23,1
Total	0	2	8	49	121	84	264	
Pesentase (%)	0	0,8	3	18,26	46	32		100



Pada bagian responden untuk tahun 2015, 2016, 2017 sangat sedikit responden bahkan banyak yang 0 karena sudah banyak mahasiswa yang telah lulus, sehingga responden mayoritas yaitu sebanyak 45,8 % dari angkatan masuk tahun 2019.

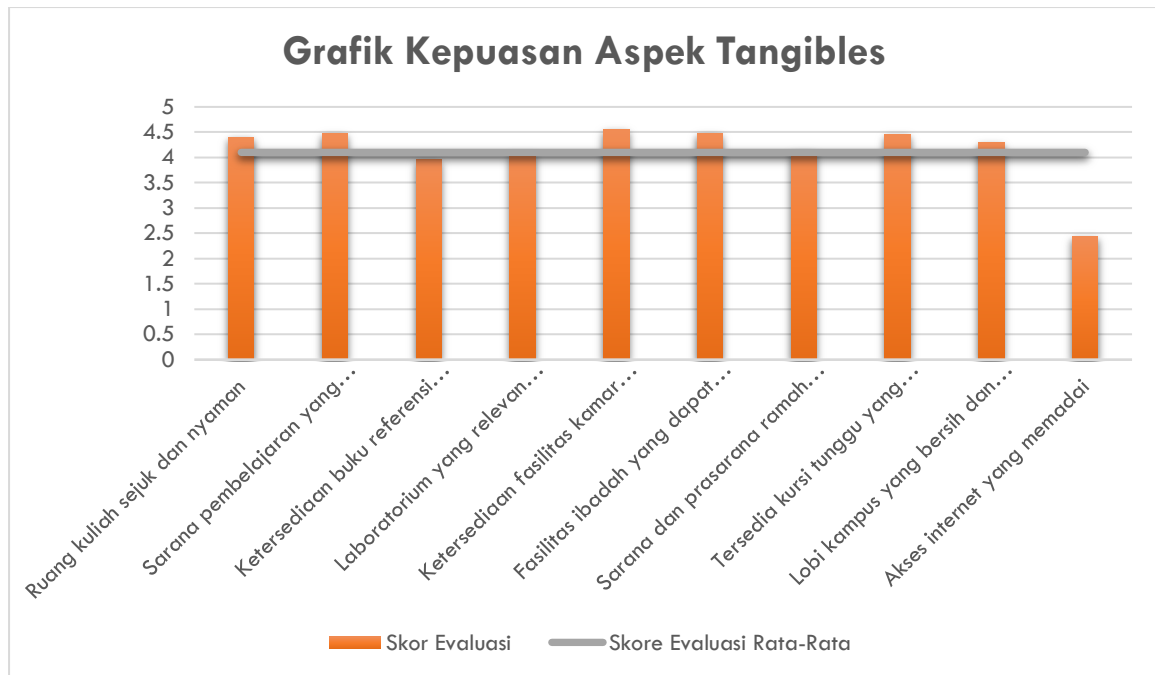
B. HASIL SURVEY PELAYANAN AKADEMIK

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil analisis terhadap lima indikator yang telah disusun menjadi pertanyaan dan pernyataan dengan menggunakan skala likert (rentang 1 – 5). Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis multiatribut Fishbein untuk mendapatkan skor evaluasi.

SKALA EVALUASI				
0.1 – 1.00	1.01 – 2.00	2.01 – 3.00	3.01 – 4.00	4.01 – 5.00
Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

B.1. Aspek *Tangibles* (Sarana dan Prasarana Pendidikan)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3	0	45	76	144	4,4	Sangat memuaskan
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	3	0	31	79	154	4,47	Sangat memuaskan
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIP UTU	5	12	69	113	72	3,96	Memuaskan
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa tersedia dan lengkap	2	6	63	116	83	4,09	Sangat memuaskan
5	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	1	5	38	95	129	4,56	Sangat memuaskan
6	Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa FISIP UTU	1	1	33	93	142	4,48	Sangat memuaskan
7	Sarana dan prasarana ramah disabilitas	4	3	50	123	88	4,13	Sangat memuaskan
8	Tersedia kursi tunggu yang nyaman	3	2	60	103	100	4,46	Sangat memuaskan
9	Lobi kampus yang bersih dan rapi	1	3	44	102	118	4,3	Sangat memuaskan
10	Akses internet yang memadai	19	39	68	97	48	2,43	Cukup Memuaskan
Rata-rata							4,1	Sangat Memuaskan

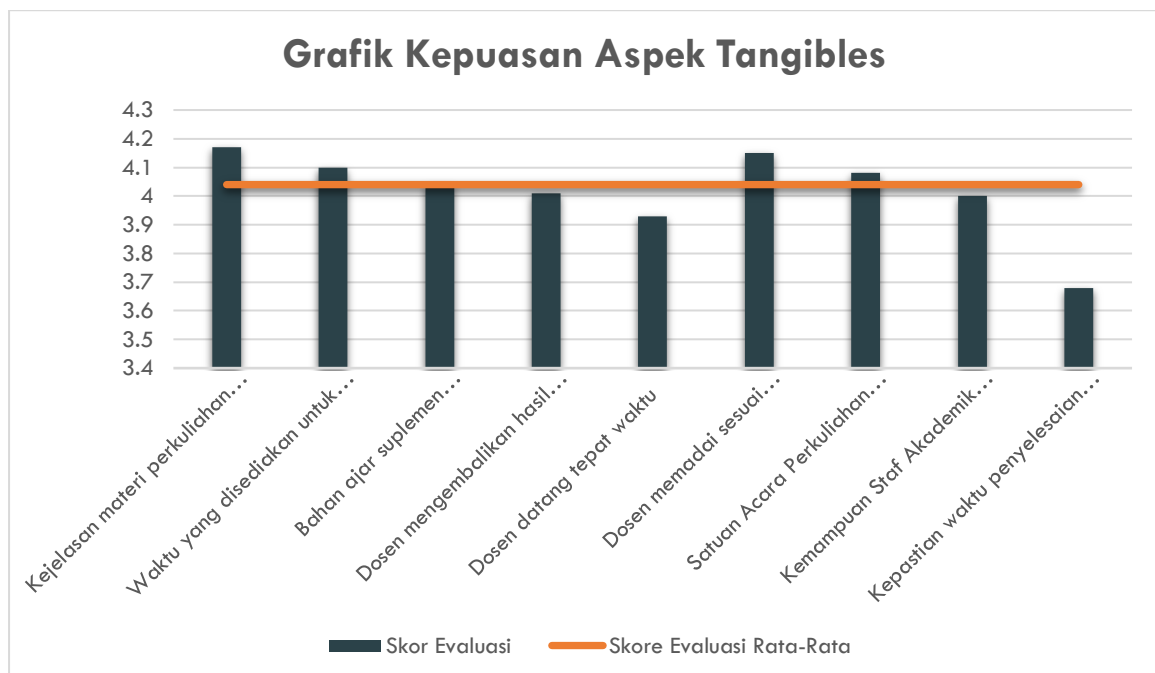


Catatan:

1. Rata-rata skor evaluasi kepuasan mahasiswa FISIP terhadap sarana dan prasarana pendidikan berada di level Sangat Memuaskan (skore evaluasi rata-rata 4,1 skala 5,00).
2. Skor evaluasi kepuasan tertinggi terkait sarana dan prasarana adalah Ketersediaan fasilitas kamar kecil dengan Skor Evaluasi 4,56 (skala 5,00).
3. Skor evaluasi dengan tingkat kepuasan terendah adalah Akses internet yang memadai dengan skor evaluasi 2,48 (skala 5,00) dan Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIP UTU dengan skor evaluasi 3,96 (skala 5,00).

B.2. Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	2	6	52	118	92	4,17	Sangat Memuaskan
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	1	4	50	127	84	4,10	Sangat Memuaskan
3	Bahan ajar suplemen (<i>handout</i> , modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	2	6	48	131	77	4,04	Sangat Memuaskan
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif	5	12	57	116	79	4,01	Sangat Memuaskan
5	Dosen datang tepat waktu	4	16	63	125	63	3,93	Memuaskan
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3	5	47	127	88	4,15	Sangat Memuaskan
7	Satuan Acara Perkuliahan (SAP) yang dibuat dosen	0	9	49	127	81	4,08	Sangat Memuaskan
8	Kemampuan Staf Akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	7	11	52	117	81	4	Memuaskan
9	Kepastian waktu penyelesaian dokumen atau surat yang diminta mahasiswa	5	16	56	124	68	3,94	Sangat Memuaskan
Rata-rata							4,04	Sangat Memuaskan



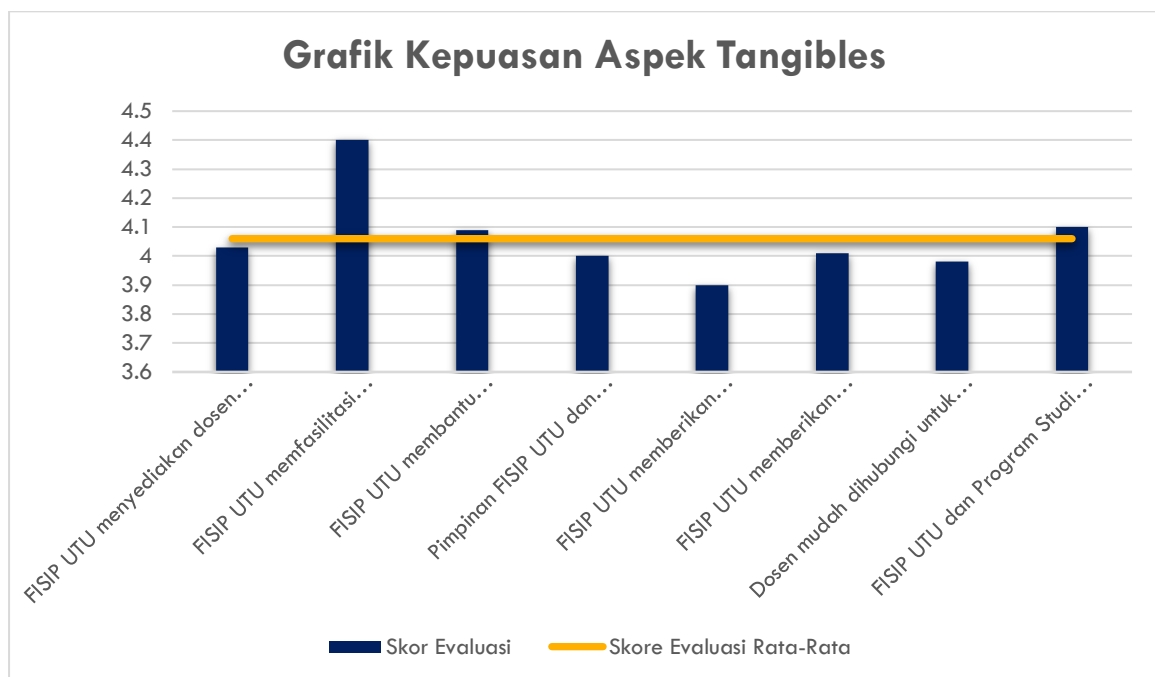
Catatan:

1. Skor Evaluasi untuk aspek *reliability* berada dalam penilaian Sangat Memuaskan (rata-rata 4,04 skala 5,00). Artinya, mahasiswa merasa bahwa layanan akademik yang diberikan oleh dosen dan staf sudah sangat memuaskan.
2. Indikator kejelasan materi yang diberikan oleh dosen mendapatkan skor evaluasi tertinggi untuk kategori ini, yaitu 4,17 (skala 5,00).

3. Skor evaluasi terendah adalah (1) Dosen datang tepat waktu dengan skor evaluasi 3,93 dan (2) Kepastian waktu penyelesaian dokumen atau surat yang diminta mahasiswa dengan skor evaluasi 3,68 (skala 5,00).

B.3. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	FISIP UTU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	4	10	55	120	79	4,03	Sangat memuaskan
2	FISIP UTU memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan atau kurang mampu	3	6	33	91	137	4,4	Sangat memuaskan
3	FISIP UTU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	5	9	45	116	92	4,09	Sangat memuaskan
4	Pimpinan FISIP UTU dan Program Studi lingkup FISIP UTU menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	3	6	59	120	77	4	Memuaskan
5	FISIP UTU memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	4	10	64	115	73	3,9	Memuaskan
6	FISIP UTU memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3	9	67	116	75	4,01	Sangat memuaskan
7	Dosen mudah dihubungi untuk berkonsultasi masalah akademik	5	10	64	111	78	3,98	Memuaskan
8	FISIP UTU dan Program Studi mendukung kegiatan mahasiswa baik akademik maupun non-akademik	2	4	49	119	91	4,1	Sangat memuaskan
Rata-rata							4,06	Sangat memuaskan

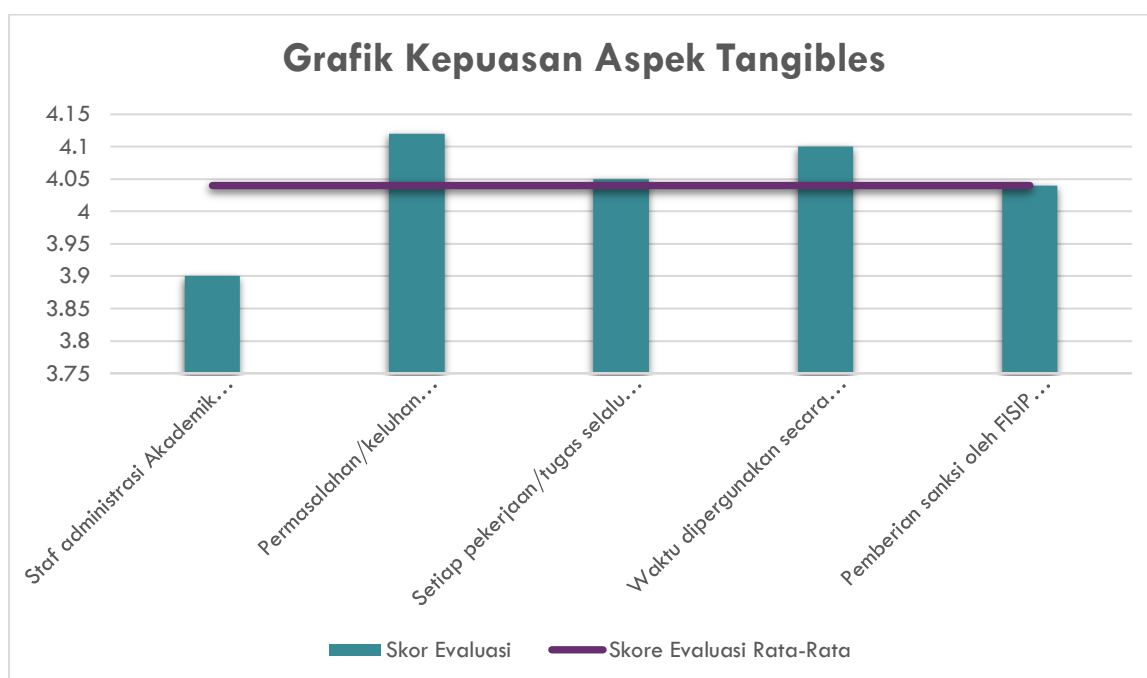


Catatan:

1. Skor evaluasi untuk aspek *Responsiveness* adalah Sangat memuaskan (rata-rata 4,06 skala 5,00). Artinya mahasiswa puas dengan layanan cepat tanggap yang diberikan oleh FISIP UTU.
2. Pernyataan terkait FISIP UTU memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan atau kurang mampu mendapatkan skor evaluasi tertinggi, yakni, 4,4 (skala 5,00). Artinya mahasiswa sebagai penerima layanan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan FISIP UTU saat mengurus beasiswa baik bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.
3. Indikator yang perlu diperhatikan adalah terkait FISIP UTU memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit karena skor evaluasi untuk indikator ini adalah 3,9 (skala 5,00).

B.4. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	Staf administrasi Akademik FISIP UTU santun dalam memberikan pelayanan	9	9	56	119	76	3,98	Memuaskan
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FISIP UTU melalui dosen pembimbing akademik	4	7	48	122	88	4,12	Sangat Memuaskan
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembali kepada mahasiswa	1	9	61	126	73	4,05	Sangat Memuaskan
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	2	5	48	128	83	4,1	Sangat Memuaskan
5	Pemberian sanksi oleh FISIP UTU bagi seluruh mahasiswa tanpa terkecuali	3	6	50	128	78	4,04	Sangat Memuaskan
Rataa-rata							4,04	Sangat Memuaskan

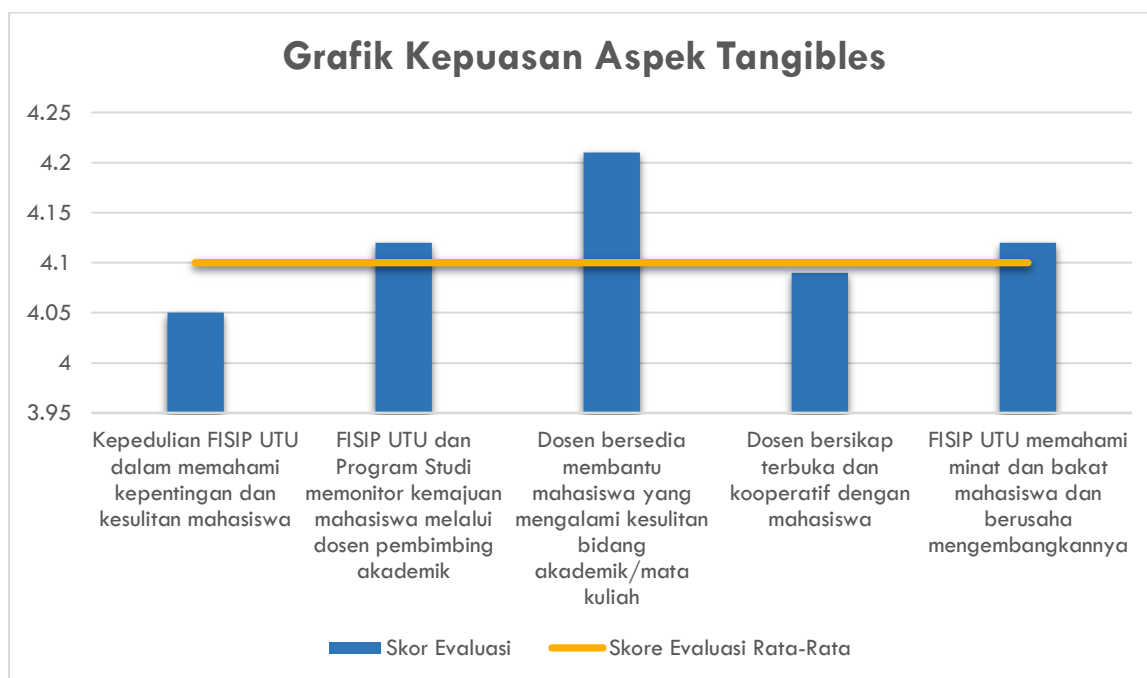


Catatan:

1. Aspek Assurance yang terkait dengan perlakuan yang didapatkan mahasiswa saat membutuhkan layanan akademik berada dalam skor evaluasi Sangat Memuaskan (rata-rata 4,04 skala 5,00).
2. Skor evaluasi tertinggi adalah indikator Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FISIP UTU melalui dosen pembimbing akademik dengan skor 4,12 (skala 5,00).
3. Hal yang penting menjadi catatan dalam aspek ini adalah kesantunan staf akademik saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Indikator ini mendapatkan nilai paling rendah dengan skor evaluasi 3,9 (skala 5,00).

B.5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	Kepedulian FISIP UTU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4	7	54	124	79	4,05	Sangat Memuaskan
2	FISIP UTU dan Program Studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	4	5	47	125	87	4,12	Sangat Memuaskan
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	4	5	45	120	97	4,21	Sangat Memuaskan
4	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	2	8	52	117	88	4,09	Sangat Memuaskan
5	FISIP UTU memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya	3	7	53	113	92	4,12	Sangat Memuaskan
Rata-rata							4,1	Sangat Memuaskan

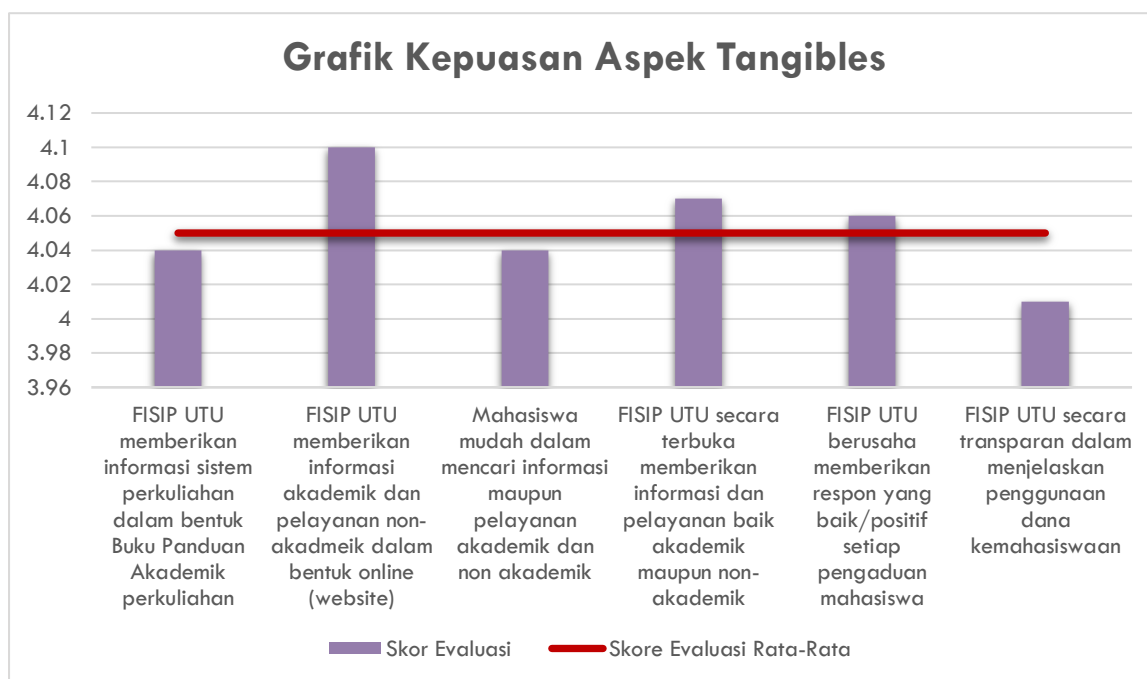


Catatan:

1. Untuk aspek *Empathy* yang terkait dengan pemahaman pimpinan fakultas, pengelola prodi, dosen, dan staf akademik terhadap kepentingan mahasiswa mendapatkan hasil evaluasi Sangat Memuaskan (rata-rata 4,1 skala 5,00).
2. Skor evaluasi tertinggi diperoleh pada indikator Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah, yakni, 4,21 (skala 5,00).
3. Sedangkan skor evaluasi terendah diberikan responden pada indikator Kepedulian FISIP UTU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, yakni, 4,05 (skala 5,00).

B.6. Aspek Informasi Akademik (Sistem Informasi Akademik)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala					Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4	5		
1	FISIP UTU memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk Buku Panduan Akademik perkuliahan	3	9	51	117	87	4,04	Sangat Memuaskan
2	FISIP UTU memberikan informasi akademik dan pelayanan non-akadmeik dalam bentuk online (website)	3	6	56	119	85	4,1	Sangat Memuaskan
3	Mahasiswa mudah dalam mencari informasi maupun pelayanan akademik dan non akademik	5	7	51	118	85	4,04	Sangat Memuaskan
4	FISIP UTU secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik	4	5	55	117	86	4,07	Sangat Memuaskan
5	FISIP UTU berusaha memberikan respon yang baik/positif setiap pengaduan mahasiswa	5	6	54	122	81	4,06	Sangat Memuaskan
6	FISIP UTU secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	5	9	65	109	81	4,01	Sangat Memuaskan
Rata-rata							4,05	Sangat Memuaskan



Catatan:

1. Skor evaluasi untuk aspek Informasi Akademik (sistem informasi akademik) berada pada level Sangat Memuaskan (rata-rata 4,05 skala 5,00).
2. Skor evaluasi tertinggi adalah indikator terkait FISIP UTU memberikan informasi akademik dan pelayanan non-akadmeik dalam bentuk online (website) dengan skor 4,1 (skala 5,00).
3. Indikator FISIP UTU secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan mendapatkan skor evaluasi terendah, yakni, 4,01 (skala 5,00).

C. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan bahwa rata-rata kelima indikator pelayanan baik dari aspek Sarana dan Prasarana Pendidikan, Kehandalan dosen maupun staf, sikap tanggap dari dosen maupun tendik, perlakuan terhadap mahasiswa, pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa dan sistem informasi akademik yang memiliki skor $>4,01$ dan dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat memuaskan.

Namun terlepas dari nilai yang sudah sangat memuaskan ada beberapa poin untuk diperhatikan sebagai upaya perbaikan ke depan bagi pelayanan mahasiswa di lingkup FISIP UTU seperti akses internet yang masih kurang memadai, ketersediaan referensi, ketepatan waktu dosen dalam mengajar, pelayanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, sikap staf akademik dalam melayani mahasiswa, pemahaman FISIP UTU akan kepentingan mahasiswa dan transparansi dana kemahasiswaan. Beberapa indikator pelayanan tersebut perlu untuk dievaluasi agar menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh para responden yang telah dirangkum:

1. Dosen diharapkan untuk datang tepat waktu dan lebih banyak memberikan materi maupun diskusi kasus dibandingkan dengan pemberian tugas.
2. Tendik diharapkan untuk dapat lebih baik dan lebih cepat dalam memberikan pelayanan
3. Keterbukaan dan pemerataan informasi beasiswa dapat lebih ditingkatkan
4. Pelayanan diharapkan dapat dilakukan secara offline dan online
5. Peningkatan jaringan internet di kampus