



Laporan Hasil Survei **KEPUASAN MAHASISWA**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Teuku Umar**

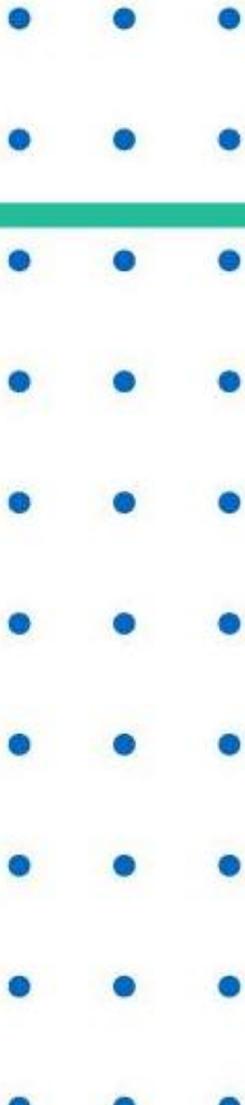
TAHUN 2023



utu.ac.id/fakultas/fisip



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2023**



**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 2023**.

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 2023
**Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

HASIL ANALISIS

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK FISIP UTU

Perguruan tinggi yang unggul tentu memiliki kualitas yang baik adalah visi misi perguruan tinggi. Keberhasilan perguruan tinggi dalam melaksanakan visi dan misinya ditentukan oleh salah satunya kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa sebagai input juga sebagai pelanggan (konsumen).

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang baik dan bermutu. Kepuasan dari sisi mahasiswa (konsumen) dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi apa yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan memandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka tentang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Dalam rangka menjamin budaya mutu tetap terlaksana dengan baik maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar (FISIP UTU). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Untuk mendapatkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FISIP UTU, dilakukan survei dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebarakan menggunakan media digital (website dan WAG Official FISIP). Data tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode analisis menggunakan metode survei dalam bentuk google form dengan menggunakan skala likert 1-4.

1	2	3	4
0-1	1,01-2,00	2,01-3,00	3,01-4,00
Tidak Jelas	Kurang Jelas	Jelas	Sangat Jelas

Adapun indikator pada pada survei ini ialah didadarkan pada beberapa aspek yang meliputi (1) Aspek Reability (Keandalan); (2) Aspek Responsiveness (Daya Tanggap); (3) Aspek Assurance (Kepastian); (4) Aspek Emphaty (Perhhatian); (5) Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas); (6) Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana. Berikut ialah hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FISIP UTU tahun 2023.

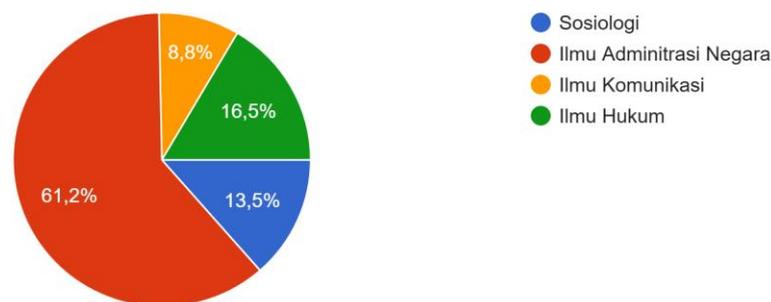
A. Identitas Responden

A.1 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Mahasiswa di FISIP UTU yang mengisi survei kepuasan layanan akademik didominasi oleh Program Studi (Prodi) Ilmu Administrasi Negara dan yang paling sedikit mahasiswa mengisi survei ialah Prodi Ilmu Komunikasi. Berikut hasil responden yang mengisi survei berdasarkan Prodi.

No	Program Studi	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ilmu Administrasi Negara	244	61,2
2	Ilmu Hukum	66	16,5
3	Sosiologi	54	13,5
4	Ilmu Komunikasi	35	8,8
Total (N)		399	100

Program Studi
399 jawaban

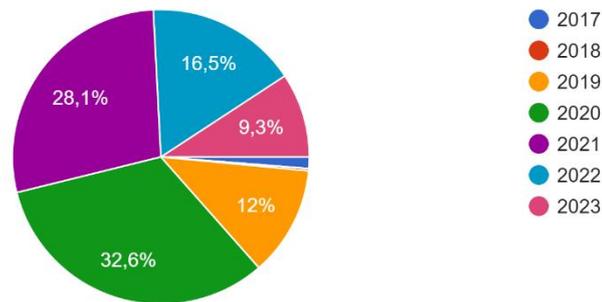


A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah di FISIP UTU

Berdasarkan tahun masuk kuliah di FISIP UTU, jumlah responden yang terlibat dalam pengisian angket kepuasan layanan adalah:

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	2017	5	1,3
2	2018	1	0,3
3	2019	48	12
4	2020	130	32,6
5	2021	112	28,1
6	2022	66	16,5
7	2023	37	9,3
Total (N)		399	100

Angkatan
399 jawaban

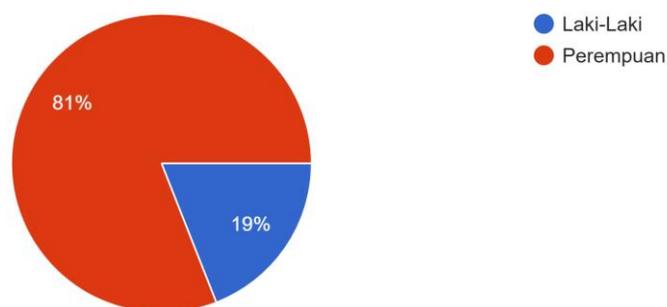


A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mahasiswa di lingkup FISIP Universitas Teuku Umar didominasi oleh Perempuan yang mengisi survei, sedangkan Laki-Laki sedikit yang mengisi survei. Berikut hasil responden berdasarkan jenis kelamin.

No	Jenis Kelami	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	76	19
2	Perempuan	323	81
Total (N)		399	100

Jenis Kelamin
399 jawaban



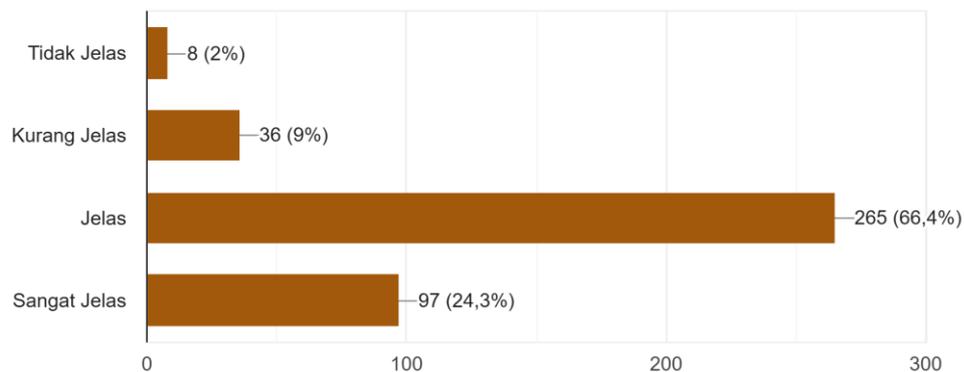
B. Aspek Penilaian

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil analisis terhadap Enam Aspek yang telah disusun menjadi pertanyaan dan pernyataan dengan menggunakan skala likert (rentang 1 – 4). Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis multiatribut Fishbein untuk mendapatkan skor evaluasi.

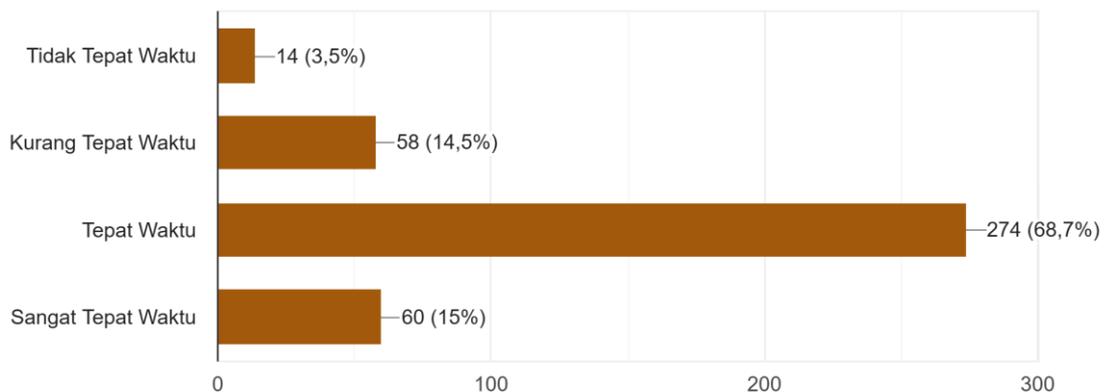
B.1. Hasil Survei Kepuasan Aspek Reability (Keandalan)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dalam m,enyampaikan prosedur layanan akademik pada mahasiswa	8	36	265	97	2,54	Jelas
2	Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan akademik pada mahasiswa	14	58	274	60	2.54	Jelas
Rata-rata						2,54	Jelas

Kejelasan dalam menyampaikan prosedur layanan akademik pada mahasiswa
399 jawaban



Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan akademik pada mahasiswa
399 jawaban



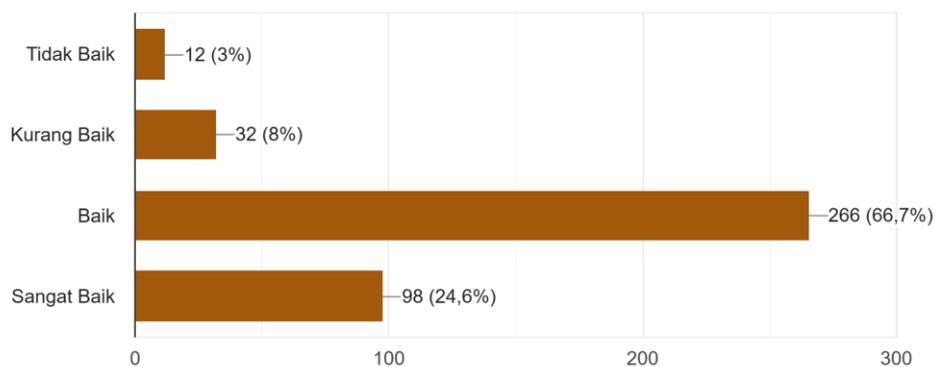
Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Reability atau keandalan yaitu keandalan layanan akademik kepada mahasiswa oleh pengelola Fakultas adalah 2,54 yaitu jelas dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek reability dinilai baik, namun terdapat **kemampuan yang paling rendah yaitu pada Kejelasan dalam menyampaikan prosedur layanan akademik sebesar 2 persen saja.**

B.2. Hasil Survei Kepuasan Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

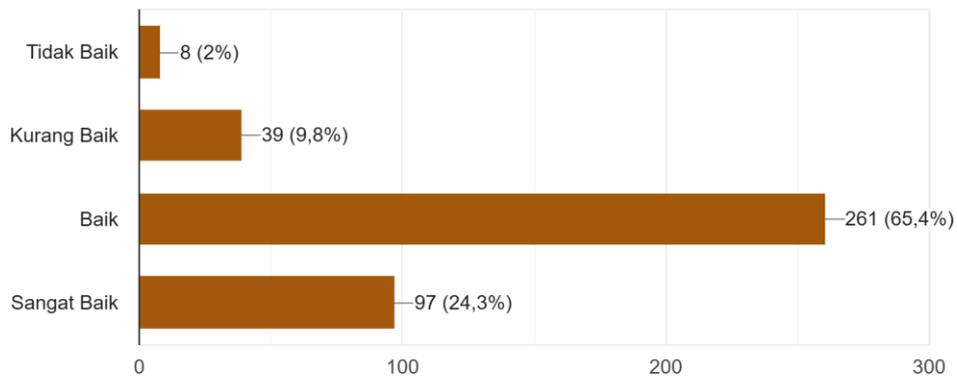
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa	12	32	266	98	2,55	Baik
2	Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	8	39	261	97	2,53	Baik
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam memberikan pelayanan	7	38	257	106	2,55	Baik
Rata-rata						2,54	Baik

Kemampuan dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa
399 jawaban



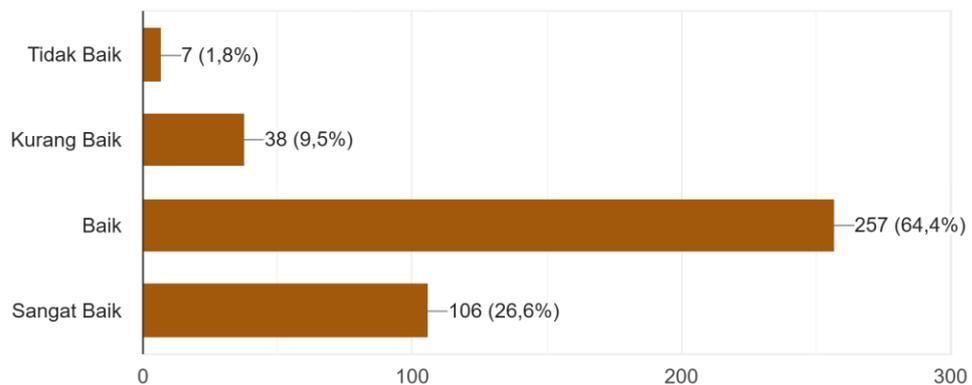
Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan

399 jawaban



Kemampuan dalam berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam memberikan pelayanan

399 jawaban



Catatan:

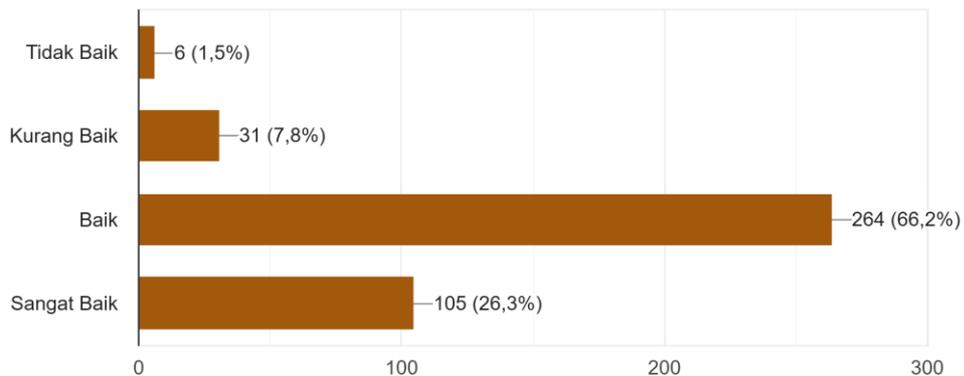
Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Responsiveness atau daya tanggap yaitu keandalan pengelola Fakultas adalah 2,54 yaitu baik dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek responsiveness dinilai baik, namun terdapat **kemampuan responsiveness (daya tanggap) yang paling rendah yaitu pada Kemampuan dalam berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 1,8 saja.**

B.3. Hasil Survei Kepuasan Aspek Assurance (Kepastian)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada mahasiswa	6	31	264	105	2,54	Baik
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan akademik pada mahasiswa	5	41	271	89	2,54	Baik
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa	6	42	280	82	2,57	Baik
Rata-rata						2,55	Baik

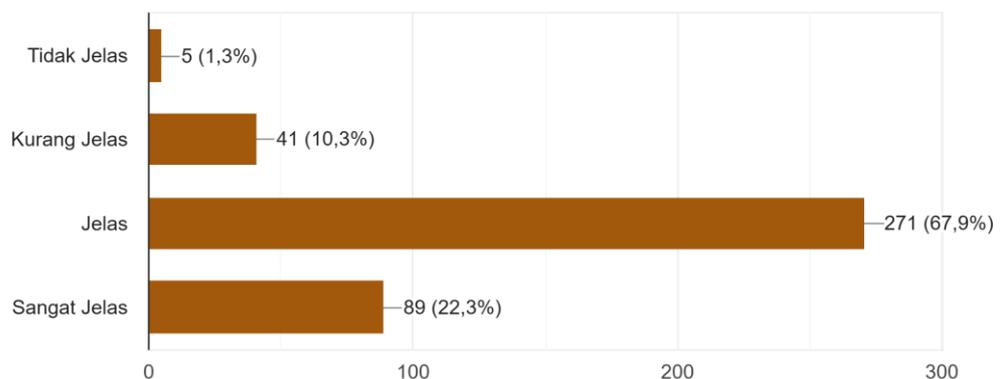
Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada mahasiswa

399 jawaban

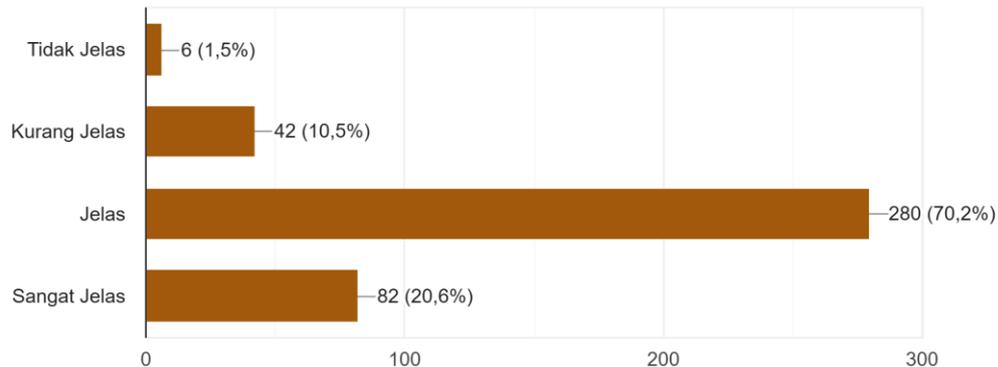


Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan akademik pada mahasiswa

399 jawaban



Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa
399 jawaban



Catatan:

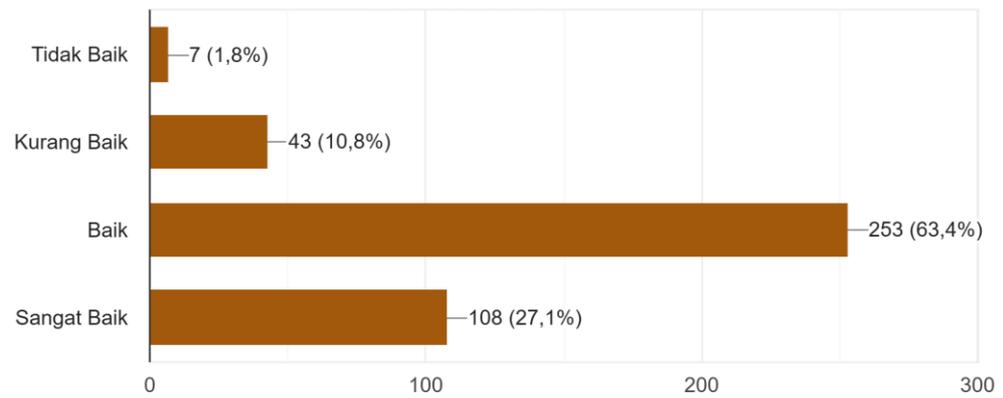
Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Assurance atau Kepastian yaitu Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa adalah 2,55 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek assurances dinilai baik, namun terdapat **kemampuan assurance atau kepastian yang paling rendah yaitu pada Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan akademik pada mahasiswa yaitu sebesar 1,3 persen saja.**

B.4. Hasil Kepuasan Aspek Emphaty (Perhatian)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	7	43	253	108	3,32	Sangat Jelas
2	Kemampuan dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan layanan akademik	8	34	262	100	2,53	Jelas
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada mahasiswa	8	25	273	96	2,67	Jelas
Rata-rata						2,84	Jelas

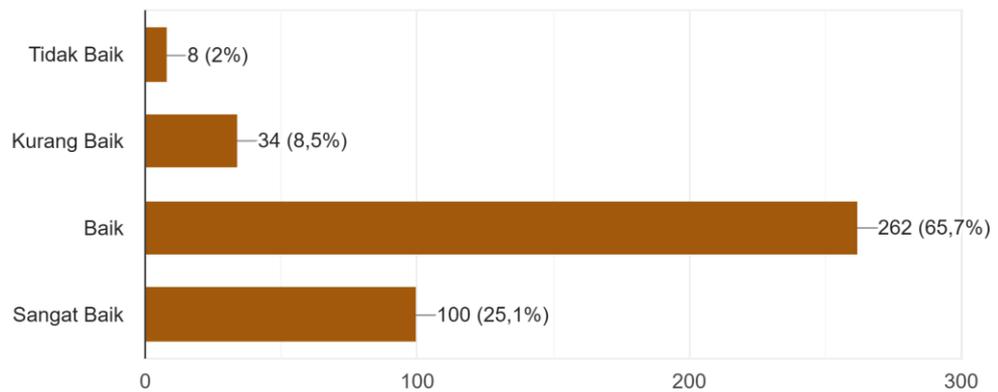
Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah

399 jawaban



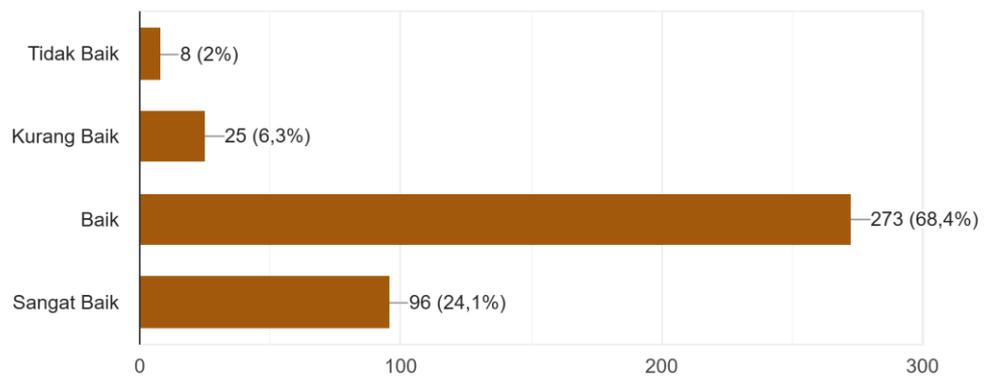
Kemampuan dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan layanan akademik

399 jawaban



Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada mahasiswa

399 jawaban



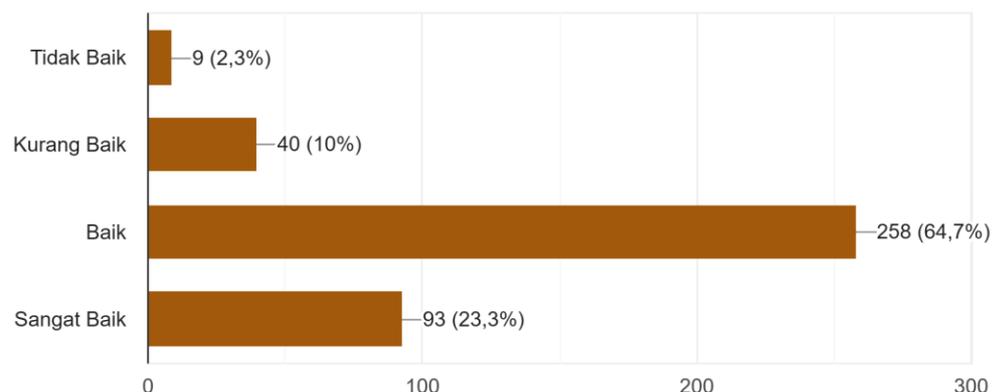
Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Empathy atau Perhatian yaitu kemampuan pengelola Fakultas dalam memberikan pembinaan, menciptakan suasana kerja yang kondusif, membantu dalam penyelesaian tugas serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi adalah 2,84 yaitu Jelas dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek empathy dinilai baik, namun terdapat **kemampuan Empathy atau Perhatian yang paling rendah yaitu pada Kemampuan dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan layanan akademik yaitu sebesar 2,53 saja. Penialain yang paling tinggi ialah pada Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah sebesar 3,32 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata**

B.5. Hasil Kepuasan Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)

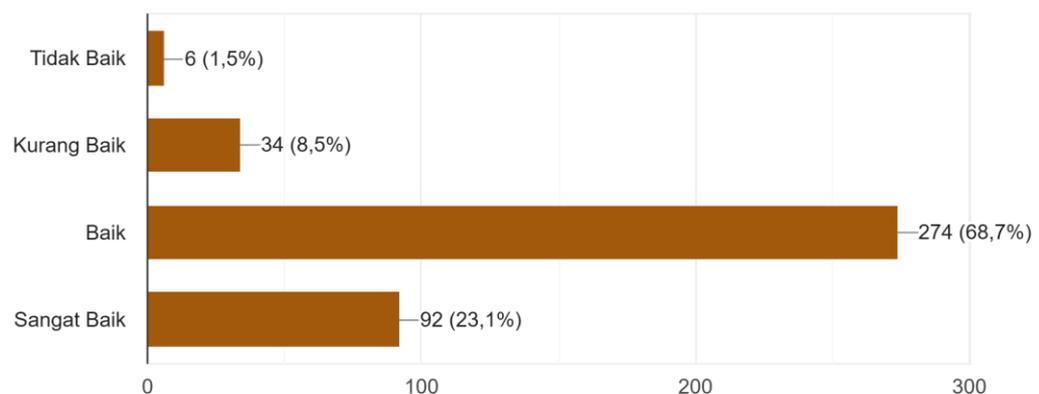
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa/ kegiatan mahasiswa lainnya baik akademik maupun non akademik	9	40	258	93	2,50	Jelas
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada mahasiswa	6	34	274	92	2,54	Jelas
Rata-rata						2,52	Jelas

Kemampuan dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa/ kegiatan mahasiswa lainnya baik akademik maupun non akademik
399 jawaban



Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada mahasiswa

399 jawaban



Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Tangible atau Aksesibilitas dan Kualitas yaitu kemampuan pengelola Fakultas dalam memberikan keterbukaan informasi terkait pengembangan kompetensi dan beasiswa, kemudahan layanan, dan money kinerja adalah 2,52 yaitu Kurang Jelas dengan range nilai 2.01-3.00. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek tangible dinilai tidak baik, namun terdapat **kemampuan Tangible atau Aksesibilitas dan Kualitas yang paling rendah yaitu pada Kemampuan dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa/ kegiatan mahasiswa lainnya baik akademik maupun non akademik yaitu sebesar 2.50.**

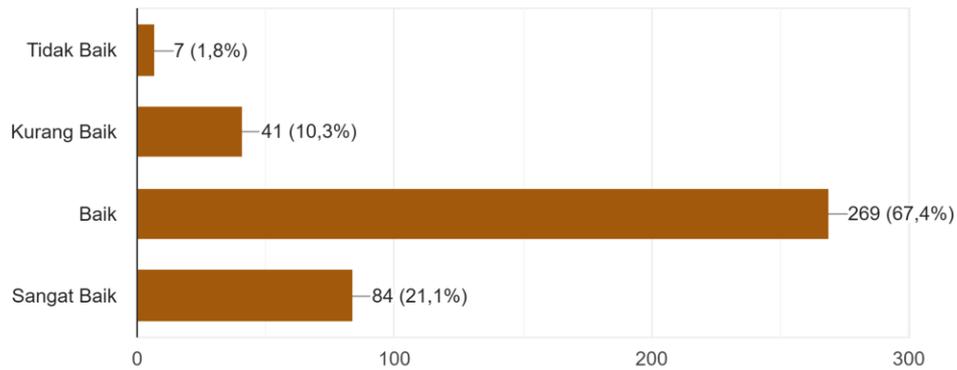
B.6. Hasil Kepuasan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP	7	41	269	84	2,51	Jelas
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	63	119	182	47	2,57	Jelas
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	9	24	238	135	2,54	Jelas
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Bersih, Rapi)	10	44	222	134	2,56	Jelas
5	Ketersediaan ruang laboratrium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	5	28	262	110	2,54	Jelas
6	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	4	25	271	108	2,55	Jelas
7	Ketersediaan toilet memadai	13	33	244	119	2,56	Jelas

	dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik						
8	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	7	21	217	165	2,57	Jelas
9	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	7	28	275	99	2.56	Jelas
10	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	17	35	270	85	2,55	Jelas
11	Ketersediaan Tempat parkir yang luas dan aman	19	40	217	135	2,35	Jelas
Rata-rata						2,53	Jelas

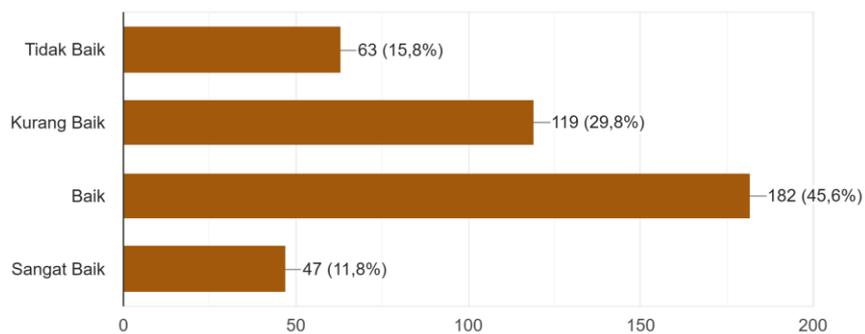
Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP

399 jawaban



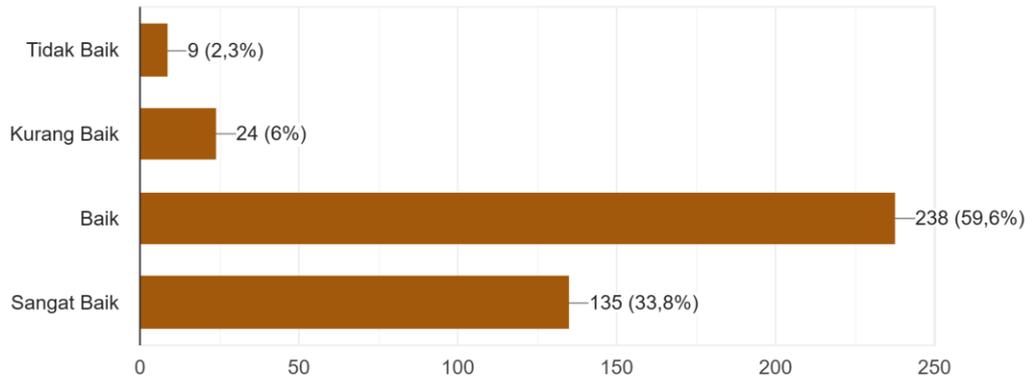
Ketersediaan jaringan internet yang memadai

399 jawaban



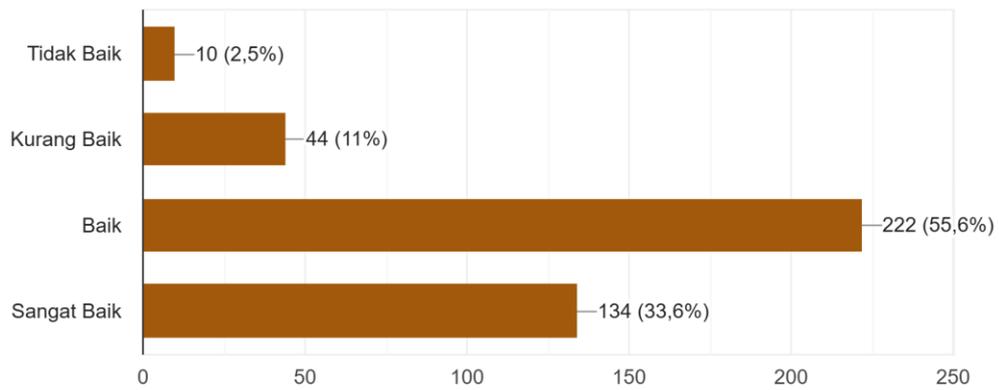
Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja

399 jawaban



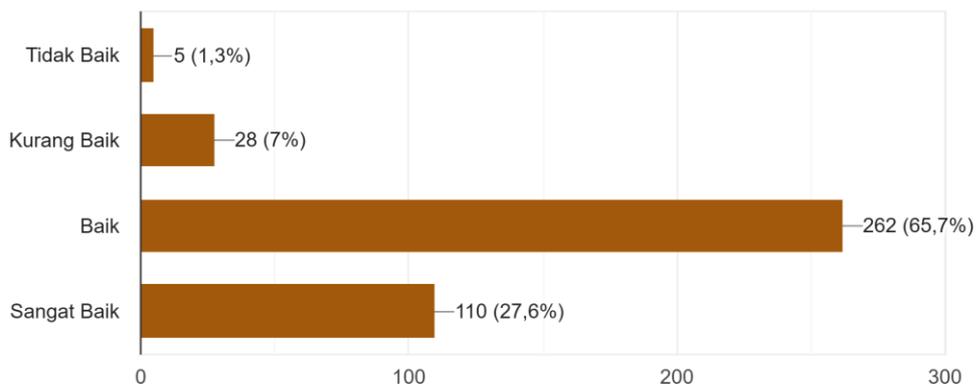
Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Bersih, Rapi)

399 jawaban



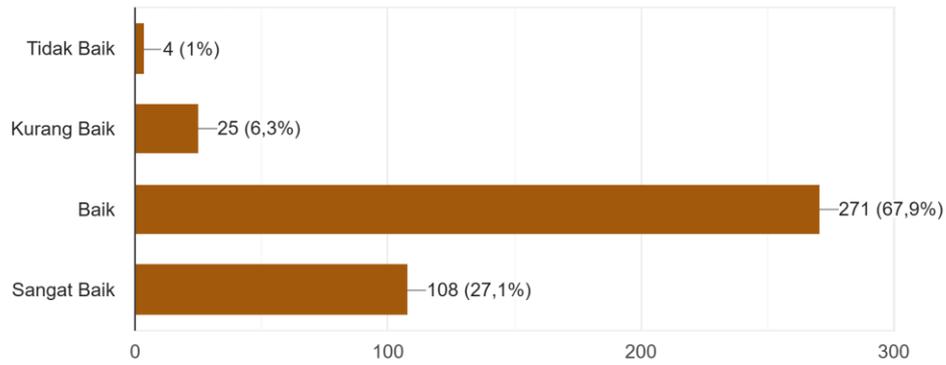
Ketersediaan ruang laboratorium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses

399 jawaban



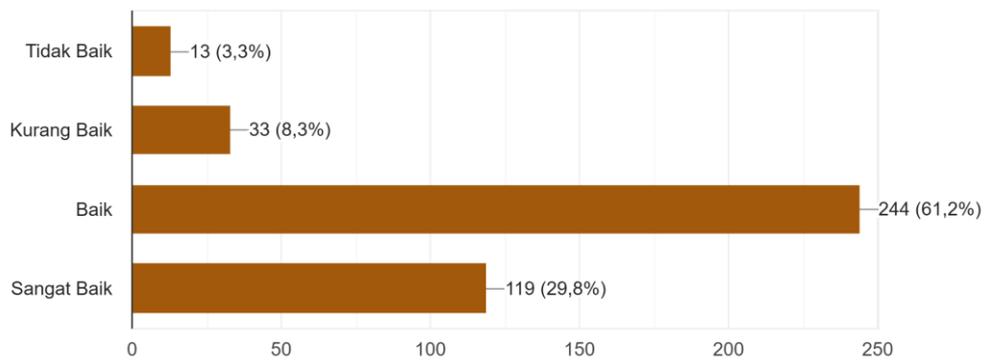
Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai

399 jawaban



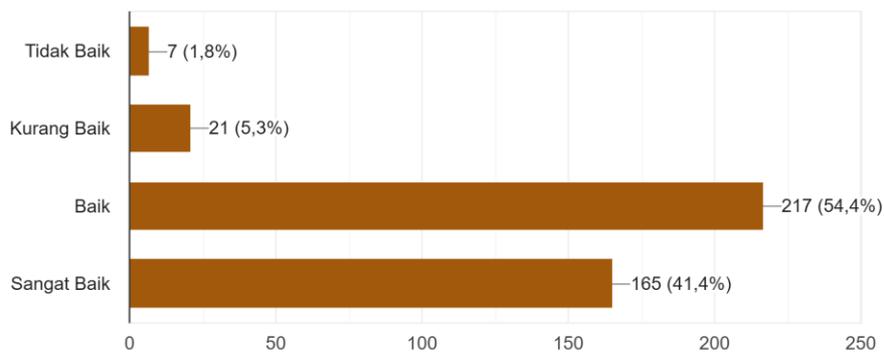
Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik

399 jawaban



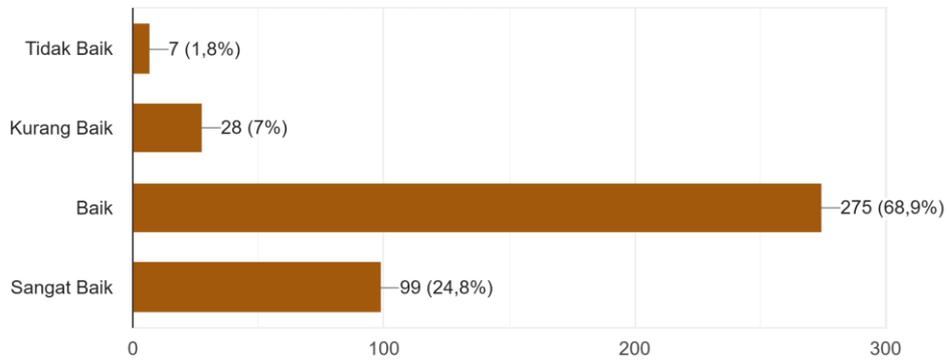
Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik

399 jawaban



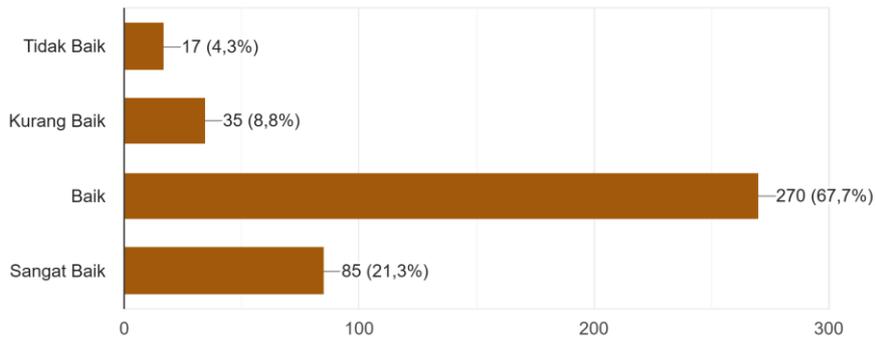
Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai

399 jawaban



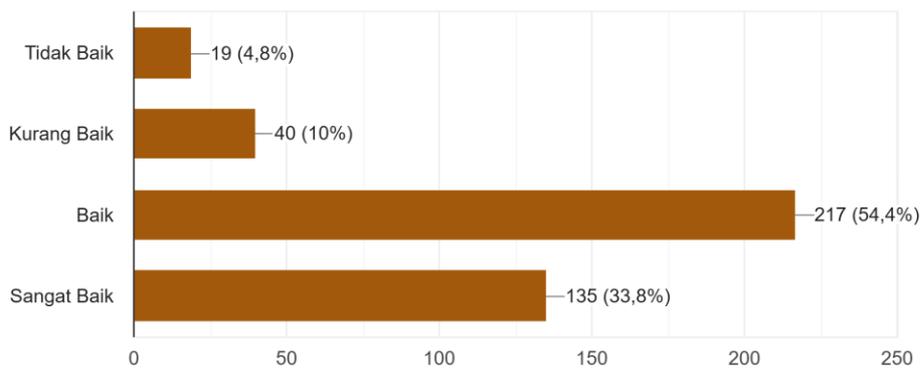
Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik

399 jawaban



Tempat parkir yang luas dan aman

399 jawaban



Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana yaitu 2,53 yaitu Jelas dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek ketersediaan sarana dan prasarana pada lingkup FISIP dinilai baik, namun terdapat **aspek ketersediaan sarana dan prasarana yang paling rendah yaitu pada Ketersediaan Tempat parkir yang luas dan aman yaitu sebesar 2,35.**

C. Kesimpulan

Adapun hasil akhir yang diperoleh berdasarkan penghitungan pada 6 aspek survei kepuasan tendik terhadap layanan FISIP ialah Rata-rata kepuasan tendik yaitu **SETUJU/BAIK dengan nilai 2,58 dengan range 2,01-3,00 . Aspek yang paling rendah ialah pada aspek Tangible hanya sebesar 2,52.**

D. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan tendik yang diperoleh, maka diperlukan beberapa upaya sebagai bentuk langkah perbaikan atas hasil yang diperoleh khususnya pada aspek-aspek yang mendapatkan nilai dibawah rata-rata pada setiap indikator kepuasan layanan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Evaluasi seluruh SDM dalam bidang pelayanan
2. Adanya SOP dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
3. Meningkatkan komitmen dalam penegakan aturan akademik maupun non akademik bagi civitas akademika lingkup FISIP UTU dengan adil
4. Melakukan sosialisasi kepada seluruh civitas akademika terkait kebijakan maupun aturan yang disusun oleh FISIP agar dapat tercapai penyamaan persepsi, efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya di kemudian hari.
5. Menyusun alur pelayanan dan waktu penyelesaian semua jenis pelayanan yang ada di akademik FISIP secara jelas dan memberitahukan informasi tersebut pada seluruh civitas akademika FISIP secara langsung maupun media informasi digital lainnya.
6. Pengelola FISIP diharapkan dapat melakukan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan yang disampaikan oleh tendik lingkup FISIP.

Demikianlah hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik FISIP Tahun 2023. Semoga dapat menjadi bahan evaluasi tindak lanjut agar dapat meningkatkan pelayanan akademik di Lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar

Lampiran Rekomendasi Responden:

1. Semoga kedepan lebih baik lagi