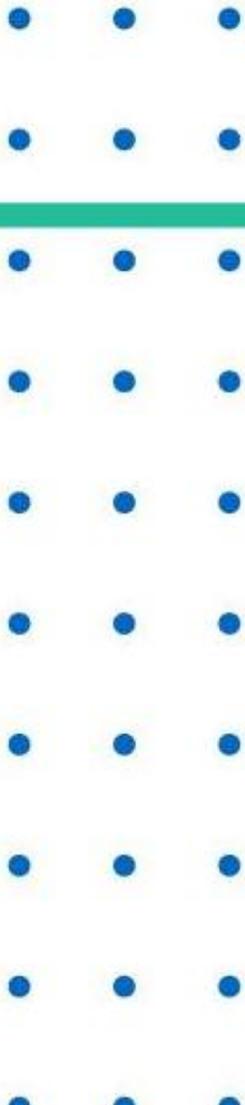




**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2024**



**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 2024**.

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 2024
**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 disebar 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 2024.

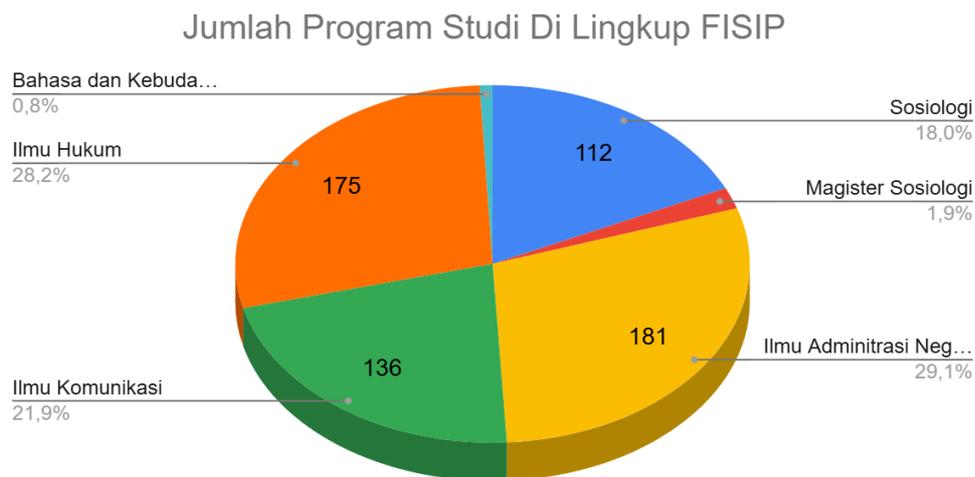
A. Identitas Responden

A.1 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Mahasiswa di FISIP UTU yang mengisi survei kepuasan layanan akademik didominasi oleh Program Studi (Prodi) Ilmu Hukum 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	181	29,1
2	Ilmu Hukum	175	28,2
3	Sosiologi	112	18
4	Ilmu Komunikasi	136	21,9
5	Bahasa dan Kebudayaan Inggris	5	0,8
6	Magister Sosiologi	12	1,9
Total (N)		621	100

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



Gambar 1. Hasil Survey Berdasarkan Program Studi

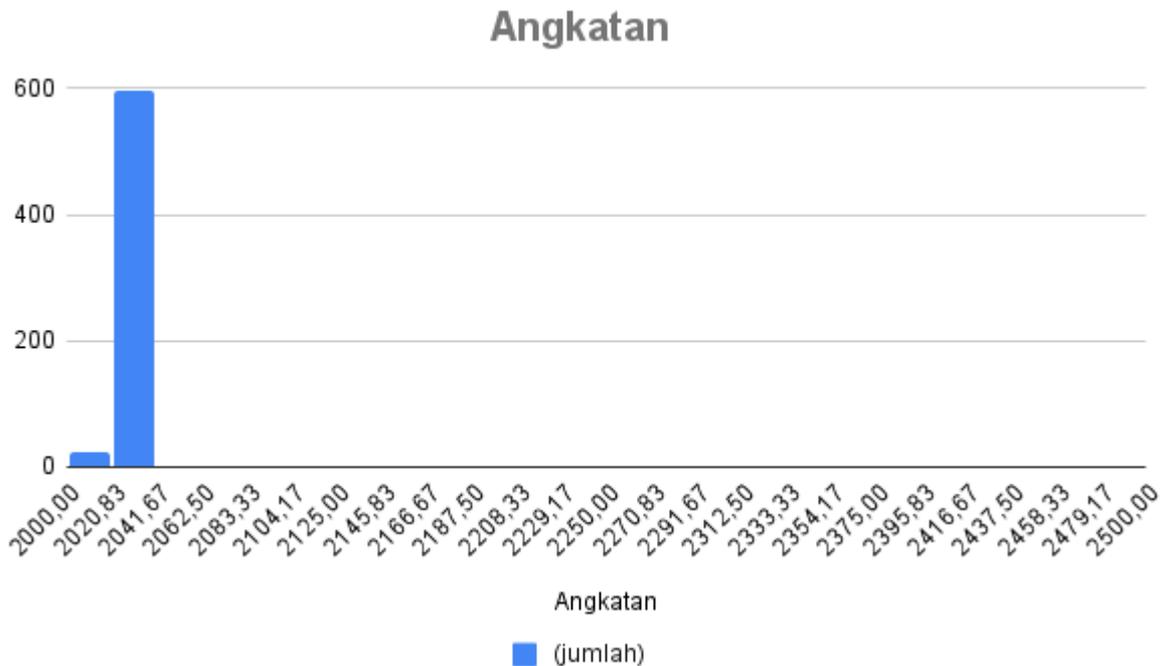
A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah di FISIP UTU

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	0	0
2	2018	0	0
3	2019	2	0,3
4	2020	20	3,2
5	2021	91	14,7

6	2022	157	25,3
7	2023	201	32,4
8	2024	149	24
Total (N)		621	100

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



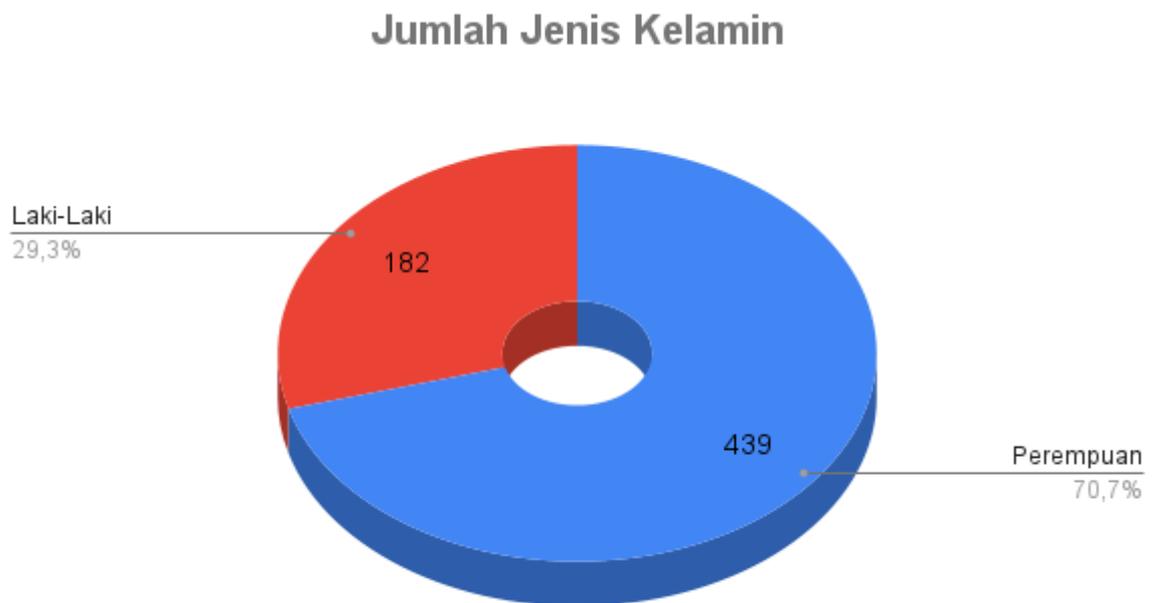
Gambar 2. Hasil Survey Berdasarkan Tahun Masuk

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	182	29,3
2	Perempuan	439	70,7
Total (N)		621	100

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



Gambar 3. Hasil Survey Berdasarkan Jenis Kelamin

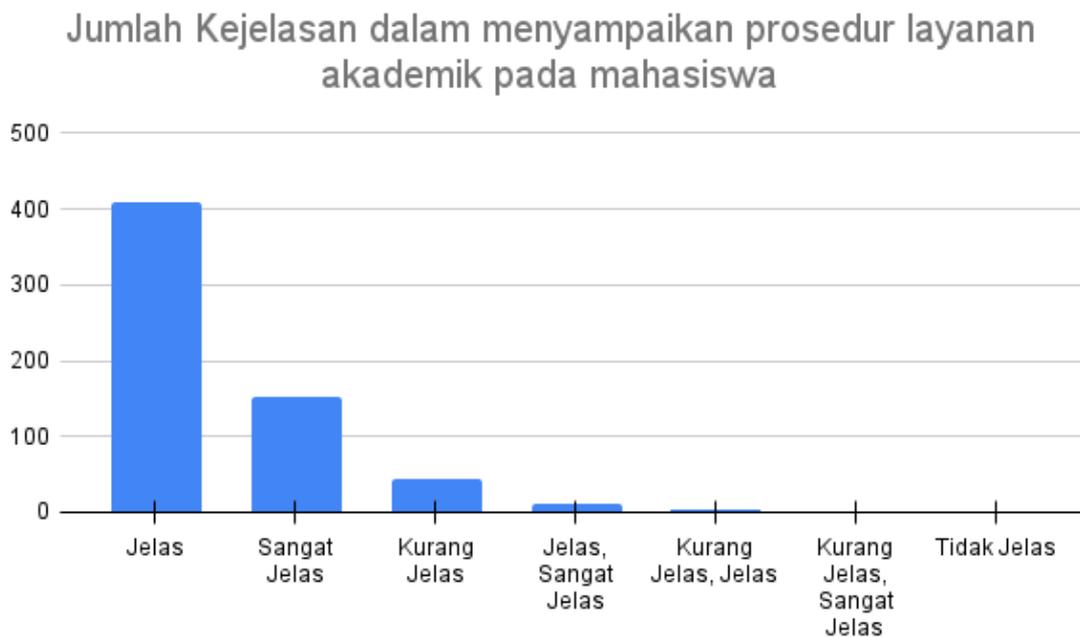
B. Aspek Penilaian

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	1	96	1272	656	3,26	Jelas
2	Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan akademik pada mahasiswa	6	140	1296	520	3,15	Jelas
Rata-rata						3,20	Jelas

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



Gambar 4. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Reability



Gambar 5. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Reability

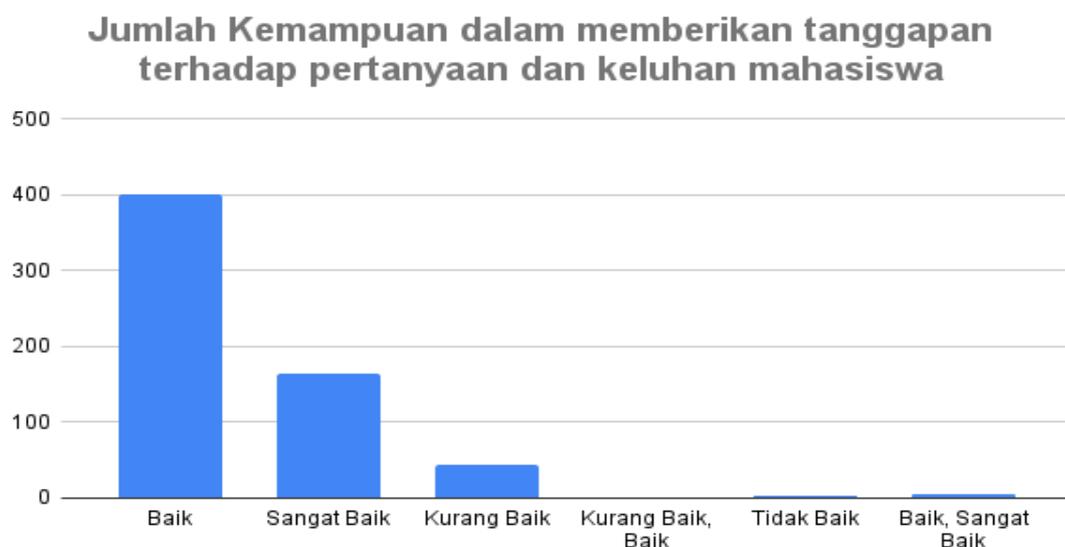
Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Reability atau keandalan yaitu keandalan layanan akademik kepada mahasiswa oleh pengelola Fakultas adalah 3,20 yaitu jelas dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek reability dinilai baik.

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

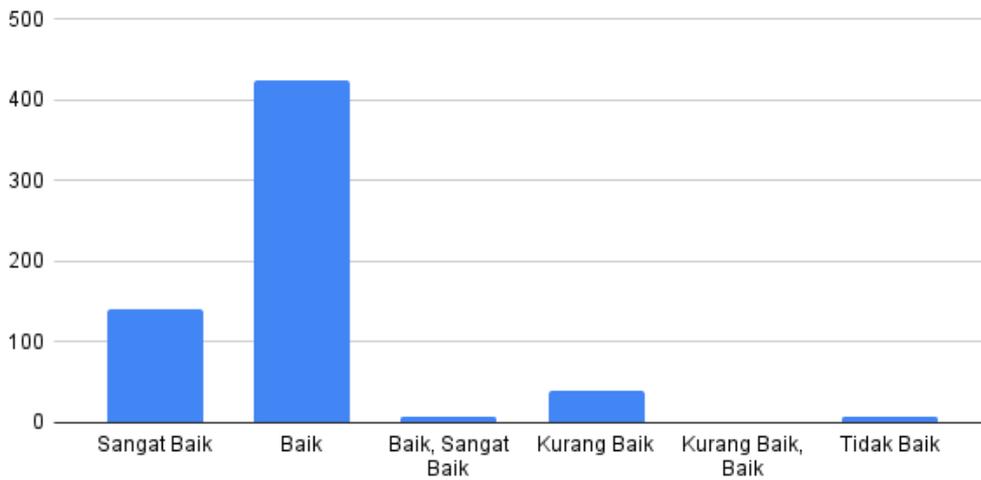
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa	3	94	1227	680	3,22	Baik
2	Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	7	84	1302	592	3,19	Baik
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam memberikan pelayanan	5	76	1182	780	3,28	Baik
Rata-rata						3,23	Baik

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



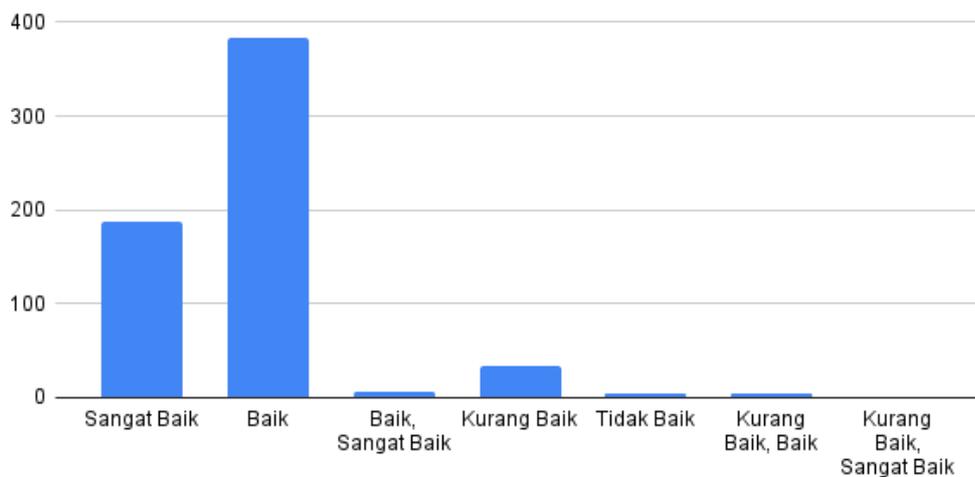
Gambar 6. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Responsiveness

Jumlah Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan



Gambar 7. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Responsiveness

Jumlah Kemampuan dalam berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam memberikan pelayanan



Gambar 8. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Responsiveness

Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Responsiveness atau daya tanggap yaitu keandalan pengelola Fakultas adalah 3,23 yaitu baik dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek responsiveness dinilai baik.

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

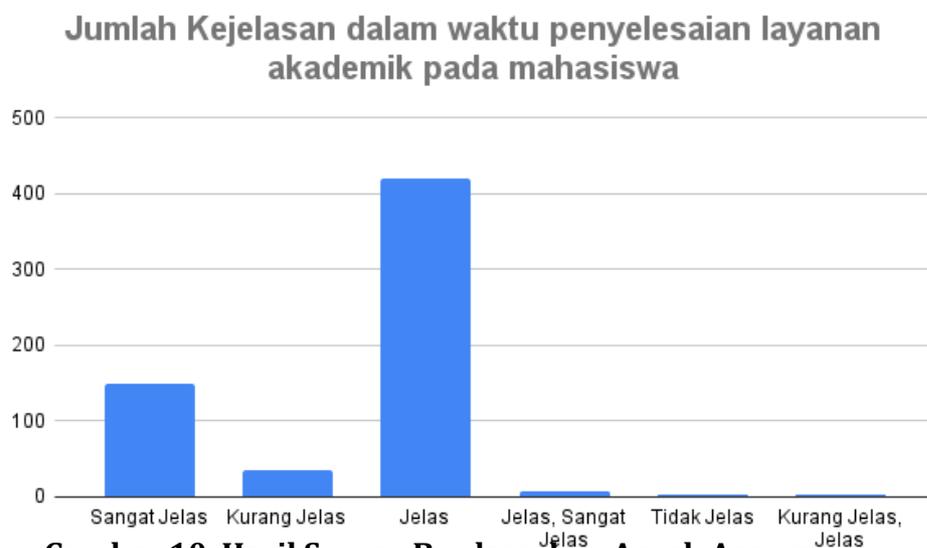
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dalam	3	80	1236	708	3,26	Baik

	memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada mahasiswa						
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan akademik pada mahasiswa	4	80	1296	624	3,22	Baik
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa	8	122	1272	564	3,16	Baik
Rata-rata						3,21	Baik

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:

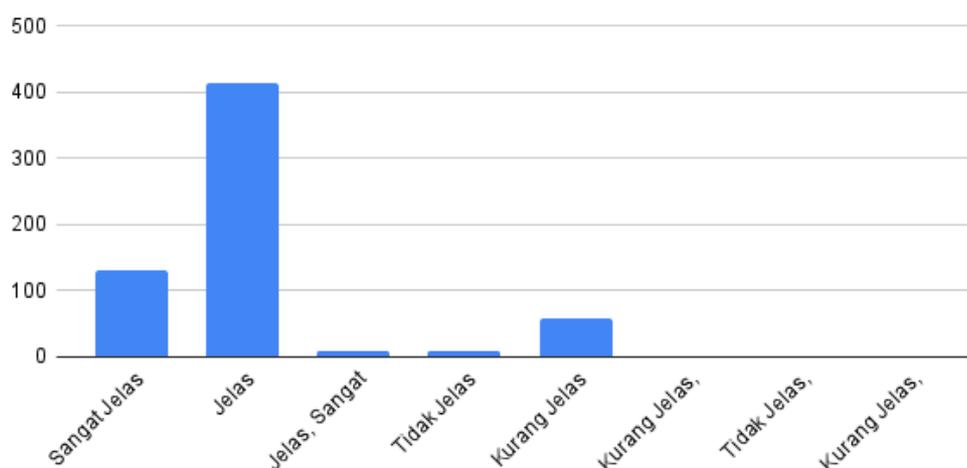


Gambar 9. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Assurance



Gambar 10. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Assurance

Jumlah Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa



Gambar 11. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Assurance

Catatan:

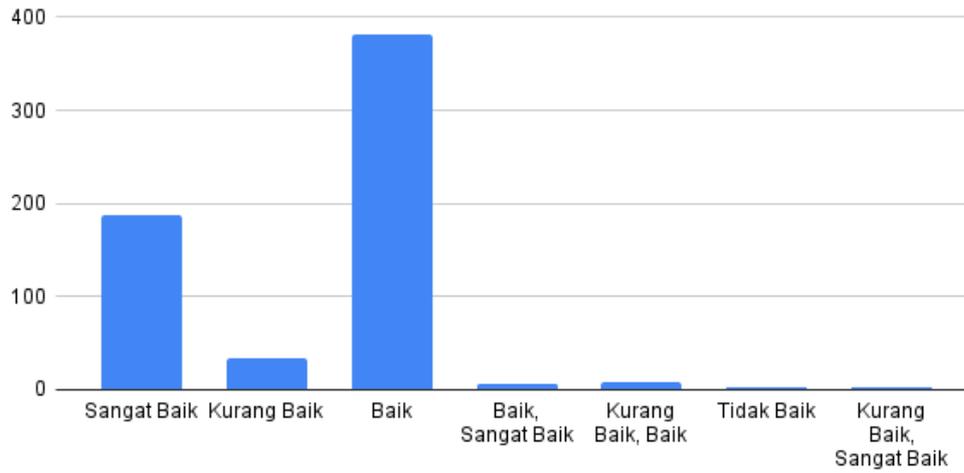
Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Assurance atau Kepastian yaitu Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan mahasiswa adalah 3,21 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek assurances dinilai baik.

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	2	86	118 8	784	3,31	Baik
2	Kemampuan dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan layanan akademik	1	106	121 2	716	3,27	Baik
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada mahasiswa	1	82	128 1	680	3,29	Baik
Rata-rata						3,29	Baik

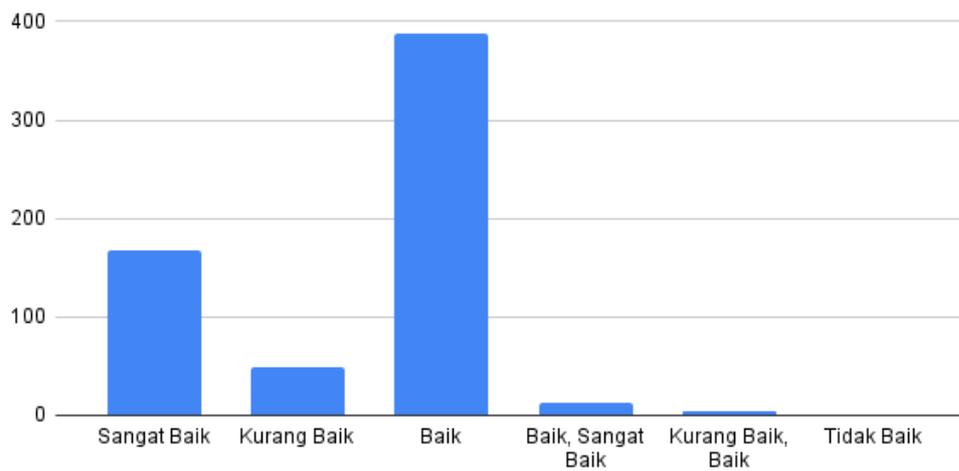
Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:

Jumlah Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah



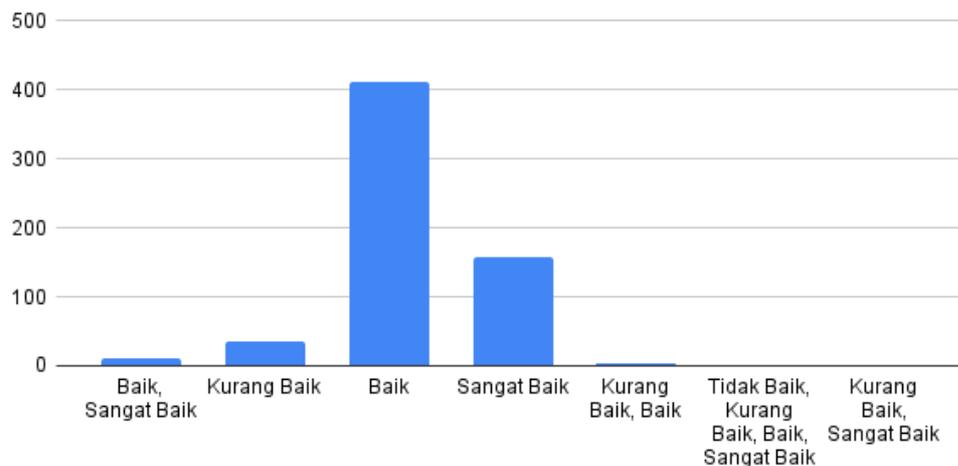
Gambar 12. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Emphaty

Jumlah Kemampuan dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan layanan akademik



Gambar 13. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Emphaty

Jumlah Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada mahasiswa



Gambar 14. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Emphaty

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 3,29 yaitu Baik.

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

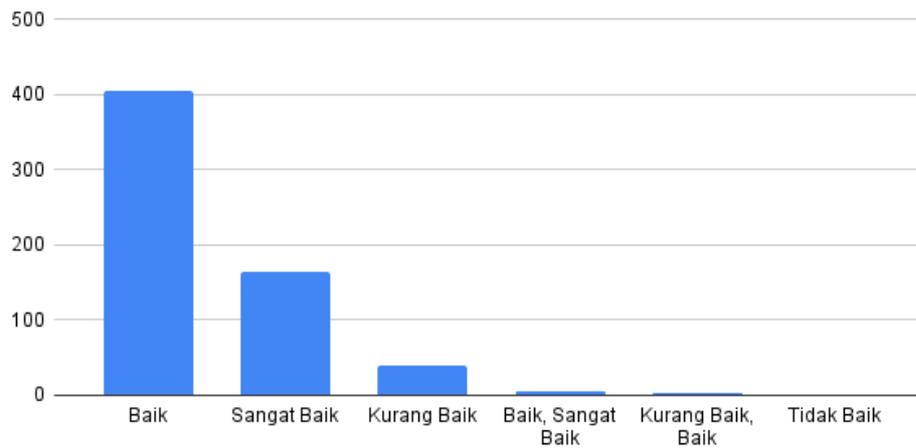
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa/ kegiatan mahasiswa lainnya baik akademik maupun non akademik	1	118	1188	720	3,26	Baik
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada mahasiswa	2	86	1242	680	3,23	Baik
Rata-rata						3,24	Baik

Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



Gambar 15. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Tangible

Jumlah Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada mahasiswa



Gambar 16. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Tangible

Catatan:

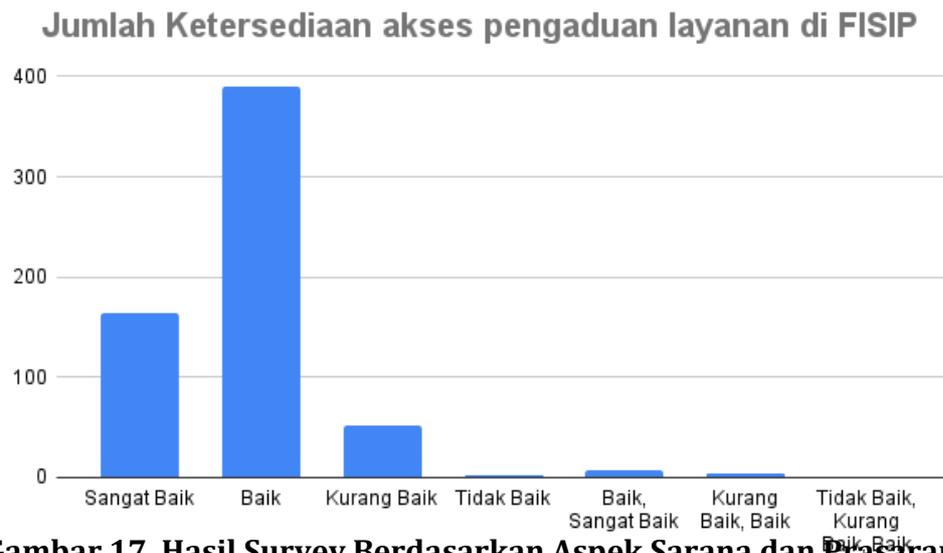
Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Tangible atau Aksesibilitas dan Kualitas yaitu kemampuan pengelola Fakultas dalam memberikan keterbukaan informasi terkait pengembangan kompetensi dan beasiswa, kemudahan layanan, dan money kinerja adalah 3,24 yaitu Baik.

B.6. Hasil Kepuasan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

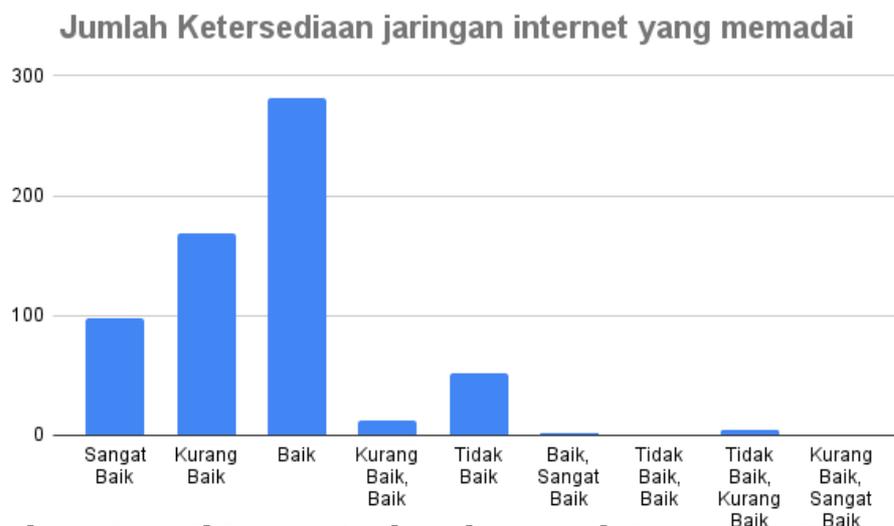
No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP	4	114	1206	684	3,23	Baik
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	58	372	891	404	2,70	Kurang Baik
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	5	104	987	1000	3,37	Baik
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Bersih, Rapi)	11	184	909	908	3,23	Baik
5	Ketersediaan ruang laboratrium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	2	34	1167	896	3,38	Baik
6	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	1	34	1218	844	3,37	Baik
7	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	9	120	1092	808	3,26	Baik
8	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	56	1005	1120	3,51	Baik

9	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	5	74	1197	772	3,29	Baik
10	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	11	124	1185	664	3,19	Baik
11	Ketersediaan Tempat parkir yang luas dan aman	14	144	978	916	3,30	Baik
Rata-rata						3,25	Baik

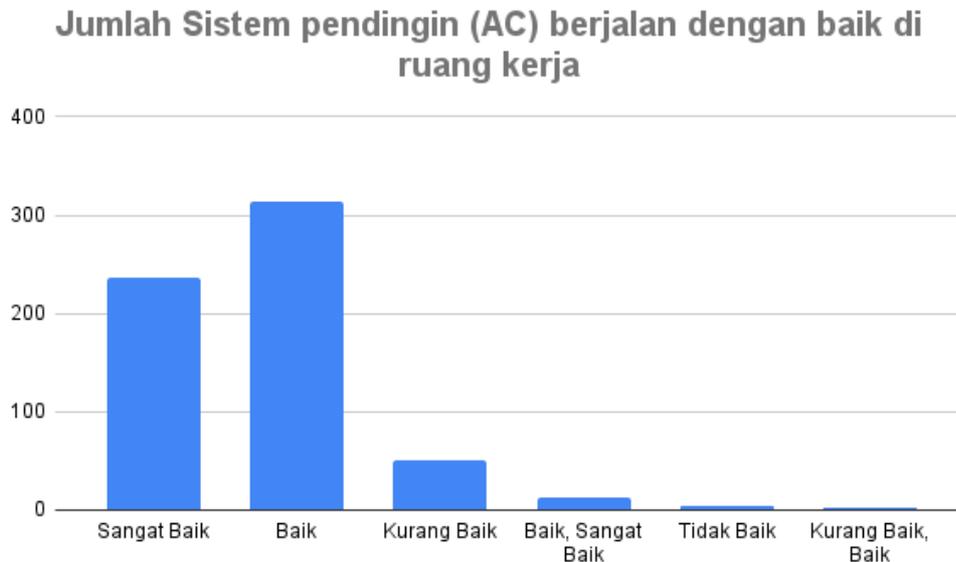
Berikut gambar diagram dari hasil survey yang telah dilakukan:



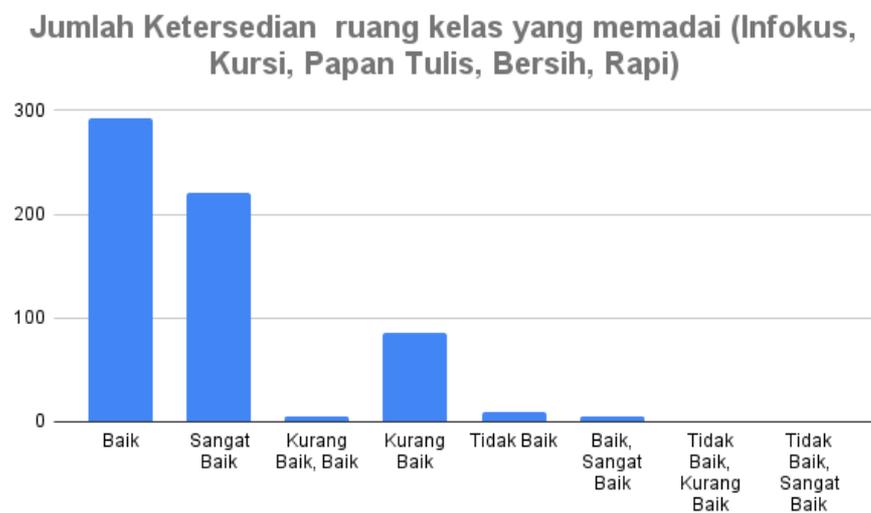
Gambar 17. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana



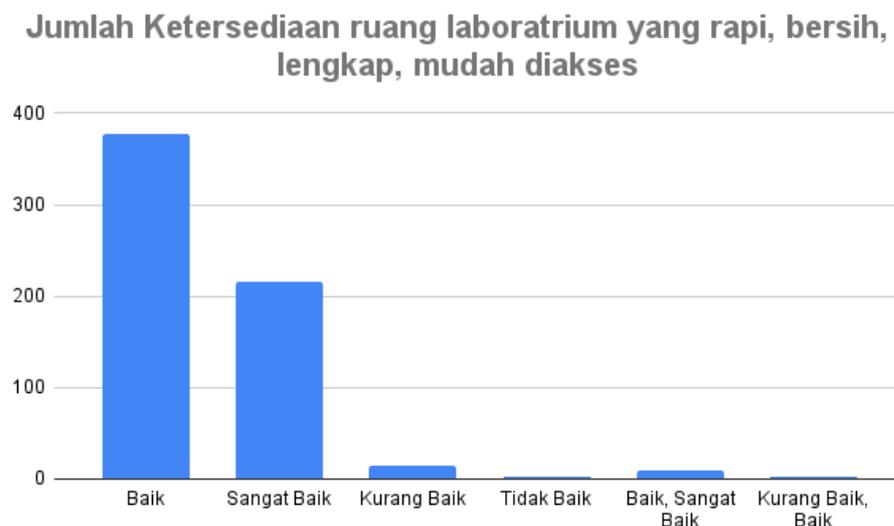
Gambar 18. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana



Gambar 19. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

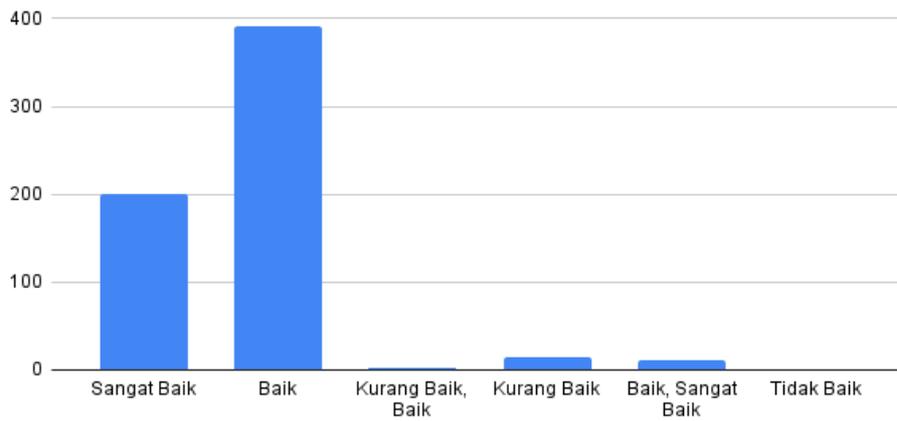


Gambar 20. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana



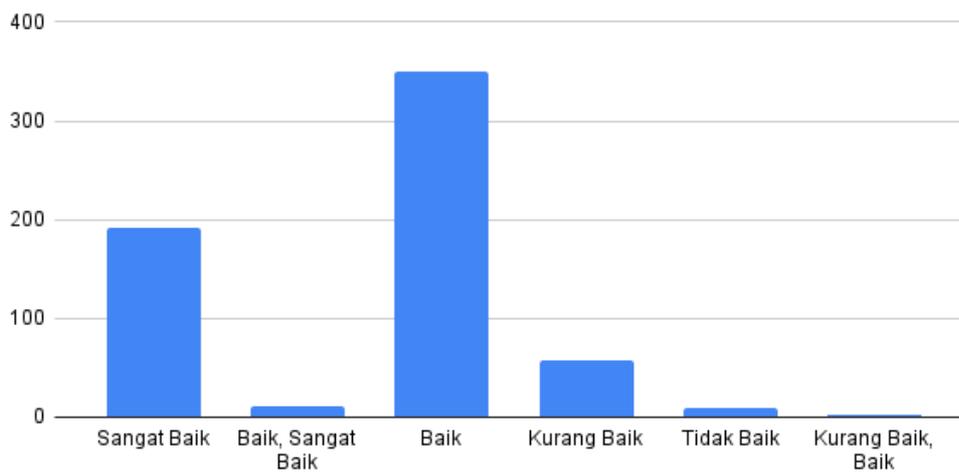
Gambar 21. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Jumlah Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai



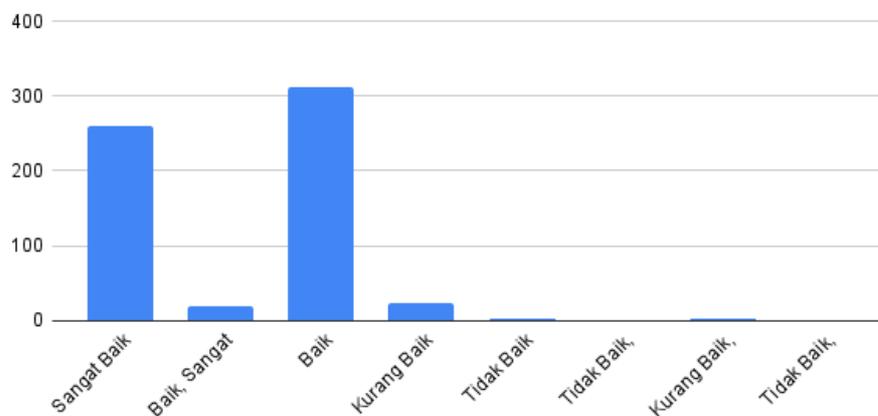
Gambar 22. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Jumlah Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik



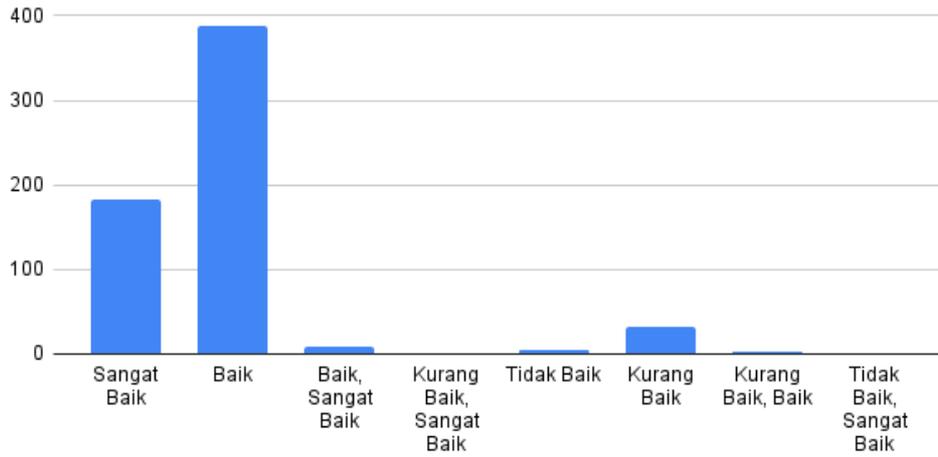
Gambar 23. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

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



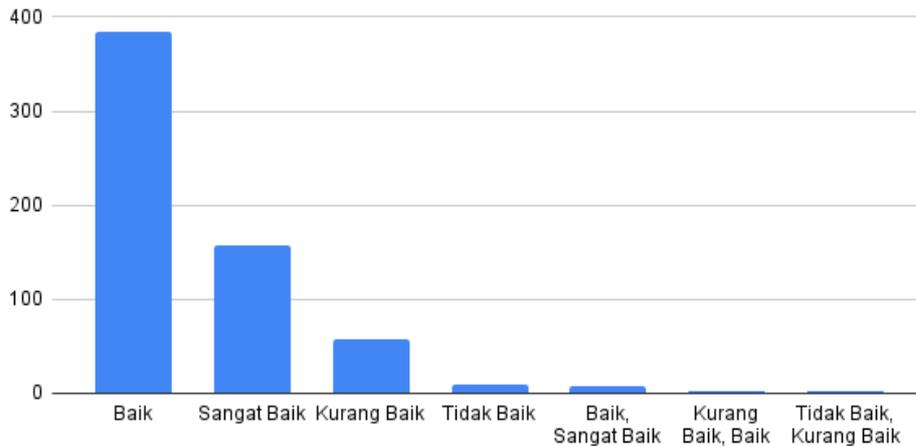
Gambar 24. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

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



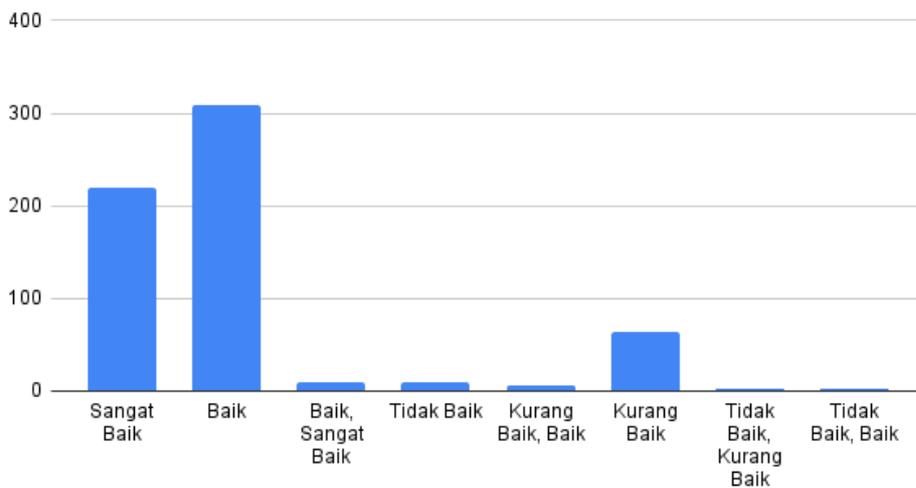
Gambar 25. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Jumlah Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik



Gambar 25. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Jumlah Tempat parkir yang luas dan aman



Gambar 26. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana yaitu 3,25 yaitu Jelas dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek ketersediaan sarana dan prasarana pada lingkup FISIP dinilai baik.

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 3,23 dengan range 2,01-3,00 . Aspek yang paling rendah ialah pada aspek Reability (Keandalan hanya sebesar 3,20.**

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