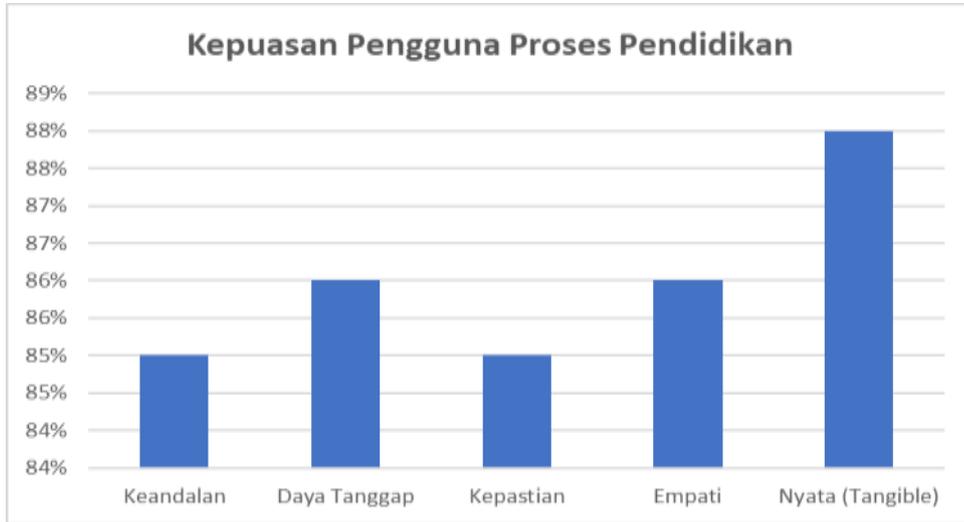


## Kepuasan Pengguna Proses Pendidikan

Indikator Kepuasan Pengguna Program Studi Hubungan Internasional Universitas Nasional didapat melalui survei yang telah kami lakukan dua kali selama periode akademik Ganjil 2021/2022. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dengan jumlah responden sebanyak 314 orang mahasiswa dengan teknik random sampling dan menggunakan instrument kuesioner yang disusun dan disebarikan melalui aplikasi google form, yaitu pada link: <https://forms.gle/6kBoZm6wncuWfoF59>. Hasil angket kemudian dianalisis dan dibuat dalam bentuk laporan kepuasan mahasiswa. Laporan tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pada semua lingkup manajemen dan komitmen segenap civitas akademika Program Studi Hubungan Internasional. Melalui survei mengenai kepuasan pengguna didapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)	Rencana Tindak Lanjut oleh FISIP UNAS/PS
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	85% sangat puas	Pimpinan Prodi mengadakan workshop mengenai proses pembelajaran secara berkala dan mengevaluasi kinerja tendik secara periodik.
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	86% sangat puas	Pimpinan Prodi perlu melakukan rapat Hasil Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu mengenai kinerja dosen dan tendik secara berkala.
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	85% sangat puas	Diperlukan program sosialisasi dalam setiap kebijakan mengenai Pendidikan dan pengajaran kepada mahasiswa sehingga mereka mampu menerima informasi dengan baik. Selain itu, perlu dioptimalkan peranan Himpunan Mahasiswa Hubungan Internasional sebagai salah satu jembatan antara Prodi dan Mahasiswa.
4.	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	86% sangat puas	1. Memaksimalkan Peran Pembimbing Akademik dalam membantu mahasiswa dalam Menyusun rencana Pendidikan. 2. Pimpinan prodi memfasilitasi mahasiswa untuk dapat memberikan saran dan kritik bagi Pengelola Prodi maupun Tenaga Pendidik.

5.	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	88% sangat puas	Pimpinan Prodi melakukan pengecekan berkala sarana dan prasarana agar memadai dalam setiap tahun ajaran.
----	---	-----------------	--



**Gambar Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan**