



2022-2023

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAAN LAYANAN  
FISIP - UNIVERSITAS NASIONAL  
TAHUN 2022-2023**

**Disusun Oleh  
Unit Penjaminan Mutu (UPM)  
FISIP-Universitas Nasional**

**Disahkan Oleh  
Dekan FISIP-Universitas Nasional**

**Jakarta, 1 Agustus 2023**



**Di. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si.**

**KATA PENGANTAR**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAAN LAYANAN**  
**FISIP UNAS**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena karunia-Nya laporan kepuasan layanan terhadap stakeholders yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Laporan survei ini merupakan laporan yang secara rutin dibuat pada setiap tahun untuk memberikan masukan kepada fakultas dan prodi terkait layanan akademik dan non akademik kepada seluruh stakeholders strategis.

Kegiatan survei dan laporannya dapat selesai berkat dukungan seluruh unsur di tingkat FISIP dan Prodi. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh pimpinan fakultas, pimpinan program studi, unit penjaminan mutu, unit penelitian dan pengabdian masyarakat, sekretariat FISIP, seluruh dosen FISIP dan mahasiswa yang senantiasa menjadi pendukung seluruh kegiatan FISIP. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan pertolonganNya untuk kita dalam menjalankan berbagai kegiatan dan amanah yang dititipkan. Semoga hasil survey ini dapat menjadi acuan bagi berbagai pengembangan dan penguatan layanan bagi FISIP dengan seluruh Prodi di lingkungan FISIP sekaligus kontribusi bagi pengembangan FISIP dan UNAS pada masa yang akan datang. Semoga ini juga menjadi bagian dari ibadah kita semua pada Sang Pencipta.

**Dekan FISIP UNAS**

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	4
BAB II METODE.....	5
BAB III KUESIONER DAN ANALIS HASIL SURVEI KEPUASAAN PELAYANAN.....	7
BAB IV PENUTUP .....	9

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan penyelenggaraan survey kepuasan layanan pengguna FISIP UNAS merupakan bagian dari pemenuhan kebutuhan SPMI dan SPME sekaligus sebagai upaya untuk memastikan FISIP dapat mengetahui pelayanan yang diberikan dan peningkatan-peningkatan yang diperlukan untuk senantiasa dilakukan ke depan.

Kegiatan survei ini pada awalnya hanya dilakukan menjelang atau untuk memenuhi kebutuhan SPME dalam rangka penyusunan laporan akreditasi prodi dan fakultas. Namun dalam perkembangannya, FISIP Unas mengambil kebijakan untuk melakukan survey secara berkala (1 tahun sekali). Pelaksanaan survei secara kontinu inipun sekaligus sebagai gambaran betapa pentingnya masukan-masukan terhadap pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan FISIP sebagai bagian dari akuntabilitas FISIP dan upaya untuk keberlanjutan FISIP sebagai lembaga pendidikan yang berstandar, kompeten dan konsisten dalam memenuhi capaian VMTS nya.

#### **B. Tujuan**

Secara umum, isian kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang menggali informasi tentang pelayanan akademik dan non akademik di lingkungan FISIP UNAS terhadap strakeholders strategisnya yaitu : mahasiswa, dosen, dan tendik yang menggunakan layanan di bawah lingkungan FISIP UNAS.

## **BAB II METODE**

### **A. Perencanaan**

Perencanaan survei kepuasan penggunaan dilakukan ke dalam beberapa tahap, yaitu penyusunan instrumen kuisisioner, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan.

#### **Bagan Alur Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelayanan**



## B. Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan layanan ditujukan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengelolaan dilakukan bersamaan dengan survei visi misi . Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran secara serentak *link google form* pada seluruh kategori stakeholder yang telah ditetapkan. Secara teknis survei ini menggunakan *blush link google form* melalui whatsapp dan email stakeholder sesuai dengan data (no hp dan email) yang dimiliki FISIP UNAS. Secara teknis pelaksanaan survey berkoordinasi dengan BPSI (Badan Pengembangan Sistem Informasi) di tingkat UNAS sebagai badan yang memiliki akses pada data stakeholders. Pelaksanaan survey dilaksanakan selama 1 minggu yaitu pada 26 – 31 Juli 2023. Dalam konteks survey ini digunakan metode random sampling kepada seluruh kategori stakeholder melalui data yang dimiliki UNAS. Pelaksanaan survey ini dilakukan secara simultan dengan proses himbauan kepada seluruh stakeholders untuk berpartisipasi dalam pengisian survey. Himbauan dilakukan melalui group prodi dan fakultas, web prodi dan fakultas, media sosial prodi dan fakultas, maupun rapat-rapat /kegiatan-kegiatan internal dan eksternal yang melibatkan stakeholders. Melalui sosialisasi danhimbauan tersebut diharapkan stakeholders dapat mengisi dan mengirimkan link google form sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

## C. Pengolahan dan Analisis Data

Link google form yang telah diisi dikirimkan ke *link google drive* yang telah dibuat oleh tim. Data yang masuk, dicoding dan dikategorikan sesuai dengan pengelompokkan kategori stakeholders. Melalui google form secara otomatis akan diperoleh pengolahan data dengan cepat. Tahapan terpenting yang dilakukan oleh tim adalah memberikan analisa terhadap hasil olahan data yang dihasilkan dan menyusun narasi dan hasil analisisnya pada laporan hasil survey.

## D. Tahapan dan Waktu Pelaksanaan Survey

Tabel: Tahapan dan Waktu Pelaksanaan

<b>Tahapan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>
Penyusunan Instrumen Kuisisioner	19 - 24 Juni 2023
Pengumpulan Data	26 – 10 Juli 2023
Analisis dan Olah Data	13- 18 Juli 2023





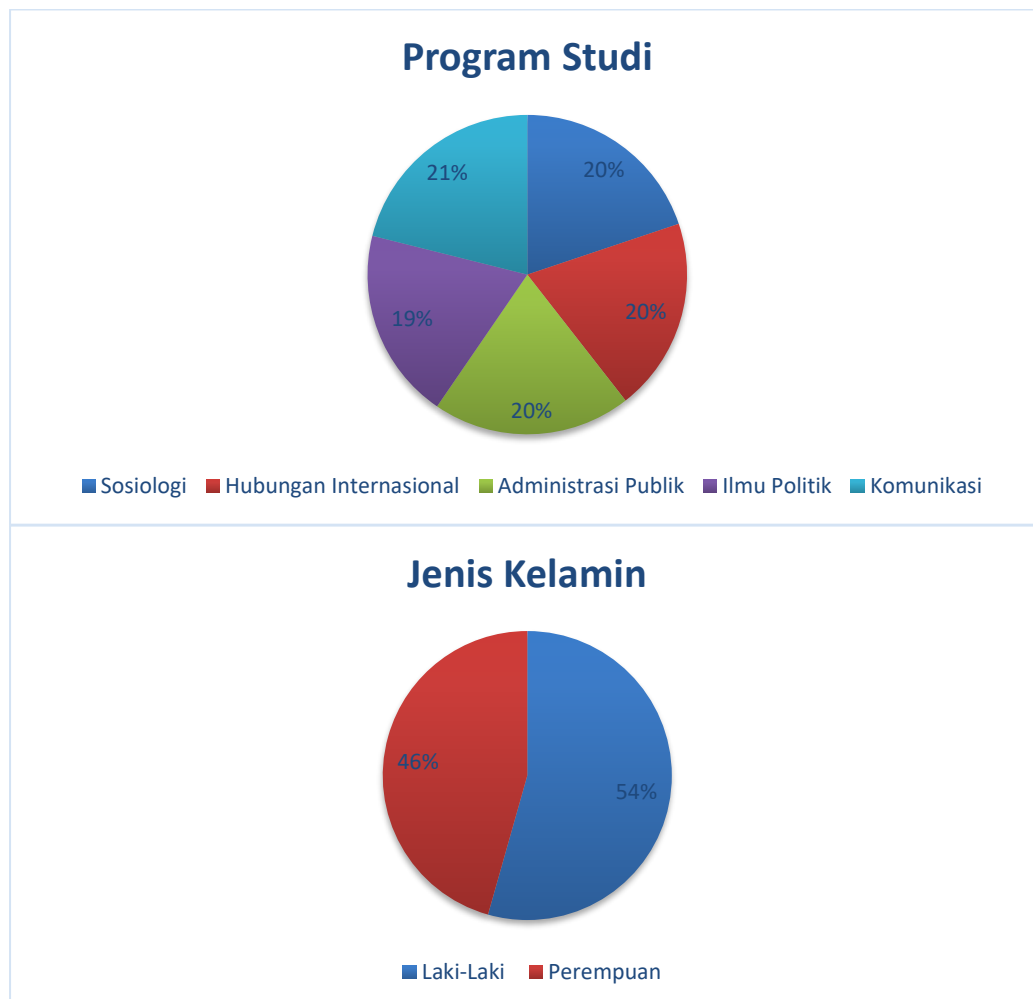
**BAB III**  
**KUESIONER DAN ANALIS HASIL**  
**SURVEI KEPUASAN LAYANAN**  
**FISIP UNAS**

Survei kepuasan pelayanan FISIP UNAS dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sah, andal, mudah digunakan. Kuesioner yang disebarakan kepada dosen, mahasiswa, tendik dan pengguna lulusan. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan berskala interval dengan pilihan Setuju (S), Sangat Setuju (SS), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sebelum didistribusikan kepada responden, kuesioner ini telah dilakukan pre test untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan dapat dipahami/dimengerti dengan baik dan mudah oleh responden. Proses selanjutnya kuesioner di distribusikan ke seluruh mitra baik secara langsung maupun melalui secara *online* dalam bentuk *google form*. Hasil pengolahan data yang diperoleh langsung dari *google form* terlihat pada bagan di bawah ini :

Jenis Responden Anda:

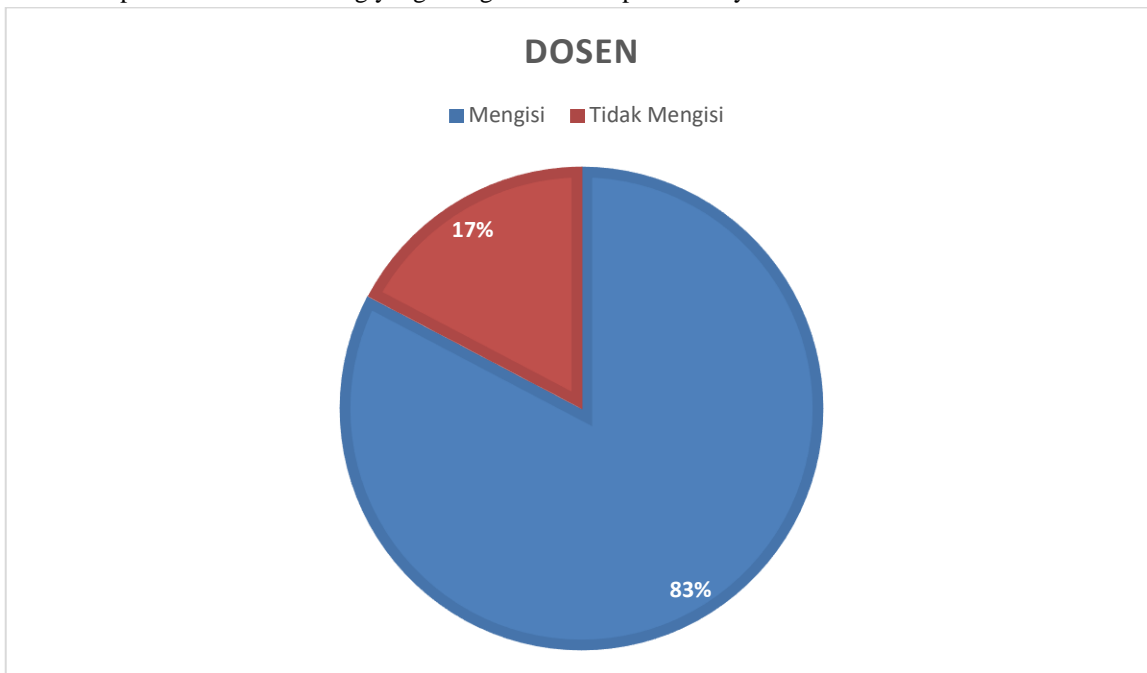
A. Responden Mahasiswa

Dari total 2350 responden seluruh prodi dan jenis kelamin laki-laki dan perempuan



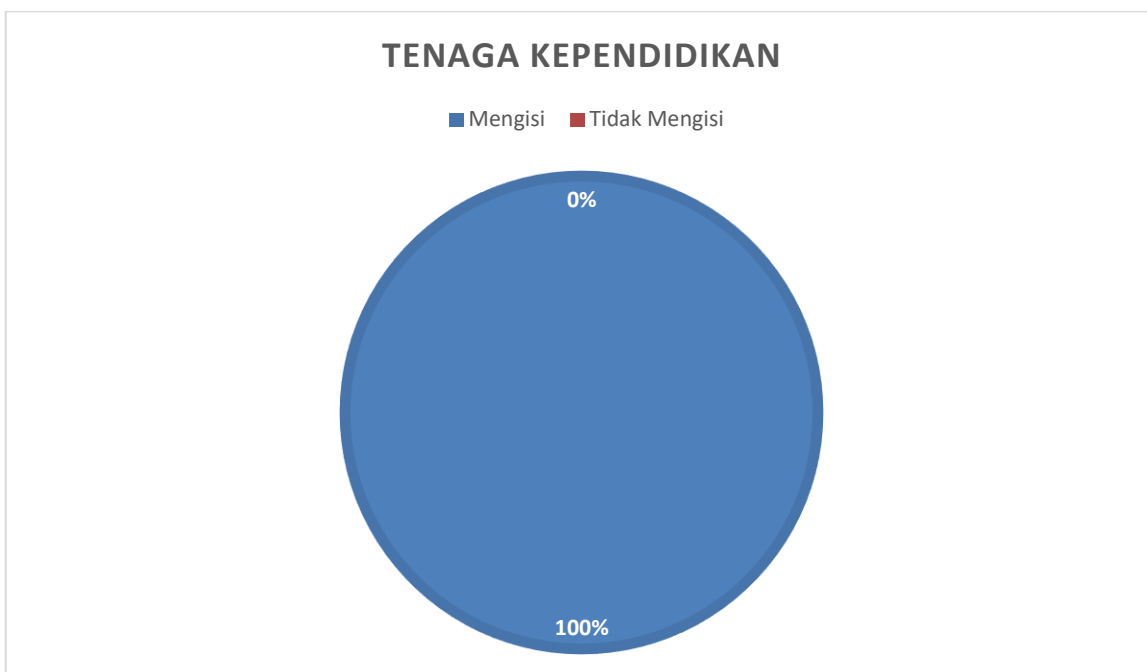
**B. Dosen**

Jumlah responden dosen 90 orang yang mengisi survei kepuasan layanan

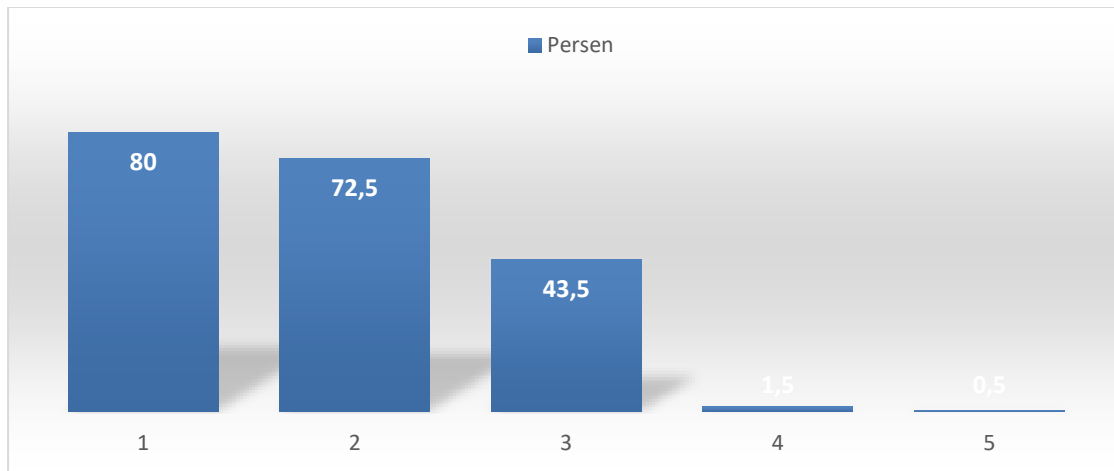


**C. Tenaga Kependidikan**

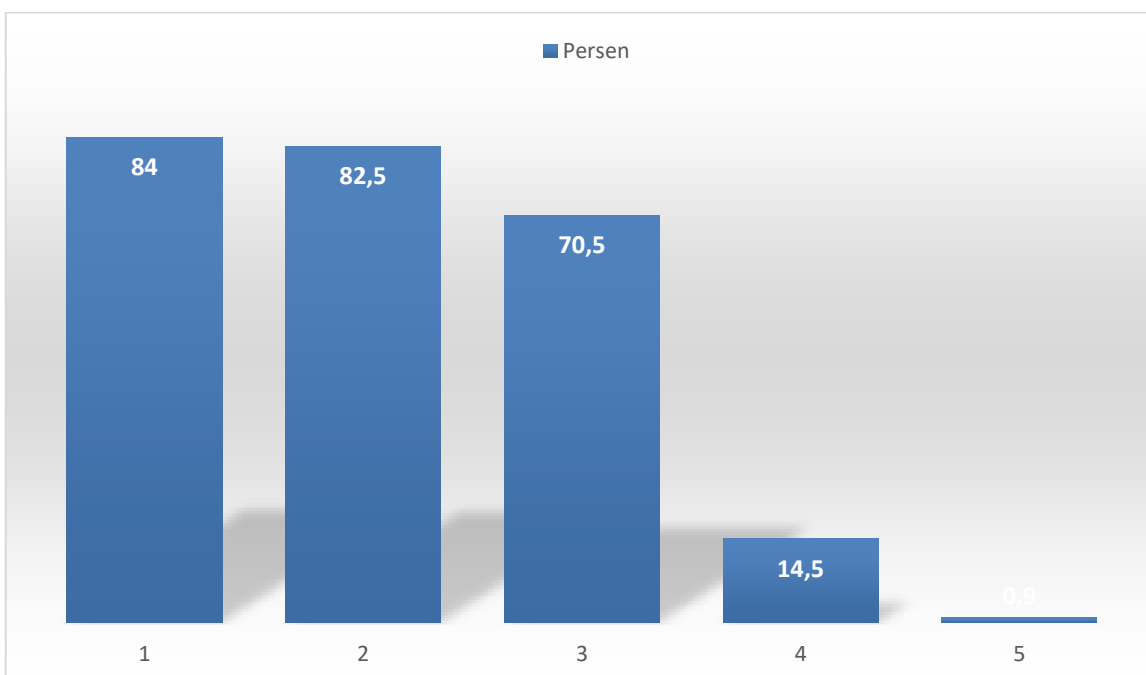
Jumlah responden tenaga kependidikan 10 orang



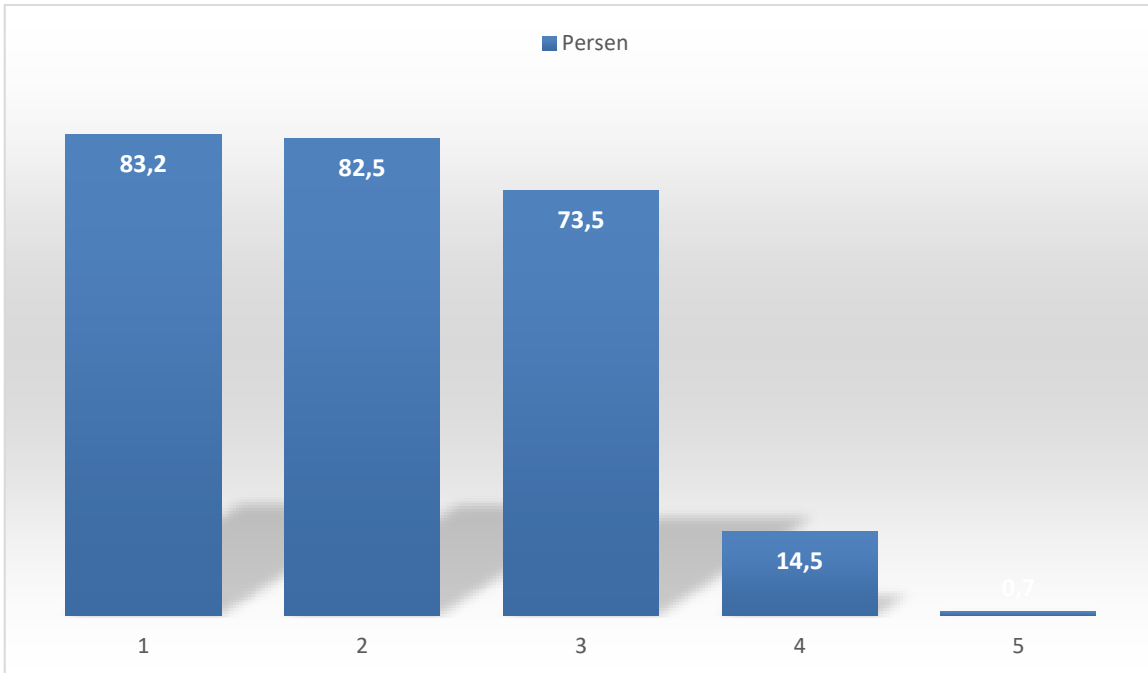
Keandalan (reability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan



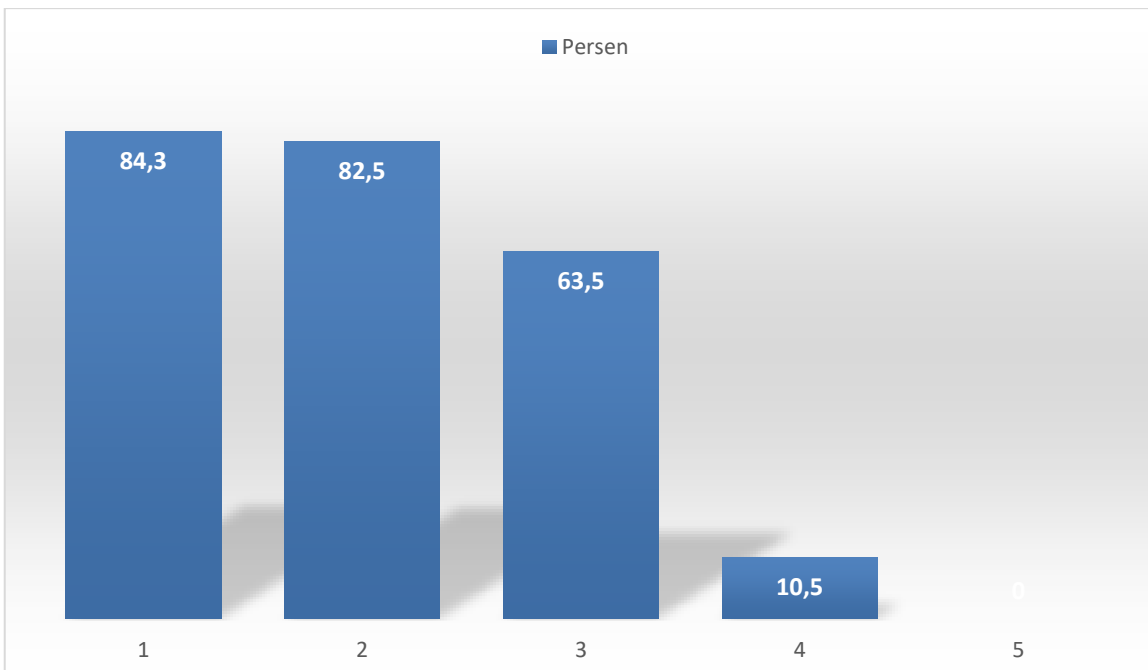
Daya tanggap (responsiveness) : kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



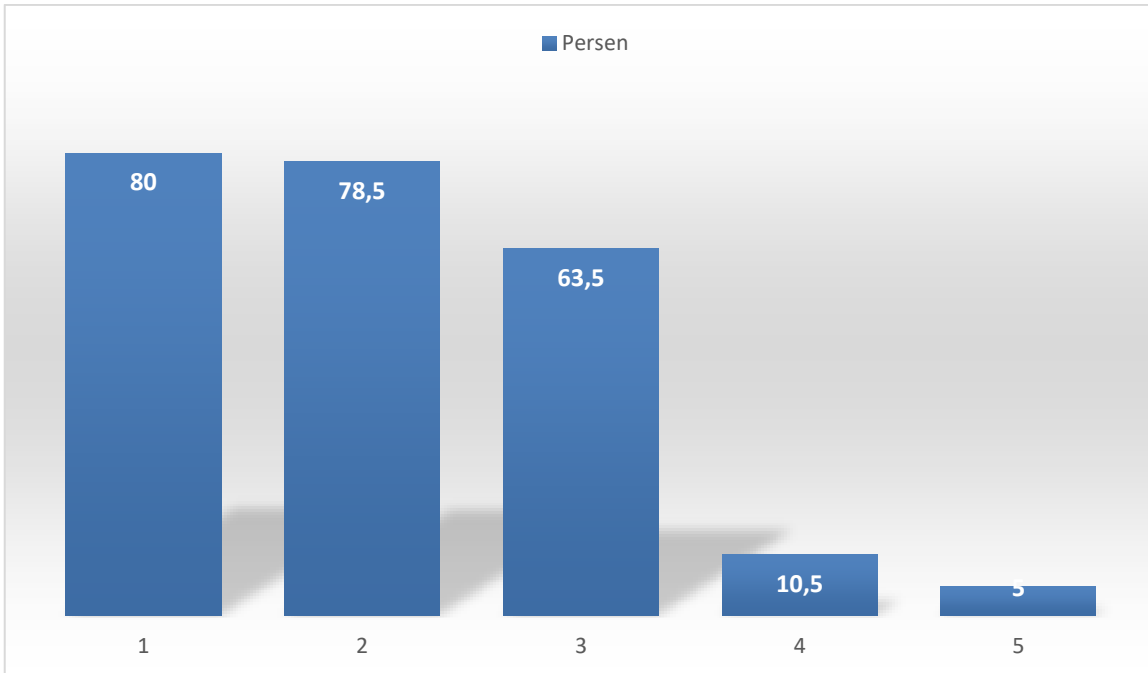
Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



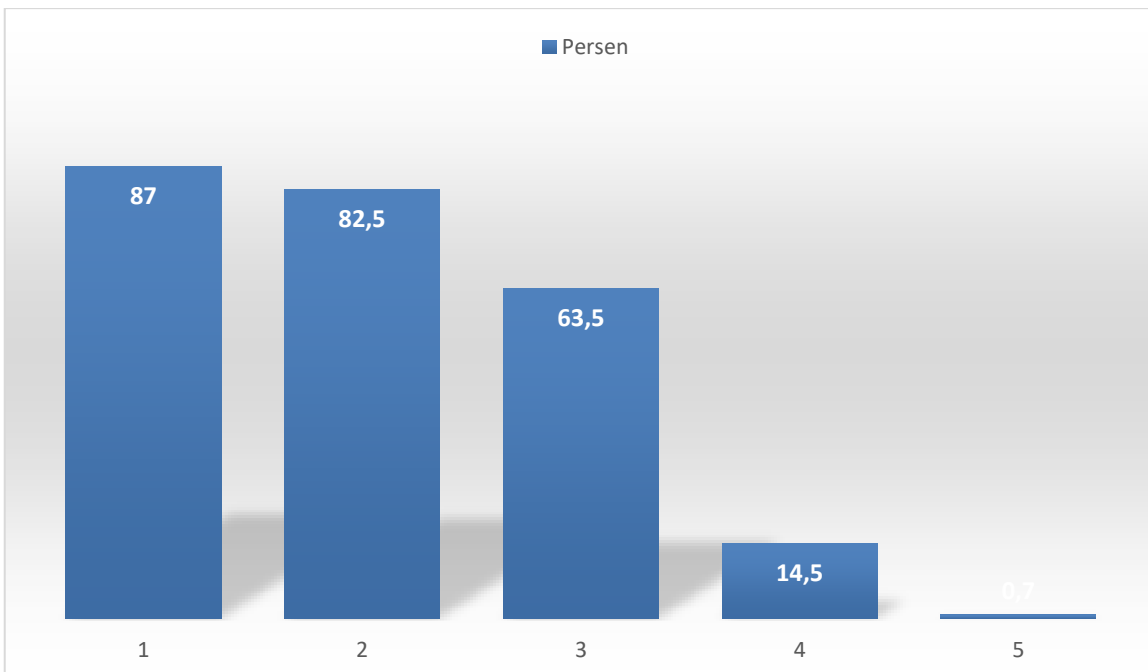
Empati (empathy) : kesedian atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



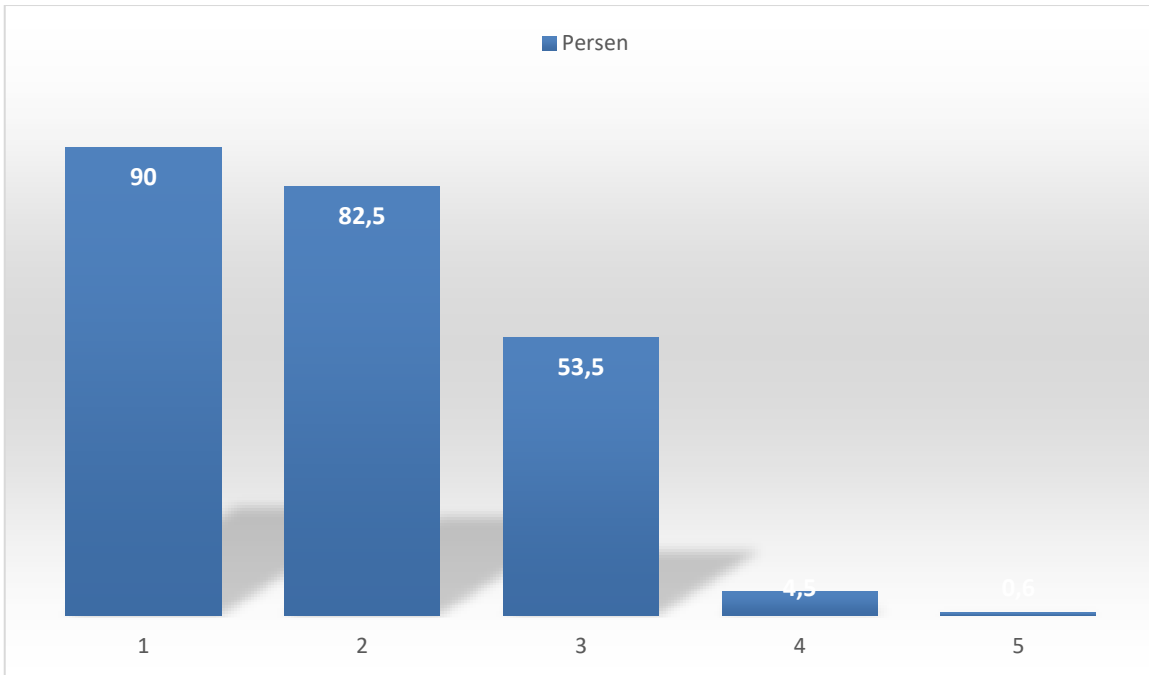
Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sasaran dan prasarana



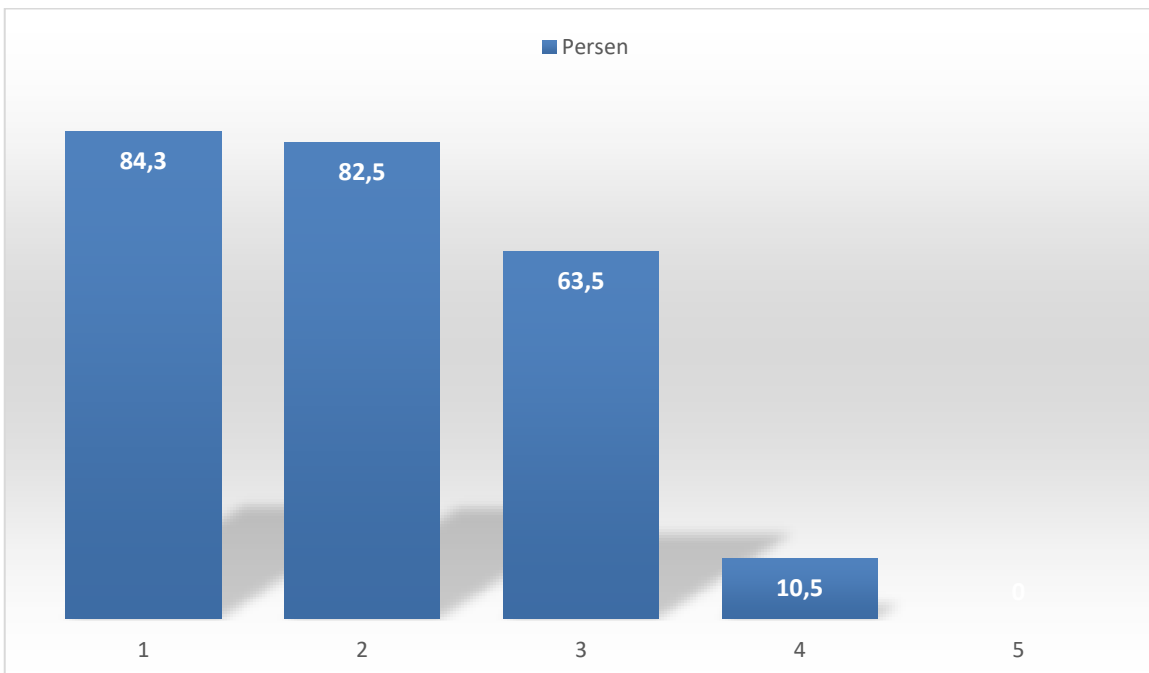
Apakah Anda merasa bahwa Fisip Universitas Nasional memberikan informasi yang cukup dan relevan terkait perubahan jadwal, kebijakan, atau peraturan lainnya?



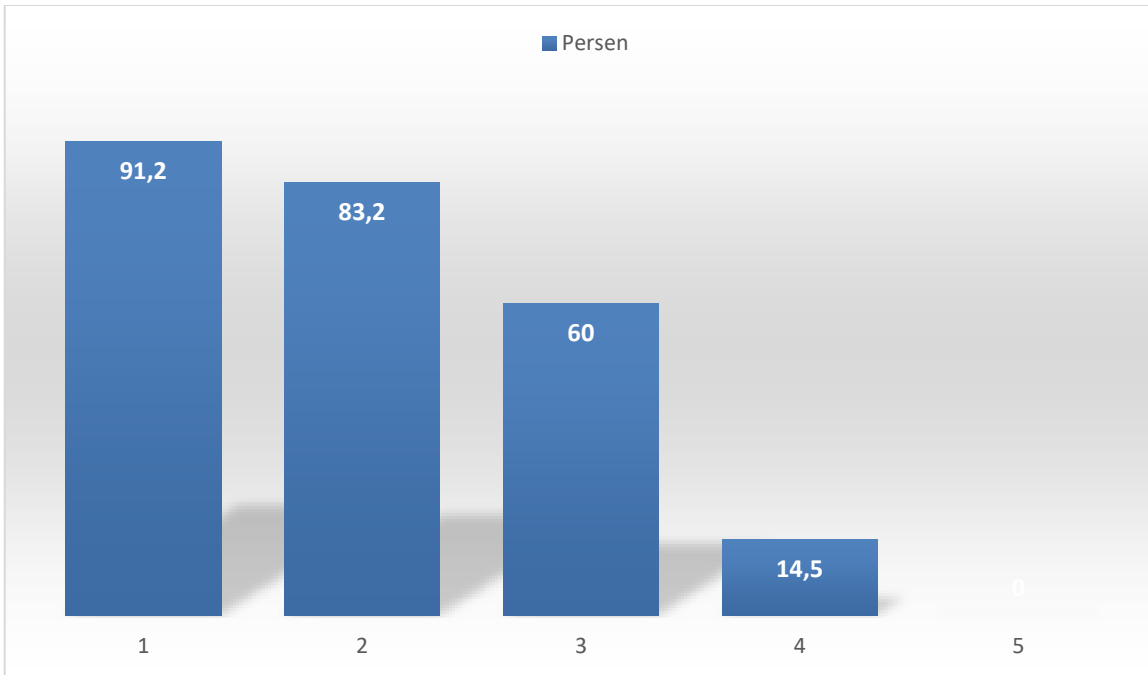
Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan mahasiswa di FISIP UNAS, termasuk bantuan administrasi, konseling, dan fasilitas umum?



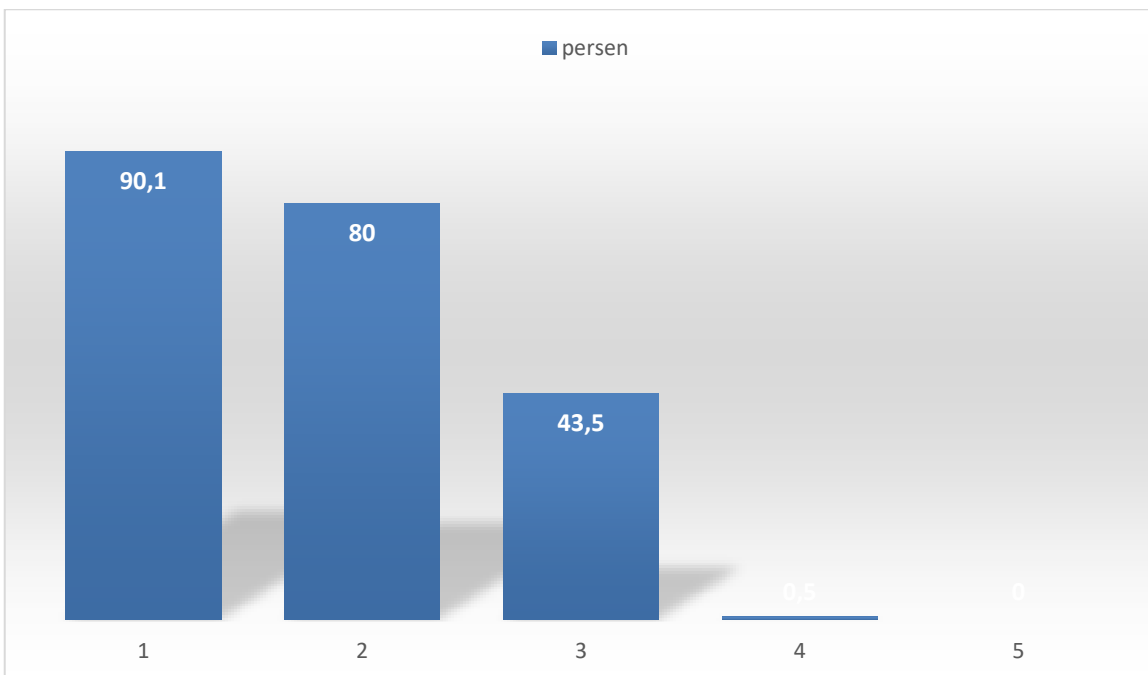
Sejauh mana Anda merasa pertemuan dan diskusi mahasiswa bersama dosen Pembimbing Akademik di FISIP UNAS memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan akademik dan sosial?



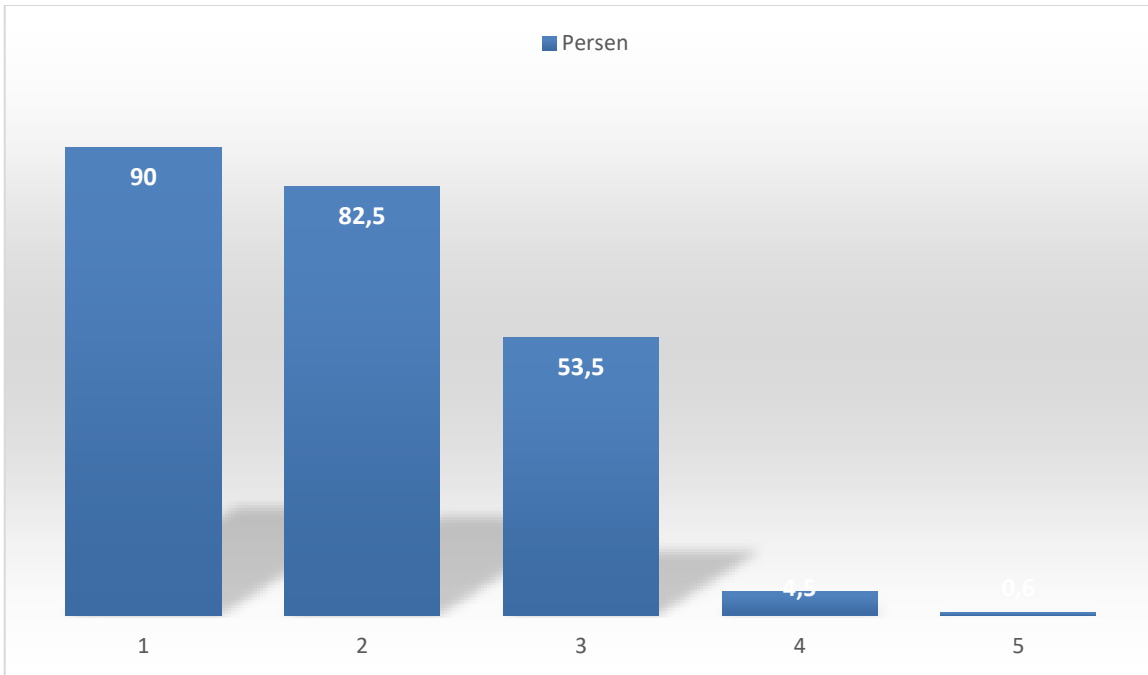
Sejauh mana Anda merasa informasi penting terkait kemahasiswaan di FISIP UNAS disampaikan secara efektif?



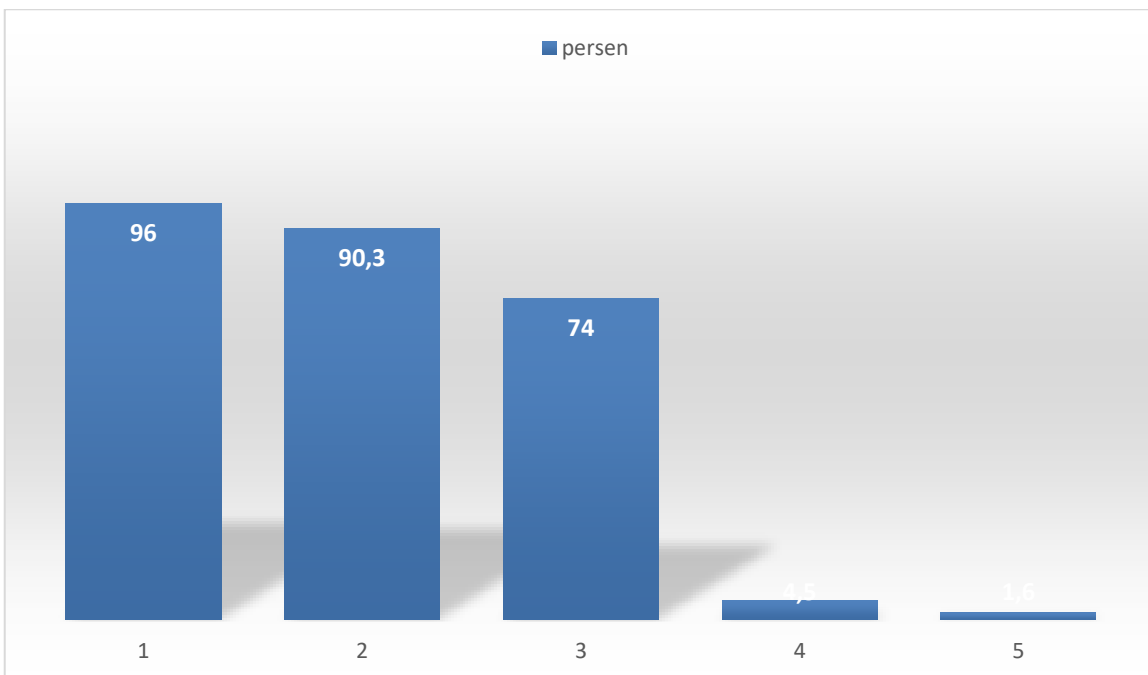
Sejauh mana Anda merasa sarana pembelajaran di FISIP UNAS, seperti ruang kuliah, perpustakaan, dan laboratorium, mendukung proses pembelajaran Anda?



Bagaimana penilaian Anda terhadap kejelasan informasi terkait keuangan mahasiswa, seperti biaya kuliah, beasiswa, dan fasilitas pembayaran lainnya di FISIP UNAS?

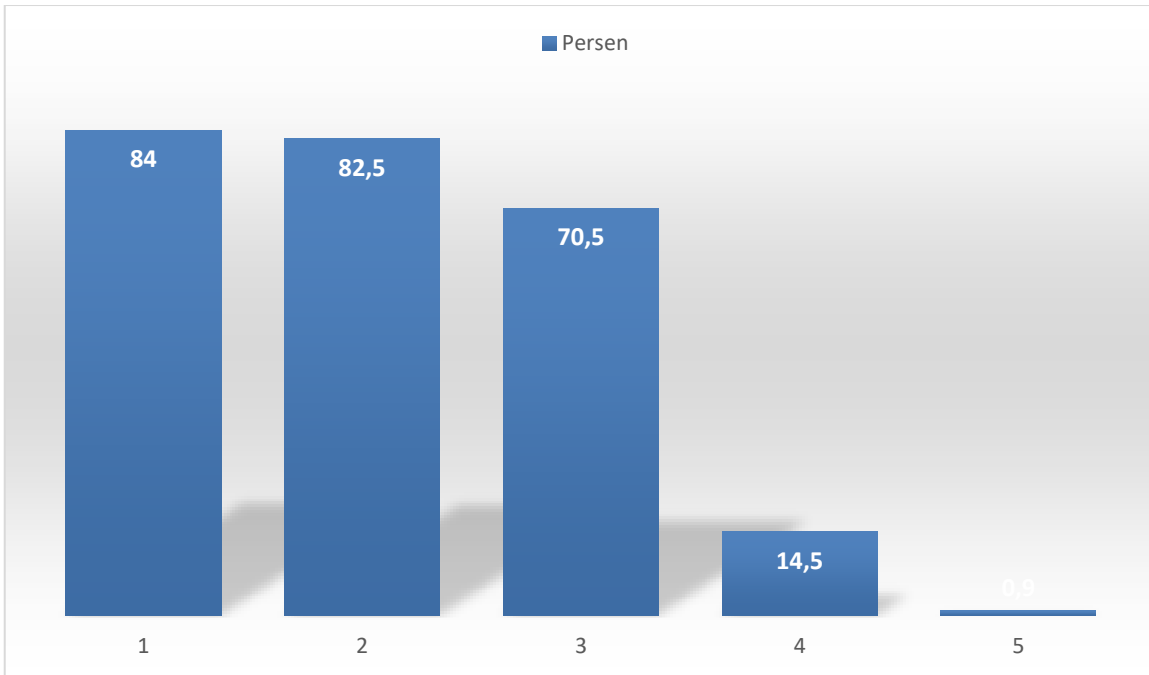


Sejauh mana Anda merasa dukungan teknologi dalam pembelajaran di FISIP UNAS, seperti penggunaan platform online, membantu Anda dalam mengakses materi dan berinteraksi dengan dosen?

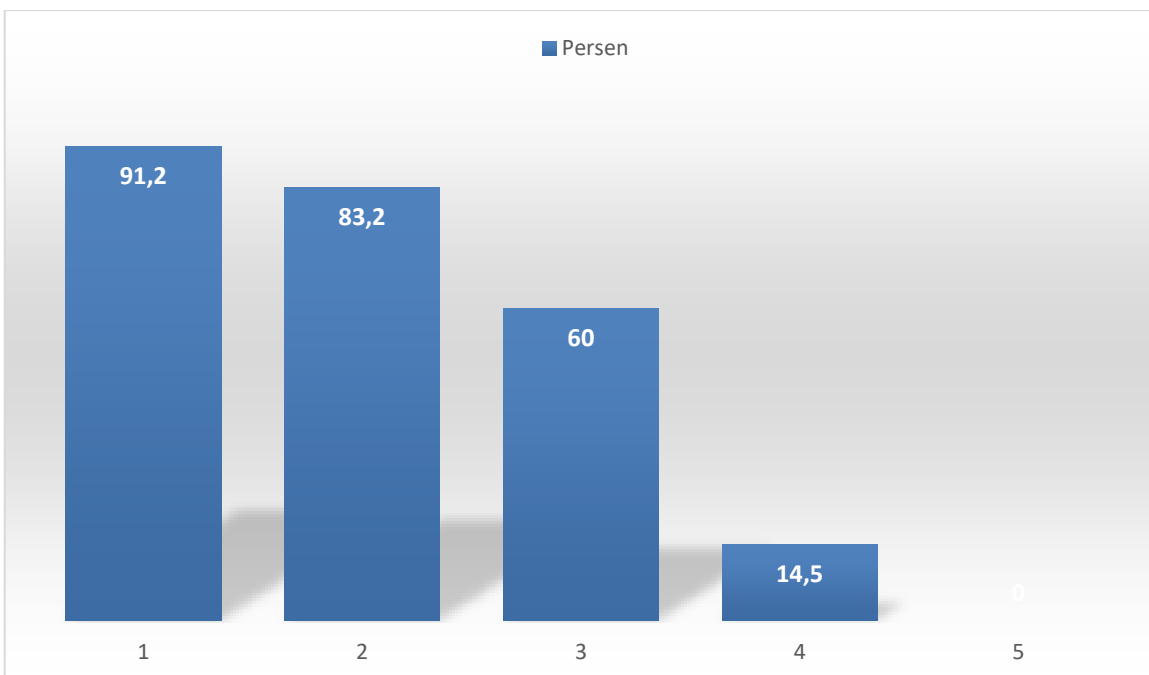


Sejauh mana Anda merasa interaksi online pada forum LMS di FISIP UNAS efektif dalam mendukung proses pembelajaran dan diskusi antar mahasiswa?

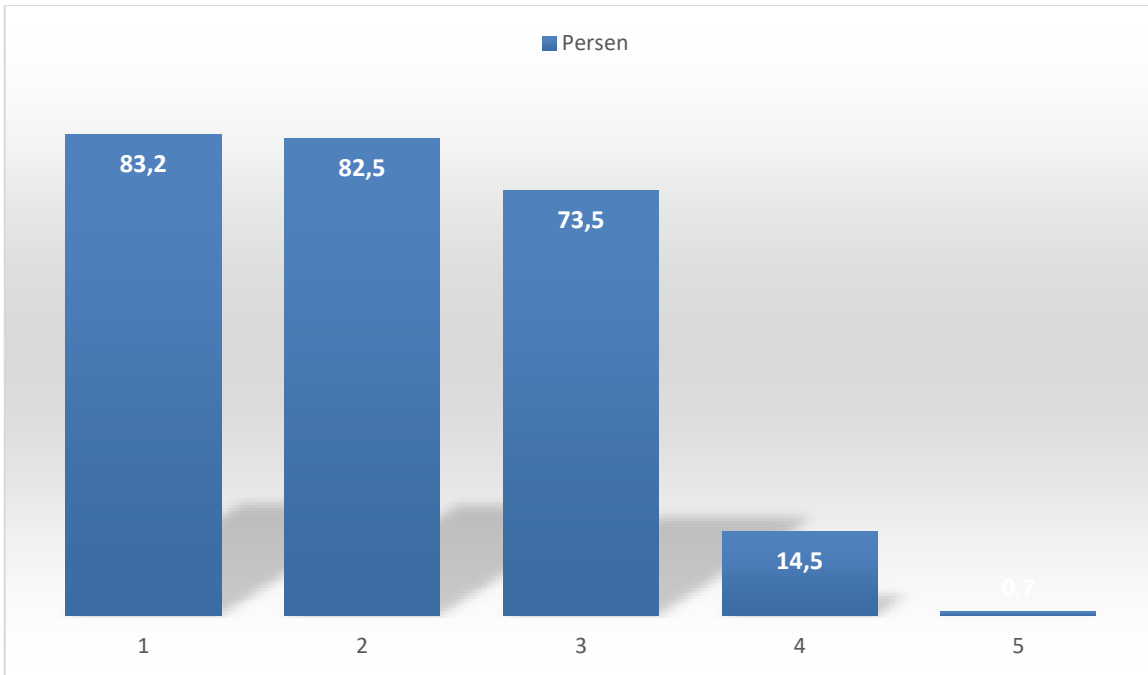




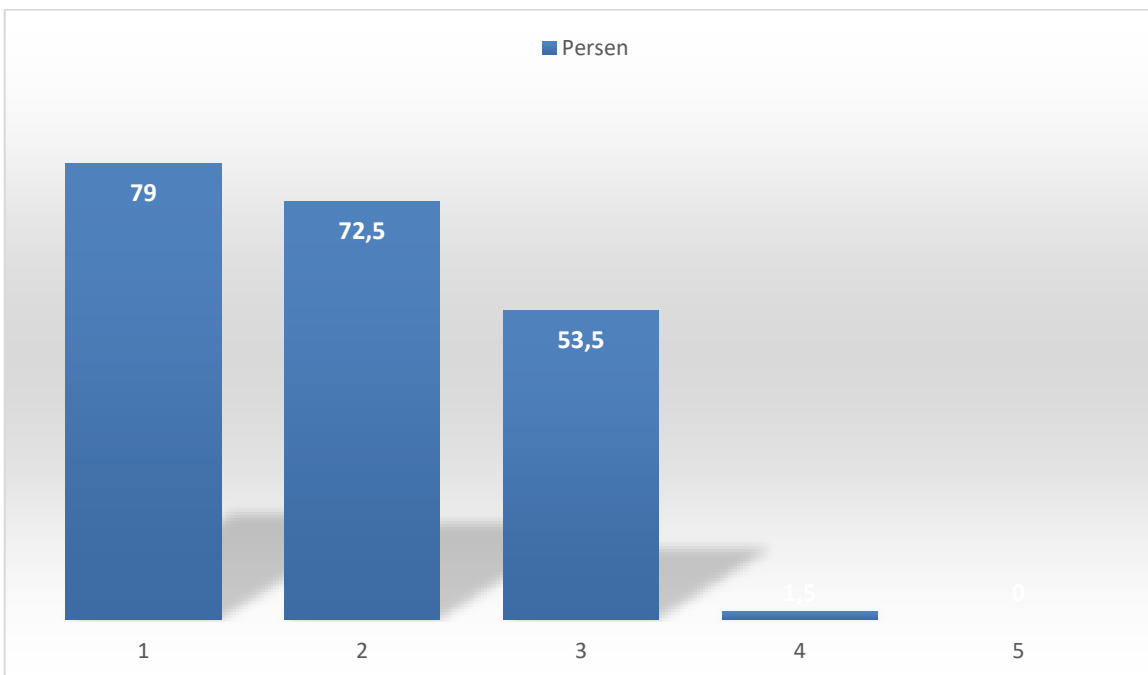
Bagaimana penilaian Anda terhadap kinerja dosen dalam menyampaikan materi, memberikan bimbingan, dan respons terhadap pertanyaan mahasiswa?



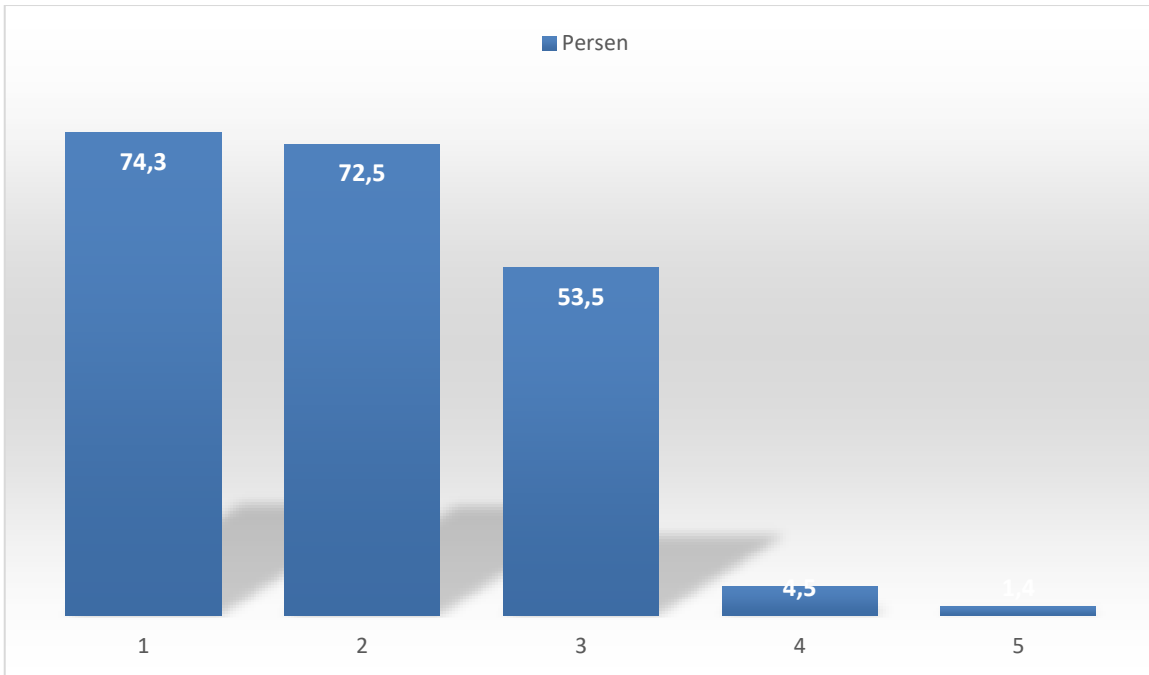
Seberapa baik dosen memberikan dukungan dalam hal panduan dan bimbingan terkait penelitian bagi mahasiswa?



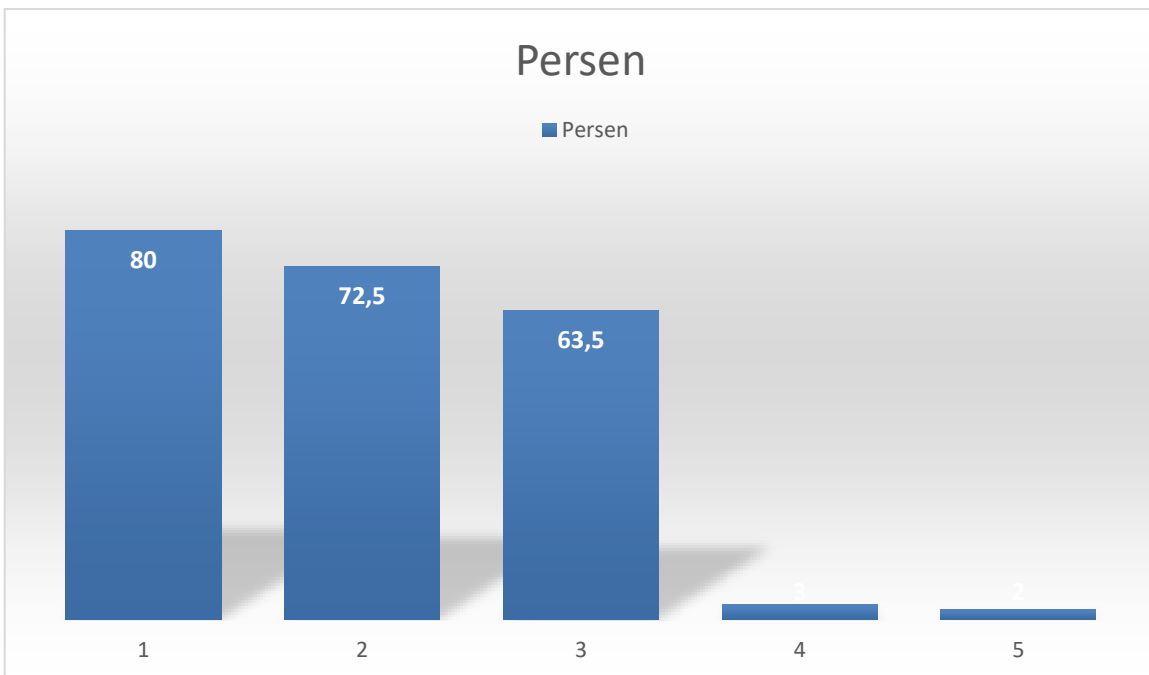
Seberapa baik Prodi mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam materi pengajaran dan kegiatan akademik?



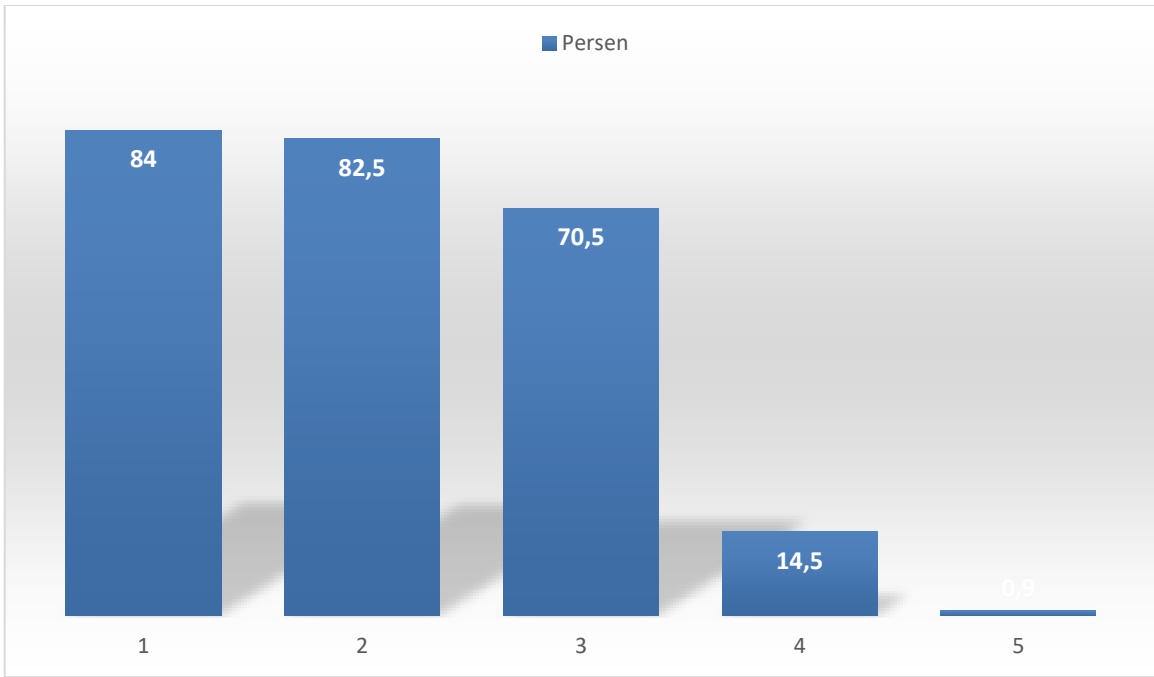
Apakah Anda merasa kontribusi mahasiswa di kegiatan pengabdian masyarakat cukup diakui dan bernilai dalam konteks pengembangan ilmu di Prodi Anda?



Bagaimana penilaian Anda terhadap dukungan yang diberikan oleh Prodi dalam menggalang kegiatan pengabdian masyarakat yang relevan dengan pengembangan ilmu di FISIP UNAS?



Seberapa sering mahasiswa di FISIP UNAS terlibat dalam publikasi ilmiah atau kegiatan penelitian yang dilakukan oleh dosen ?



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil survey kepuasan pelayanan yang dilakukan FISIP UNAS pada periode 2022-2023 menunjukkan hasil yang cukup baik. Kategori yang secara aktif mengirimkan kembali kuesioner melalui google sebagian besar (98,7%) adalah mahasiswa. Respon mahasiswa dalam mengisi kuisisioner sangat aktif dan diisi sekitar 54 % berjenis kelamin laki- laki dan 46% berjenis kelamin Perempuan.

Pertanyaan mengenai Keandalan (reability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan memperoleh 80 % dari seluruh responden dan Daya tanggap (responsiveness) : kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh persentase sekitar 84%. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik di FISIP UNAS. Dalam hal kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan 83.2 % serta kesedian atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa 84,3 %. Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sasaran dan prasarana 80%.

Survei kepuasan tentang Fisip Universitas Nasional memberikan informasi yang cukup dan relevan terkait perubahan jadwal, kebijakan, atau peraturan lainnya sebanyak 87 % dan terhadap layanan mahasiswa di FISIP UNAS, termasuk bantuan administrasi, konseling, dan fasilitas umum sebanyak 90%. Fisip juga memfasilitasi mahasiswa dalam pertemuan bersama dosen Pembimbing Akademik yang memperoleh persentase sebanyak 84,3 % mahasiswa merasa puas serta informasi penting terkait kemahasiswaan di FISIP UNAS disampaikan secara efektif memperoleh persentase yang cukup tinggi sebanyak 91,2%. Sarana dan prasarana pemebelajaran di FISIP seperti ruang kuliah, perpustakaan, dan laboratorium, mendukung proses pembelajaran Anda sebanyak 90,1% dan kejelasan informasi terkait keuangan mahasiswa, seperti biaya kuliah, beasiswa, dan fasilitas pembayaran lainnya di FISIP UNAS sebanyak 90% karena semua informasi tersedia di web Fisip dan web Universitas Nasional.

Adapun dukungan teknologi dalam pembelajaran di FISIP UNAS, seperti penggunaan platform online, membantu Anda dalam mengakses materi dan berinteraksi dengan dosen

sebanyak 96% dan mahasiswa bisa akses di Web perkuliahan UNAS serta interaksi online pada forum LMS di FISIP UNAS efektif dalam mendukung proses pembelajaran dan diskusi antar mahasiswa sebanyak 84%. Kinerja dosen dalam menyampaikan materi, memberikan bimbingan, dan respons terhadap pertanyaan mahasiswa sebanyak 91,2% dan dosen memberikan dukungan dalam hal panduan dan bimbingan terkait penelitian bagi mahasiswa sebanyak 83,2 %. Untuk seberapa baik Prodi mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam materi pengajaran dan kegiatan akademik sebanyak 79 %. Dalam hal kontribusi mahasiswa di kegiatan pengabdian masyarakat cukup diakui dan bernilai dalam konteks pengembangan ilmu di Prodi Anda sebanyak 74,3%, untuk penilaian terhadap dukungan yang diberikan oleh Prodi dalam menggalang kegiatan pengabdian masyarakat yang relevan dengan pengembangan ilmu di FISIP UNAS sebanyak 80% dan keterlibatan mahasiswa di FISIP UNAS terlibat dalam publikasi ilmiah atau kegiatan penelitian yang dilakukan oleh dosen sebanyak 84%.

Hasil survey ini menjadi masukan penting bagi FISIP UNAS untuk melakukan rencana strategis yang lebih sistematis dan kontinyu dalam hal kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa serta hal ini menjadi tantangan strategis untuk FISIP UNAS ke depan.



**UNIVERSITAS  
NASIONAL**  
PIONIR PERUBAHAN

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**