

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2018**

A. DESKRIPSI SURVEY

- a. Deskripsi Pelaksanaan : Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Unmul
- b. Tanggal Pelaksanaan :

B. PROFIL RESPONDEN

- a. Jumlah Responden : 176
- b. Jenis Kelamin :
- 1) Laki-Laki : 52
- 2) Perempuan : 124
- c. Status Responden, Mahasiswa:
- 1) Ilmu Pemerintahan : 24
- 2) Administrasi Negara : 116
- 3) Pembangunan Sosial : 1
- 4) Ilmu Komunikasi : 11
- 5) Administrasi Bisnis : 13
- 6) Psikologi : 11

C. METODE

- a. Teknik Survey : Online, alamat situs www.fisip-unmul.ac.id
- b. Jenis Pernyataan : Tertutup
- c. Jenjang Jawaban : 4
- d. Jumlah Pernyataan : 23
- e. Teknik Analisis : Persentase

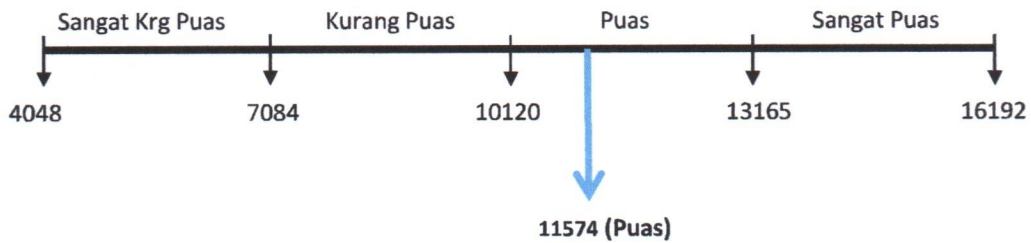
D. ANALISIS DATA

Penyajian data hasil survey, tersaji dalam tabel Persentase berikut ini.

Jenjang Jawaban	Skor Jawaban (S)	Jawaban Responden		
		Frekuensi (F)	Total Skor (FxS)	Persentase (%)
a (Sangat Setuju)	4	328	1312	11,34
b (Setuju)	3	2884	8652	74,75
c (Kurang Setuju)	2	774	1548	13,37
d (Sangat Kurang Setuju)	1	62	62	0,54
	Total	4048	11574	100

Angka minimum :	$1 \times 23 \times 176$	= 4048
Angka maksimum :	$4 \times 23 \times 176$	= 16192
Median :	$(4048 + 16192) : 2$	= 10120
Kuartil I :	$(4048 + 10120) : 2$	= 7084
Kuartil III :	$(10120 + 16192) : 2$	= 13165

Kategori Kepuasan Layanan



E. KESIMPULAN

Sebagian besar mahasiswa merasakan puas terhadap layanan akademika dan kemahasiswaan Fisipol (74,75%). Dengan total skor sebesar 11574, maka tingkat kepuasan termasuk kategori puas.

F. TINDAK LANJUT

Meskipun sebagian besar mahasiswa puas terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan, namun kualitas layanan perlu terus ditingkatkan, diantaranya:

1. Meningkatkan keramahan, kesopanan dan kemampuan komunikasi staf Akademik dalam melayani mahasiswa.
2. Meningkatkan ketepatan waktu staf akademik dalam melayani mahasiswa.
3. Mensosialisasikan dan meningkatkan penyediaan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa



Samarinda,
Tim Pelaksana

Muhammad Ali Adriansyah, S.Psi., M.Si
NIP. 192005132008011013