

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TAHUN 2020**

**A. DESKRIPSI SURVEY**

- a. Tujuan Survey : Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Kemahasiswaan FISIP Unmul
- b. Tanggal Tanggal :

**B. PROFIL RESPONDEN**

1. Jumlah Responden : 392
2. Jenis Kelamin
- a. Laki-Laki : 101
- b. Perempuan : 291
3. Status Responden (Program Studi)
- a. Ilmu Pemerintahan : 81
- b. Administrasi Negara : 129
- c. Pembangunan Sosial : 42
- d. Ilmu Komunikasi : 79
- e. Administrasi Bisnis : 61
- f. Psikologi : 68

**C. METODE**

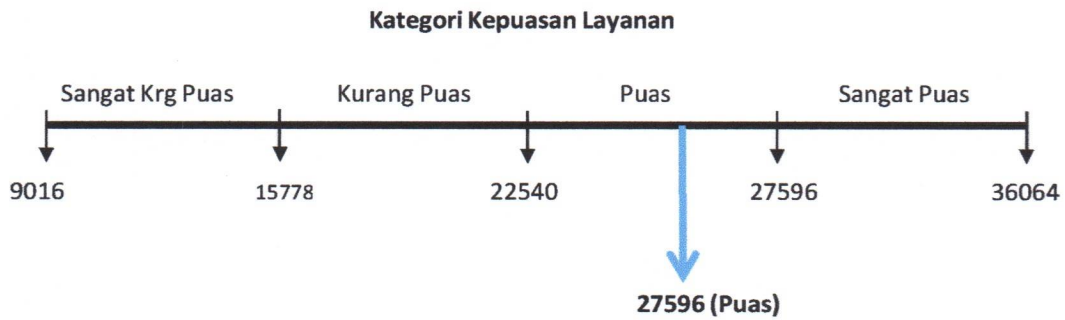
- a. Teknik Survey : Online, alamat situs [www.fisip-unmul.ac.id](http://www.fisip-unmul.ac.id)
- b. Jenis Pernyataan : Tertutup
- c. Jenjang Jawaban : 4
- d. Jumlah Pernyataan : 23
- e. Teknik Analisis : Persentase

**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	1623	6492	18,00
b (Setuju)	3	6412	19236	71,12
c (Kurang Setuju)	2	887	1774	9,84
d (Sangat Kurang Setuju)	1	94	94	1,04
	Total	9016	27596	100

- Angka minimum :  $1 \times 23 \times 392 = 9016$
- Angka maksimum :  $4 \times 23 \times 392 = 36064$
- Median :  $(9016+36064):2 = 22540$
- Kuartil I :  $(9016+22540):2 = 15778$
- Kuartil II :  $(22540+36064):2 = 27596$



**E. KESIMPULAN**

Sebagian besar mahasiswa merasakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan FISIP (71,12% dan 18,00%). Dengan total skor sebesar 27596, maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk kategori puas dan sangat puas.

**F. TINDAK LANJUT**

Meskipun sebagian besar mahasiswa puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan di FISIP namun kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan, terutama dalam:

1. Pelayanan yang dengan ramah, sopan dan komunikatif dari staf akademik,
2. Meningkatkan ketepatan waktu staf akademik dalam melayani mahasiswa

Samarinda,  
Tim Pelaksana Survey

Muhammad Ali Adriansyah, S.Psi., M.Si  
NIP 98005132008011013

Mengetahui  
Dekan FISIP Unmul,

Dr. H. Muhammad Noor, M.Si  
NIP 196008171986011001