

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA DAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK  
DAN LAYANAN UMUM  
FAKULTAS ILMU BUDAYA**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN**

**2022**

## A. Latar Belakang Pelaksanaan Survey

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi maupun fakultas. Hal ini dikarenakan mahasiswa dan dosen selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa dan dosen menjadi penting.

Survey kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan akademik dan umum ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Budaya. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningk

## B. Metode Survey

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuisioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah mahasiswa dan dosen FIB Unsoed.

Tabel 1: Jumlah Sampel Mahasiswa dan Dosen

NO	Program Studi	Mahasiswa	Dosen
1	Program Studi S1 Sastra Inggris	73	11
2	Program Studi D3 Bahasa Inggris	63	10
3	Program Studi S1 Sastra Indonesia	43	9
4	Program Studi S1 Sastra Jepang	51	12
5	Program Studi D3 Bahasa Mandarin	66	6
6	Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	56	11
7	Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Inggris	31	9
	Jumlah Sampel	383	68

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.

Tabel 2: Skala Penilaian

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
3.60 – 4,00	A	Sangat Puas
3.00 - 3,59	B	Puas
2,40 - 2,99	C	Cukup
1,00 - 2,39	D	Kurang

### C. Hasil Survey

Berdasarkan angket yang disebar kepada mahasiswa UIN Sumatera Utara, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa disajikan dalam table berikut:

Tabel 3: Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Secara Umum dalam pengurusan administrasi di FIB	3,30	Puas
2	Proses pengurusan KRS	3,14	Puas
3	Proses pengurusan Transkrip nilai	3,31	Puas
4	Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan mahasiswa	3,09	Puas
5	Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,07	Puas
6	Proses pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,33	Puas
7	Layanan kelengkapan kelas	3,42	Puas
8	Layanan Akses Internet	2,31	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik dan umum	2,32	Puas
10	Proses dan akses pelayanan peminjaman prasarana FIB	2,24	Puas
11	Komunikasi staf dengan pengguna layanan	2,36	Puas
12	Prosedur penyampaian informasi	2,33	Puas
13	Proses pengurusan beasiswa	3,33	Puas
14	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan	2,35	Puas
15	Proses waktu penyelesaian segala administrasi	2,07	Puas
Rerata		2.79	

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa cukup dengan layanan akademik dan Umum.

## 2. Tingkat Kepuasan Dosen

Tabel 3: Tingkat Kepuasan Dosen

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Secara Umum dalam pengurusan administrasi di FIB	3,01	Puas
2	Proses pengurusan dan penyelesaian administrasi kepegawaian	3,04	Puas
3	Proses pemberian informasi	3,11	Puas
4	Proses layanan SIM	3,13	Puas
5	Sikap dan kejelasan pelayanan tendik	3,32	Puas
6	Proses dan akses pelayanan di FIB	3,21	Puas
7	Komunikasi staf dengan pengguna layanan	3,30	Puas
8	Prosedur penyampaian informasi	3,31	Puas
9	Proses pengurusan kenaikan Jabfung	3,32	Puas
10	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,43	Puas
11	Proses waktu penyelesaian segala administrasi	3,31	Puas
Rerata		2,82	

Hasil survey terhadap dosen menunjukkan bahwa secara rata-rata dosen merasa cukup dengan layanan akademik dan Umum.

### D. Analisis Pengembangan

Berdasarkan hasil survey tahun 2016, tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan level puas dan dosen pada level kurang. Tingkat kepuasan ini mengalami penurunan di kalangan mahasiswa yaitu dari level puas ke cukup. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2017 FIB ada pembangunan gedung D yang mengakibatkan adanya kendala pada pelayanan akademik dan umum.