



**FIB**  
UNSOED



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN

2023/2024.1

---

UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA

## **I. Pendahuluan**

### **A. Latar belakang**

Laporan Survei Kepuasan Pelayanan (SKP) Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman semester ganjil tahun akademik 2023/2024 disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya. SKP dilaksanakan dengan cara mengumpulkan hasil penilaian terbuka mahasiswa dan dosen melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa dan dosen secara daring melalui tautan google formulir. Hal ini diharapkan dapat menjadi umpan balik (khususnya dari mahasiswa dan dosen) terhadap pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya. Aspek pelayanan yang dinilai meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi tersebut akan menjadi tolok ukur kepuasan pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola.

### **B. Tujuan**

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Pelayanan (SKP) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu Budaya. Evaluasi ini diharapkan mendorong perbaikan pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi Fakultas Ilmu Budaya terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

### C. Mekanisme dan Rancangan

Objek evaluasi survei kepuasan pelayanan adalah dosen, tenaga kependidikan dan pengelola Fakultas Ilmu Budaya Unsoed yang berstatus aktif pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024. Jumlah dosen Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman yang aktif mengajar pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024 adalah 98 orang yang terdistribusi pada tujuh program studi dengan rincian sebagai berikut:

- Program Studi S1 Bahasa dan Sastra Inggris adalah 22 orang
- Program Studi S1 Bahasa dan Sastra Indonesia adalah 15 orang
- Program Studi S1 Sastra Jepang adalah 16 orang
- Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Indonesia adalah 10 orang
- Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Inggris adalah 12 orang
- Program Studi D3 Bahasa Inggris adalah 10 orang
- Program Studi D3 Bahasa Mandarin adalah 13 orang

Rekapitulasi dosen berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi dosen menurut tingkat pendidikan

No	Jurusan /Program Studi	Pendidikan			Jumlah
		S1	S2	S3	
1	Prodi. S1 Sastra Inggris		19	3	22
2	Prodi. S1 Sastra Indonesia		13	2	15
3	Prodi. S1 Sastra Jepang		12	4	16
4	Prodi.S1 Pendidikan Bahasa Indonesia		9	1	10
5	Prodi.S1 Pendidikan Bahasa Inggris		11	1	12
6	Prodi.D3 Bahasa Inggris		10		10
7	Prodi.D3 Bahasa Mandarin		12	1	13
Jumlah					98

Langkah awal yang dilakukan dalam survei kepuasan pelayanan adalah dengan menyebar *Google* formulir kepuasan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen pada akhir semester ganjil tahun akademik 2023/2024. Mahasiswa dan dosen diberikan kesempatan memberikan penilaian terbuka mengenai kepuasan dalam memberikan pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya Unsoed.

Aspek-aspek penilaian kepuasan pelayanan meliputi:

1. Keandalan (reliability): kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (assurance): kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian
5. Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Responden melakukan penilaian dengan cara memilih pada kolom yang sesuai yaitu

<b>Skala</b>	<b>Keterangan</b>
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Hasil penilaian terbuka *Google* formulir selanjutnya diolah oleh Tim Survei Kepuasan Pelayanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman. Hasil evaluasi tersebut

dihubungkan dengan indeks kepuasan yang akan menjadi tolok ukur pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya. Di bawah ini adalah indeks kepuasan pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya

Indeks Kepuasan	
Nilai Indeks Kepuasan	Predikat
> 3,50 – 4,00	Baik sekali
> 3,00 – 3,50	Baik
> 2,50 – 3,00	Cukup
< 2,00 – 2,50	Kurang

## **II. Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Pelayanan**

Laporan Survei Kepuasan Pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman diharapkan menjadi kegiatan rutin yang dilaksanakan pada akhir semester dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Budaya. Aspek pelayanan yang dinilai meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

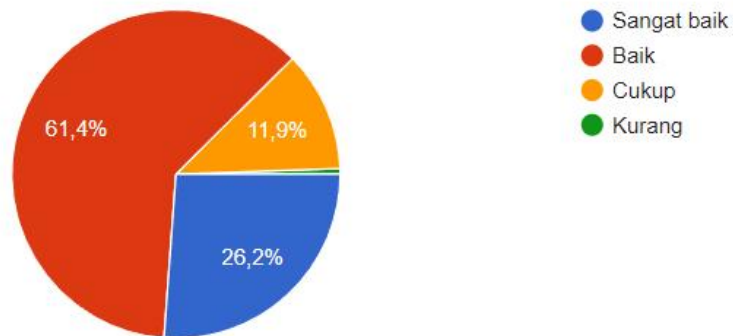
Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman semester ganjil tahun akademik 2023/2024 melaksanakan tugas berdasarkan arahan dari Wakil Dekan Bidang Akademik. Laporan diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi yang benar mengenai kualitas pelayanan pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024.

Berdasarkan tiga aspek penilaian yang masing-masing terdiri dari lima kriteria, hasil survei kepuasan pelayanan dapat dilihat dalam penjelasan di bawah ini:

**1. Diagram Kepuasan Terhadap Pengelola dapat dijelaskan sebagai berikut:**

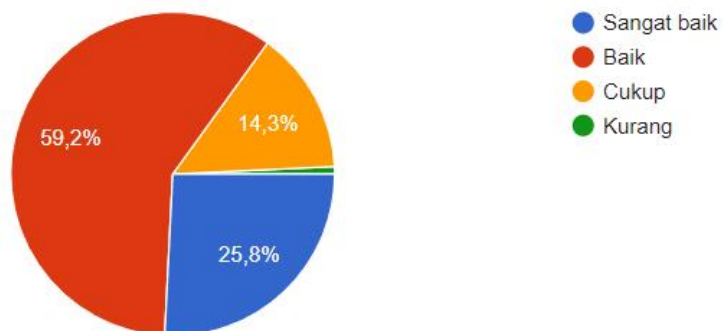
Keandalan (reliability): kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan

539 jawaban



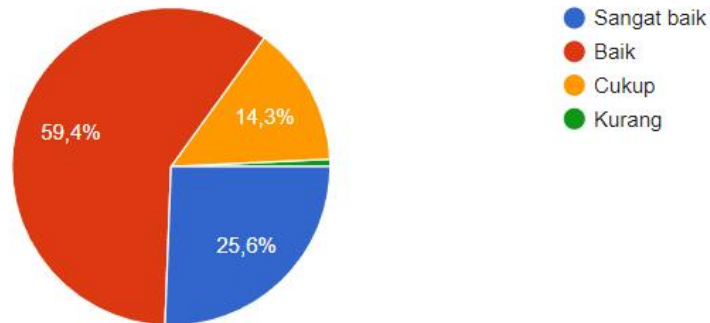
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

539 jawaban



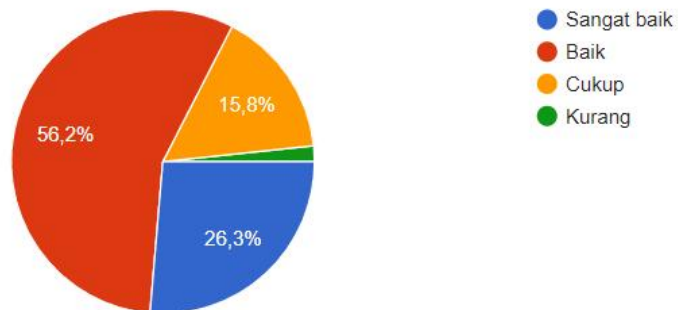
Kepastian (assurance): kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

539 jawaban



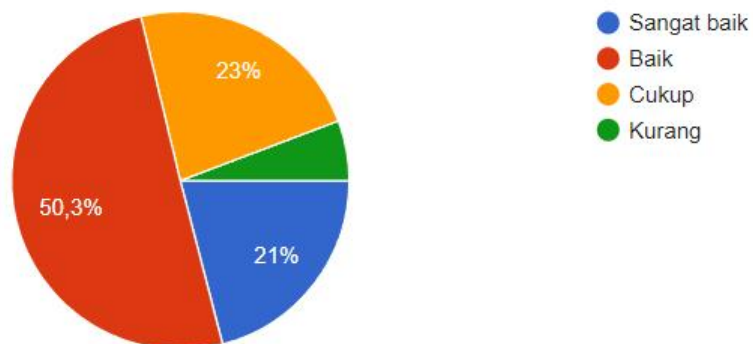
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

539 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

539 jawaban

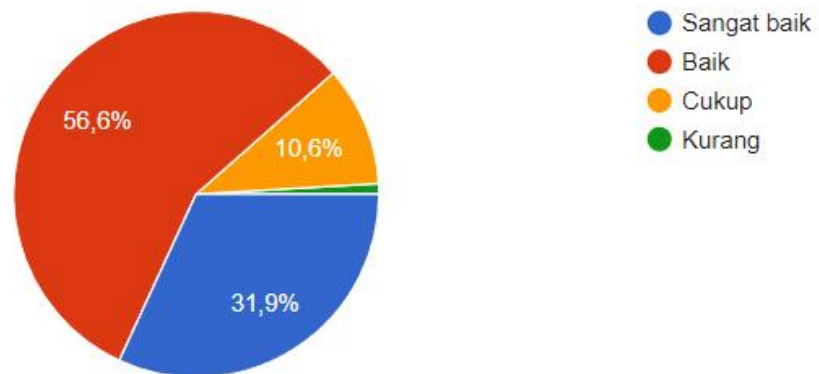




**2. Diagram Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan dapat dijelaskan sebagai berikut:**

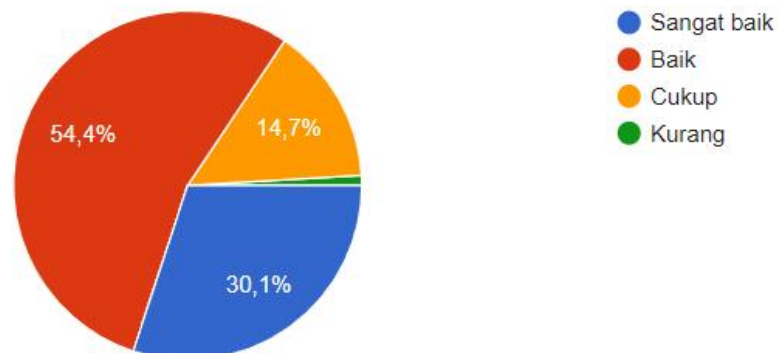
Keandalan (reliability): kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

539 jawaban



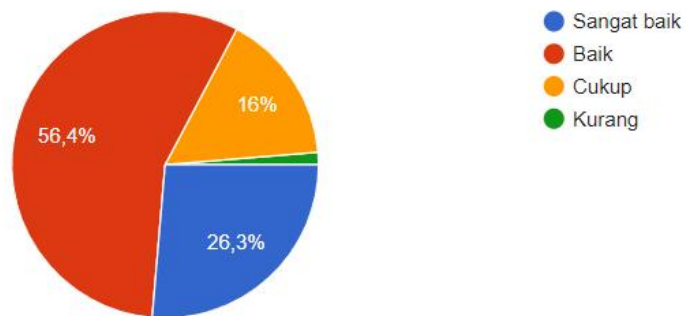
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

539 jawaban



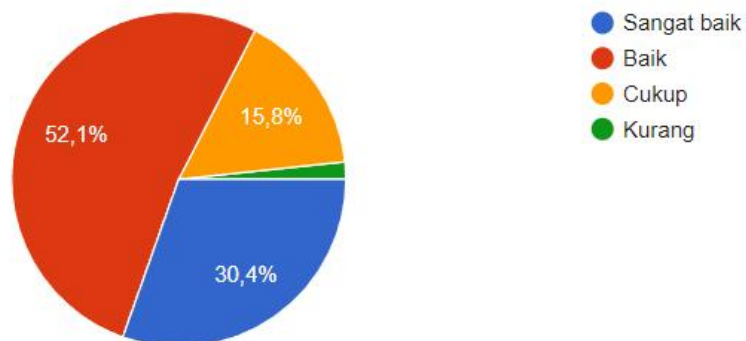
Kepastian (assurance): kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

539 jawaban



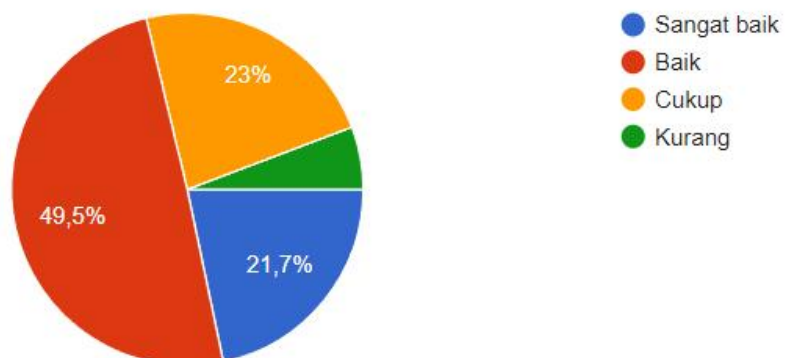
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

539 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

539 jawaban

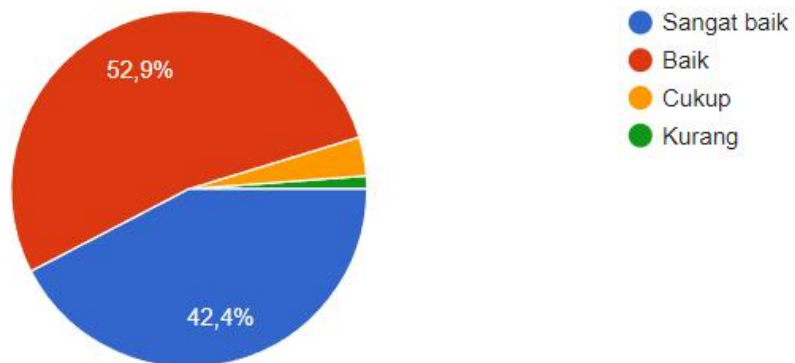


### 3. Diagram Kepuasan Terhadap Dosen dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Dosen Program Studi S1 Sastra Inggris,

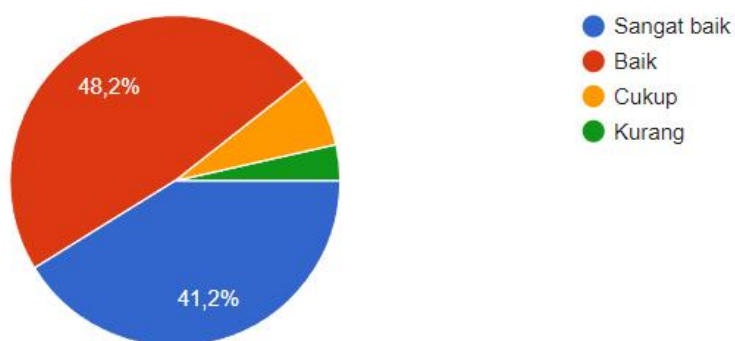
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

85 jawaban



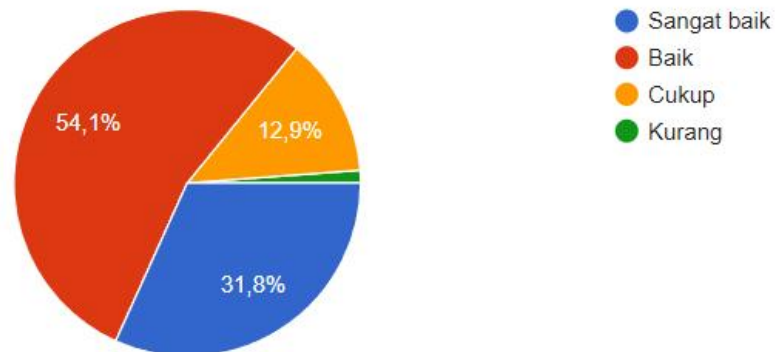
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

85 jawaban



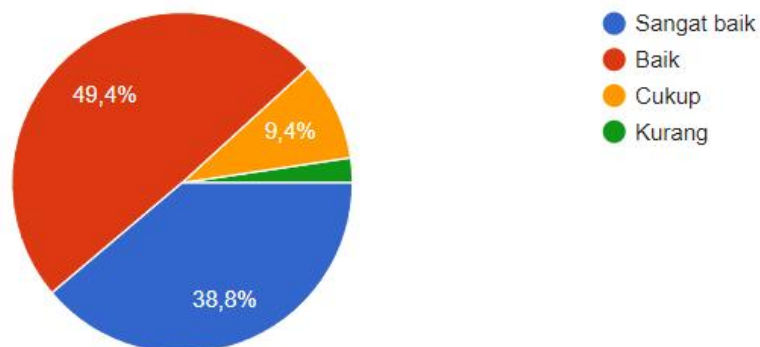
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

85 jawaban



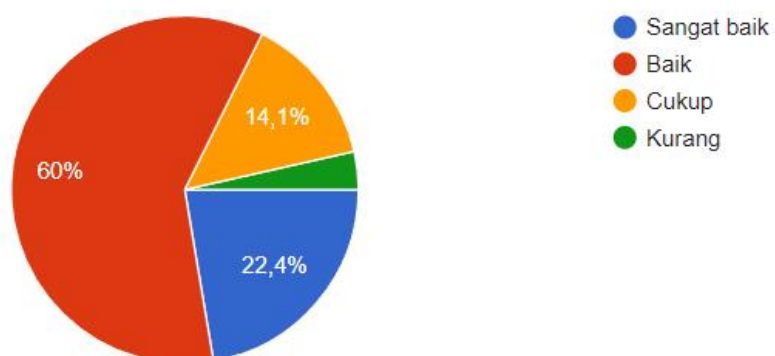
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

85 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

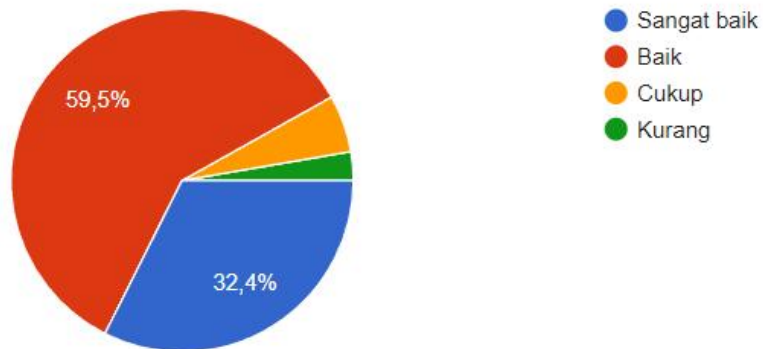
85 jawaban



**b. Dosen Program Studi S1 Sastra Indonesia,**

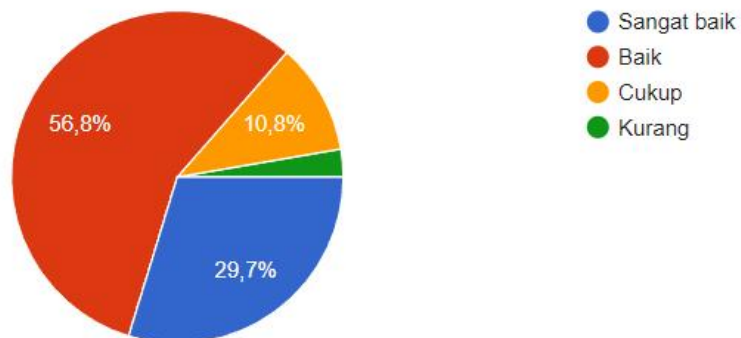
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

74 jawaban



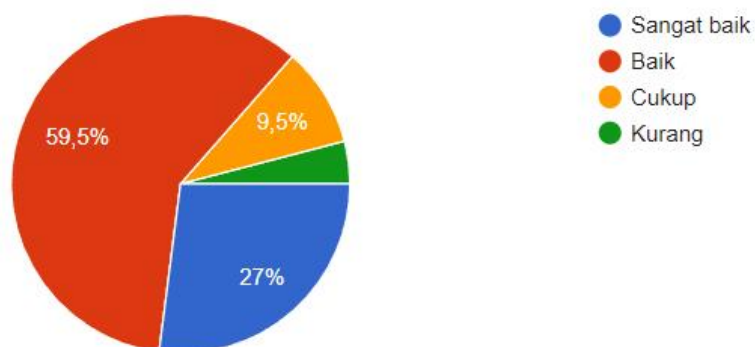
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

74 jawaban



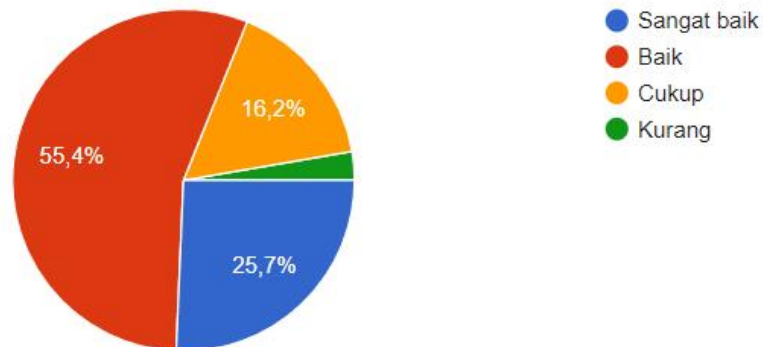
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

74 jawaban



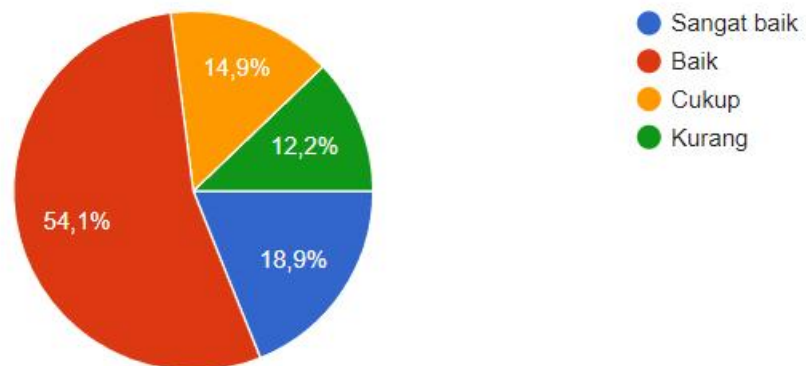
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

74 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

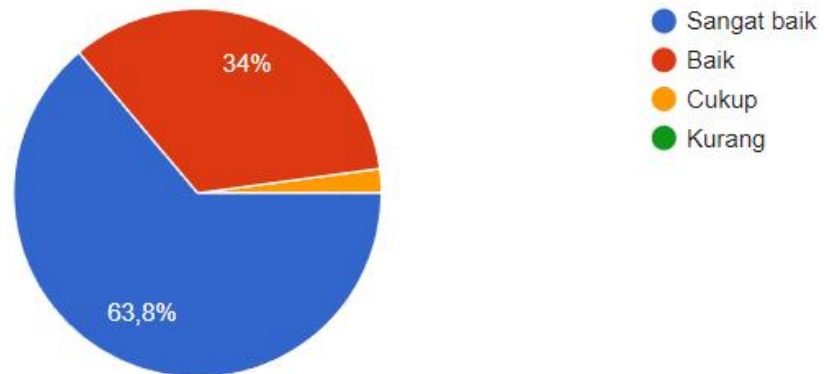
74 jawaban



**c. Dosen Program Studi S1 Sastra Jepang**

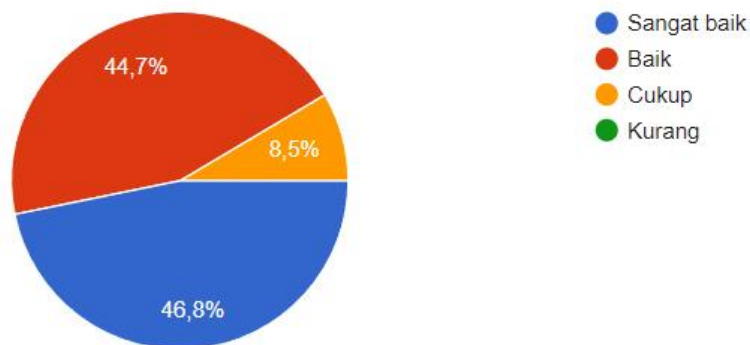
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

47 jawaban



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

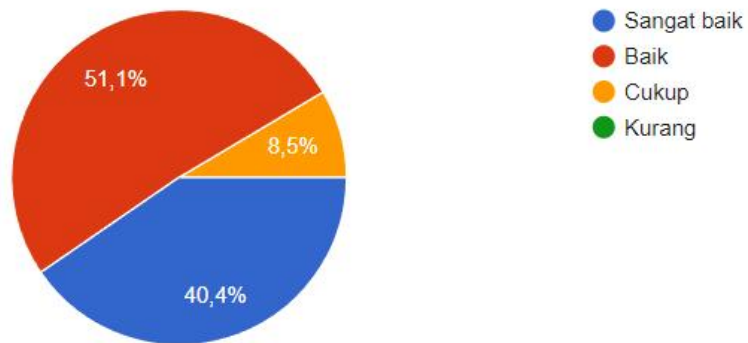
47 jawaban





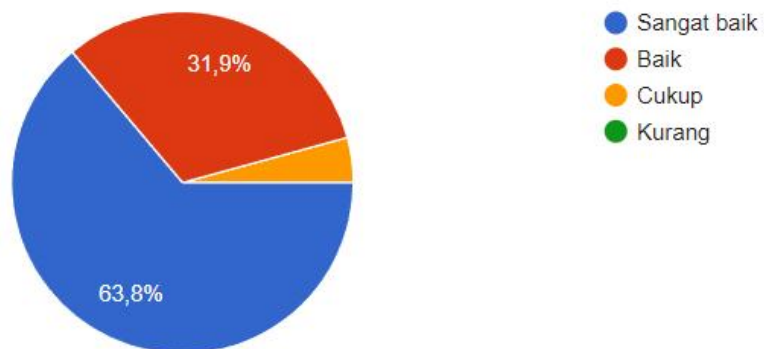
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

47 jawaban



Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

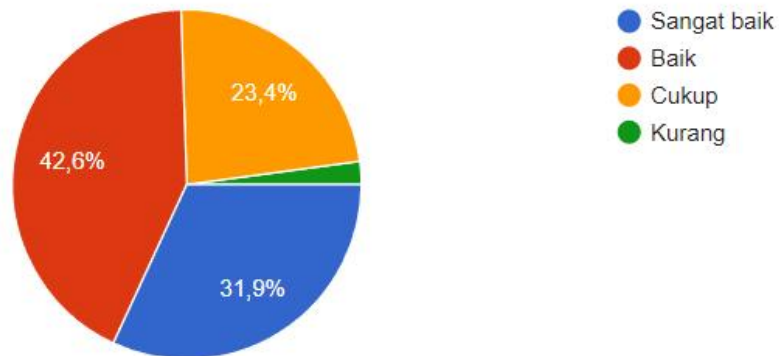
47 jawaban





Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

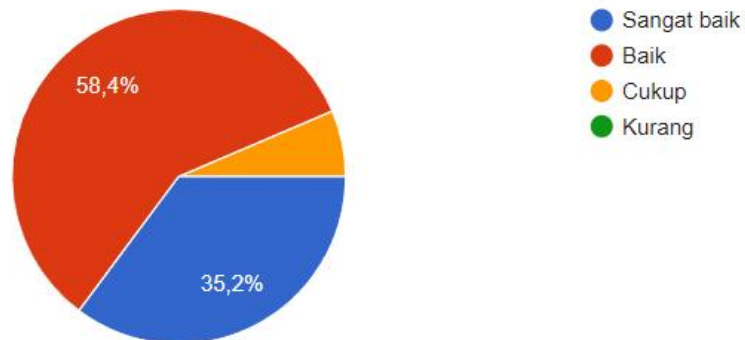
47 jawaban



#### d. Dosen Program Studi S1 Sastra Pendidikan Bahasa Indonesia

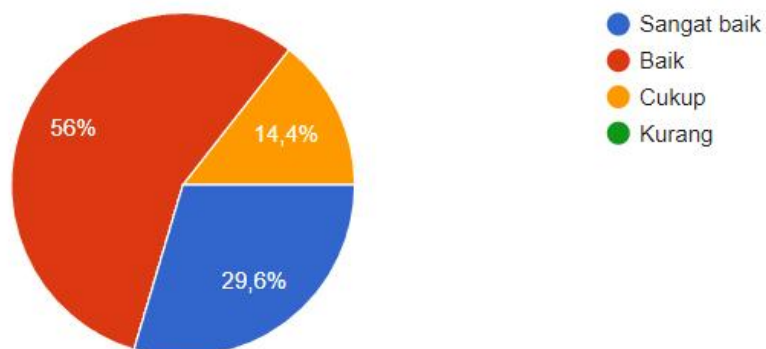
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

125 jawaban



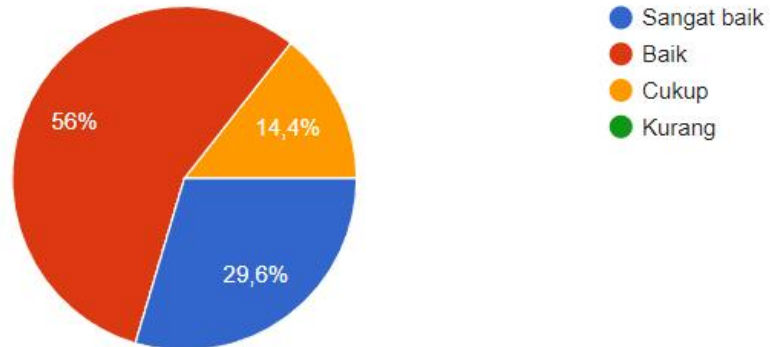
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

125 jawaban



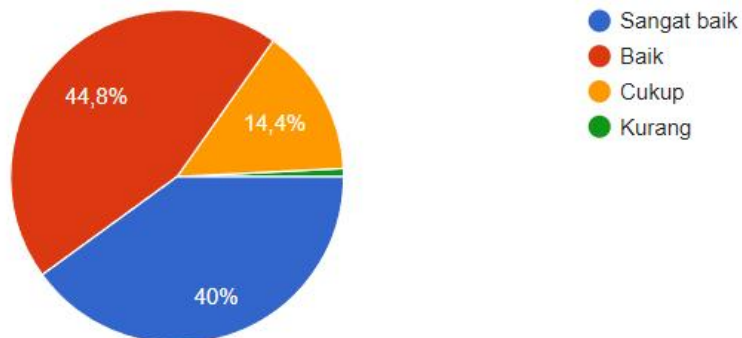
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

125 jawaban



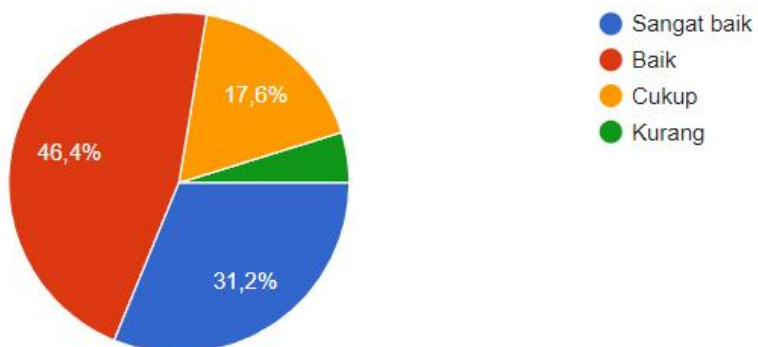
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

125 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

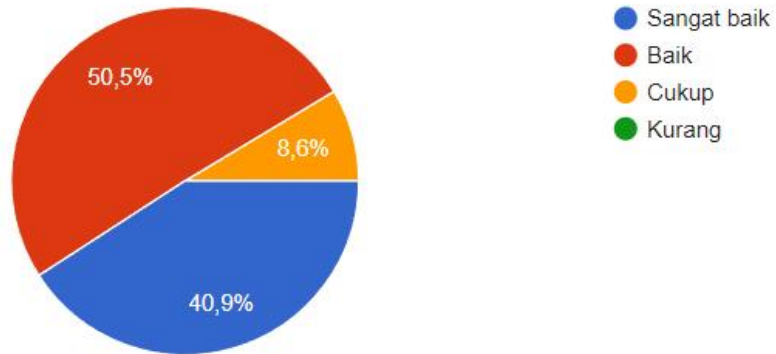
125 jawaban



**e. Dosen Program Studi S1 Sastra Pendidikan Bahasa Inggris**

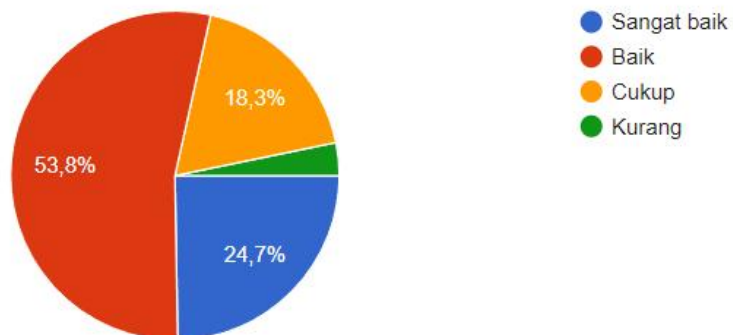
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

93 jawaban



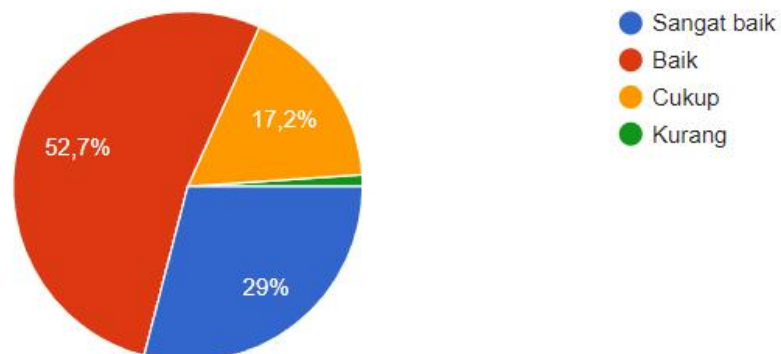
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

93 jawaban



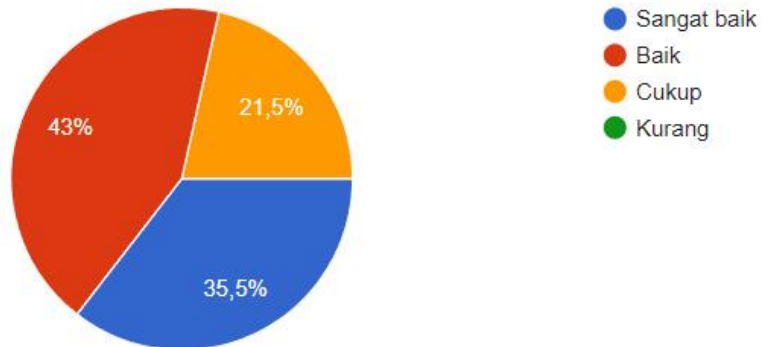
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

93 jawaban



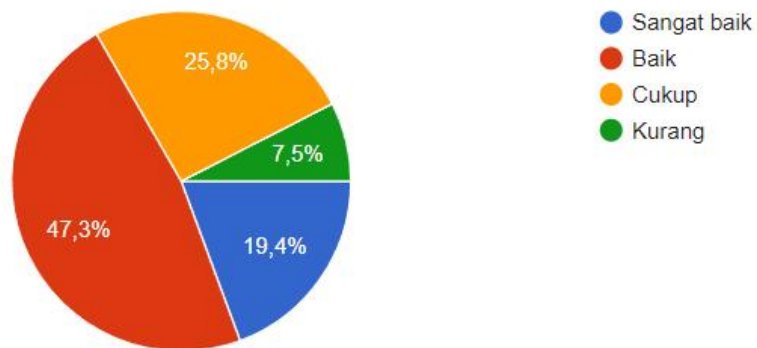
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

93 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

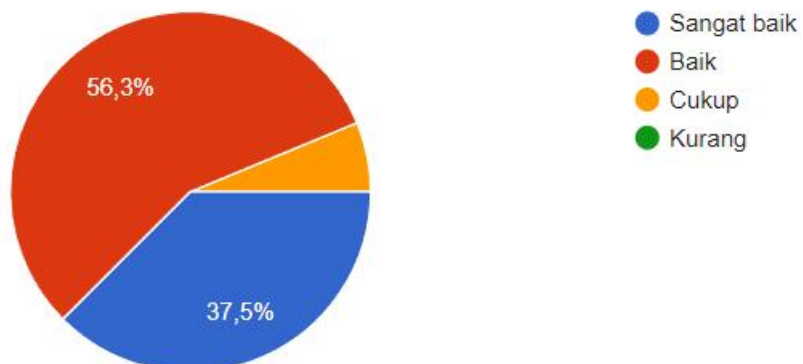
93 jawaban



#### f. Dosen Program Studi D3 Bahasa Inggris

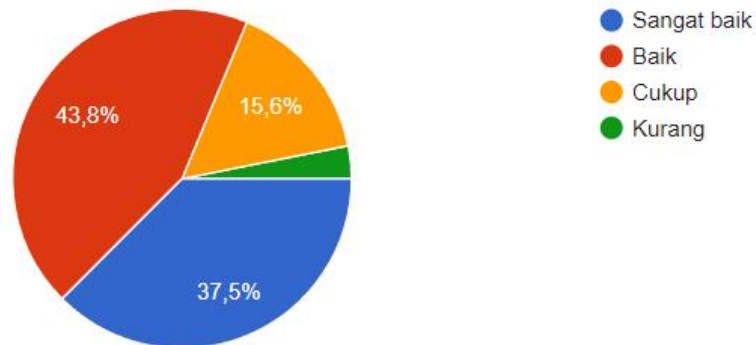
Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

32 jawaban



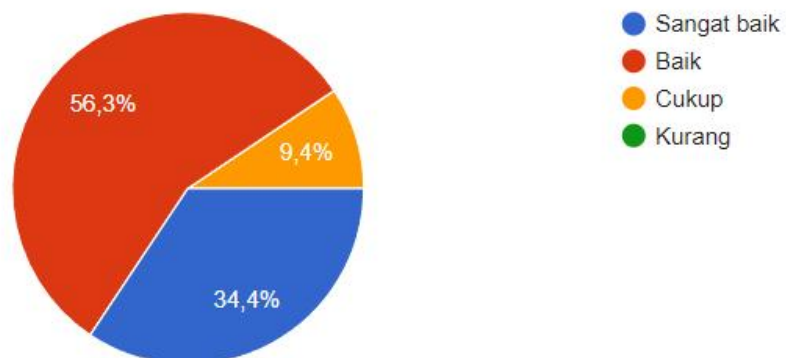
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

32 jawaban



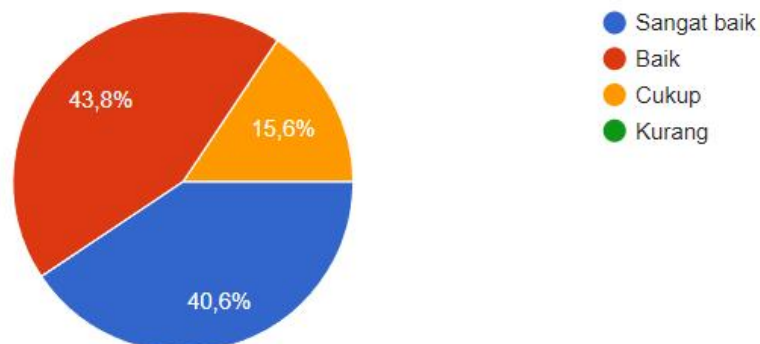
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

32 jawaban



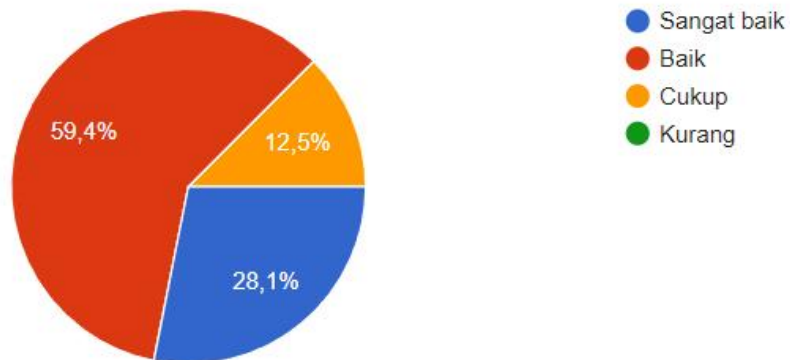
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

32 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

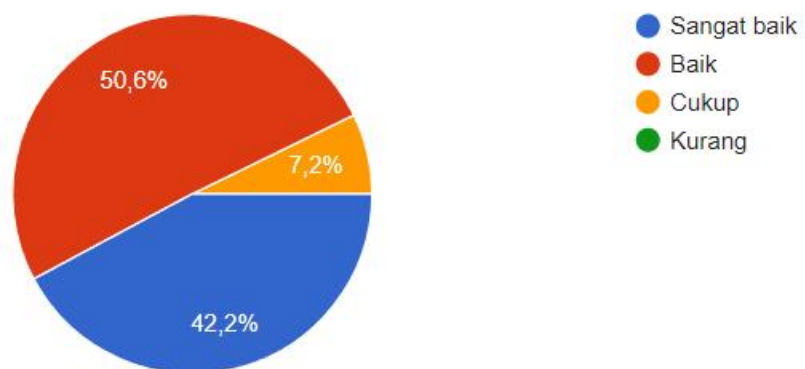
32 jawaban



**g. Dosen Program Studi D3 Bahasa Mandarin**

Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

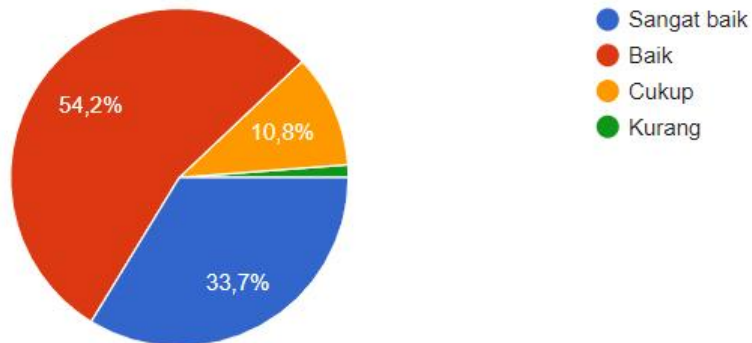
83 jawaban





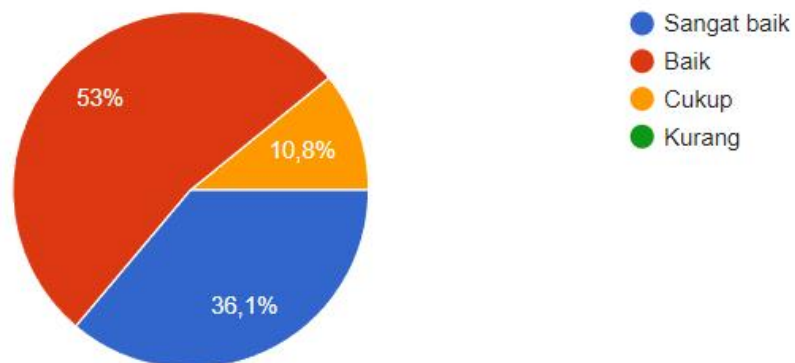
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

83 jawaban



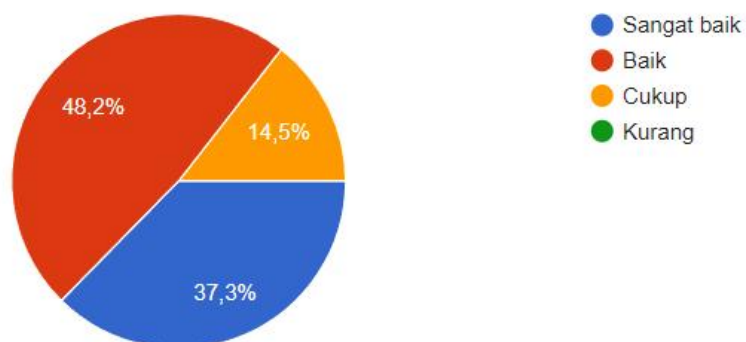
Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

83 jawaban



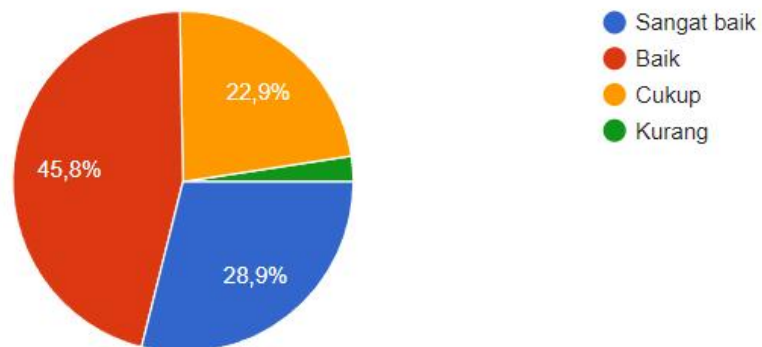
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

83 jawaban



Tangible: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

83 jawaban





### III. PENUTUP

Dalam Survei Kepuasan Pelayanan (SKP) semester ganjil tahun akademik 2023/2024 Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman ini dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan pelayanan meliputi tiga bidang yaitu Kepuasan Pelayanan Dosen Kepada Mahasiswa, Kepuasan Pelayanan Tenaga Kependidikan kepada Mahasiswa dan Kepuasan Pelayanan Institusi kepada Mahasiswa dalam kategori Baik dari lima aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Dalam rangka perbaikan pelayanan maka tim penyusun secara umum merangkum saran-saran dari mahasiswa sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa baik dari dosen, tenaga kependidikan maupun pengelola
2. Perlu adanya capacity building untuk menambah kualitas pelayanan terhadap mahasiswa