

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum. Wr.wb.

Salam sejahtera kami sampaikan bagi kita semua, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya.

Dengan segala kerendahan hati, kami sampaikan hasil analisis kami dalam laporan kajian mengenai “**ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK**” yang telah kami susun. Tentu hasil kajian kami, berdasarkan kondisi objektif dan berdasar pada analisis kajian hukum dan ekonomi yang berlaku, dengan tidak mengesampingkan kondisi objektif yang ada di lapangan.

Terakhir kami sampaikan, terimakasih atas seluruh narasumber dan pihak terkait yang telah memberikan informasi, sehingga kajian ini telah menjadi kesatuan yang utuh, meski kami pun yakin masih dimungkinkan ada kekurangan pada laporan ini. Mudah-mudahan laporan kajian ini, dapat turut serta membantu Fakultas dalam melakukan evaluasi melalui rekomendasi yang diberikan, Sehingga dapat memberikan sumbangsih yang rill pada peningkatan kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Wassalammu'alaikum. Wr. Wb

Bandung, Maret 2021

Hormat Kami,

Tim Kajian

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR | i |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| BAB II METODE PENELITIAN | 3 |
| A. Populasi dan Sampel | 3 |
| B. Waktu Pelaksanaan..... | 3 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 4 |
| BAB III HASIL SURVEI..... | 5 |
| BAB IV PENUTUP..... | 10 |
| A. Kesimpulan | 10 |
| B. Tindak Lanjut..... | 10 |

BAB I

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai salah satu institusi yang menyediakan layanan di bidang pendidikan, mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat. Tuntutan terhadap perguruan tinggi ini bukan hanya menghasilkan lulusan berkualitas secara akademik, melainkan juga pembuktian system tata kelola pelayanan yang baik. Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada relaitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang berkualitas.

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung terus berupaya memberikan pelayanan prima kepada para setiap mahasiswanya. Hal ini diyakini dalam rangka untuk menunjang kultur akademik yang unggul dan kompetitif sesuai dengan Visi dan Misi yang diusung. Misalnya, peningkatan kualitas pelayanan dan pengajaran dari seorang dosen kepada mahasiswa, ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi, kenyamanan perkuliahan, kecepatan pelayanan adminsitration, keterjangkauan dalam penggunaan fasilitas menjadi prioritas.

Kualitas pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini dapat dilihat dari seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswanya. Untuk itu, maka Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik kerap melakukan evaluasi layanan akademik secara berkala. Salah satu bentuk evaluasi ini adalah dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sasaran dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Setiap

mahasiswa diwajibkan untuk mengisi Angket Kepuasan Mahasiswa yang didalamnya terdapat beberapa dimensi yang dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun teori yang dijadikan landasan dalam pelaksanaan survei tingkat kepuasan mahasiswa yaitu Teori Kualitas Layanan Zeithaml *et al* (1990). Dalam teori tersebut mengemukakan bahwa pengukuran pelayanan publik dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Adapun jumlah (populasi) mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebanyak 2339 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 301 mahasiswa berdasarkan pada teknik pengambilan sampel Isaac dan Michael. Teknik pengambilan sampel ini merujuk kepada tabel Isaac dan Michael dengan menggunakan taraf kesalahan (*Significance Level*) sebesar 5%

B. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan selama dua bulan penuh mulai dari November hingga Desember. Penyebaran angket ini dilakukan secara daring. Penyebaran angket dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Berikut tabel jadwal pelaksanaan:

Tabel 2.1.

**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Terhadap Layanan Akademik
Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

| No | Kegiatan | Waktu |
|----|--------------------------------------|------------------------------|
| 1. | Identifikasi dan Perencanaan Program | 1-7 November 2022 |
| 2. | Pengembangan Isi Survei | 8-14 November 2022 |
| 3. | Pelaksanaan Survei | 15 November-15 Desember 2022 |

| | | |
|----|--------------------|---------------------|
| 4. | Rapat Koordinasi | 16-17 Desember 2022 |
| 5. | Olah Data | 18-20 Desember 2022 |
| 6. | Penyusunan Laporan | 21-31 Desember 2022 |

C. Teknik Pengumpulan Data

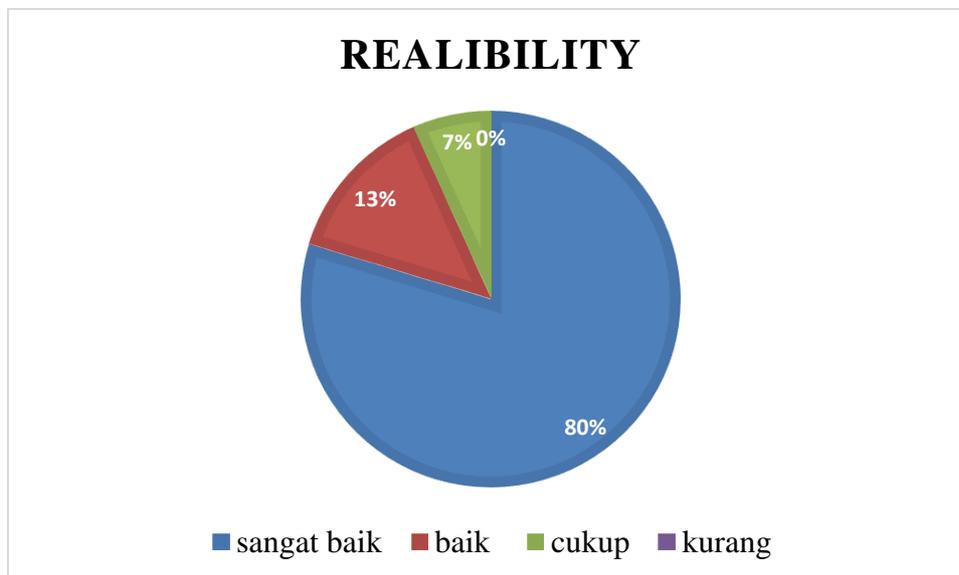
Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket secara online kepada mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dari penyebaran angket yang dilakukan, diperoleh banyak tanggapan dan masukan, terhadap layanan akademik dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang sudah dibakukan. Analisis data dilakukan dengan menghitung kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Survei ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Survei ini mengukur variabel pelayanan publik mahasiswa terhadap layanan akademik dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Yang dianalisis melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

BAB III

HASIL SURVEI

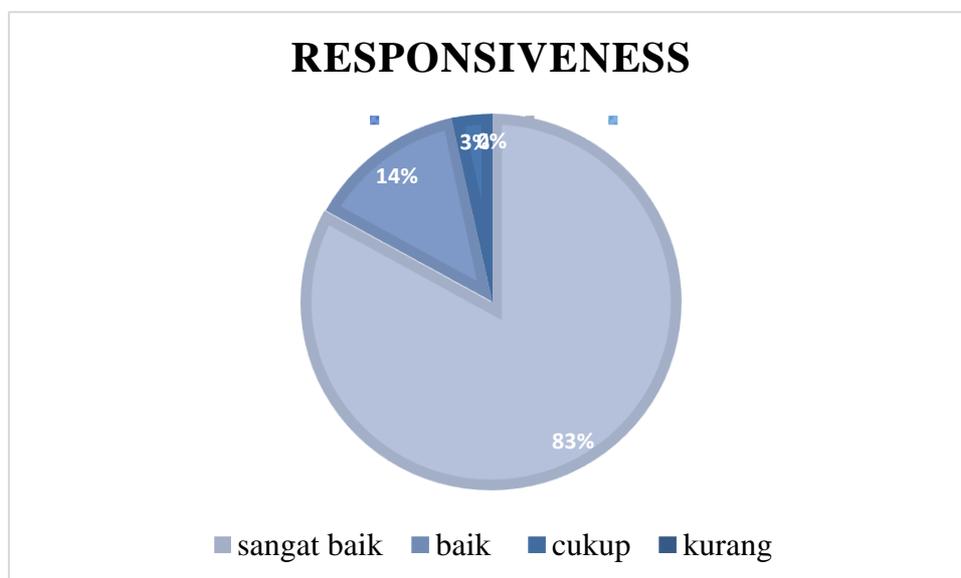
Dari kelima dimensi yang dijadikan basis dalam pelaksanaan survei dilakukan pemetaan sesuai dengan kondisi perguruan tinggi. *Reliability* sebagai dimensi pertama dalam survei ini didefinisikan sebagai kehandalan untuk melaksanakan pelayanan terpercaya, cepat, dan tepat waktu. Maka dilakukan penilaian terhadap kinerja dosen seperti materi yang digunakan, kualitas pengajaran dosen, dan kedisiplinan dalam proses belajar mengajar. Selain itu, dilakukan pula penilaian terhadap staf akademik dalam pemberian pelayanan kepentingan mahasiswa seperti bantuan untuk mahasiswa yang kurang mampu, konsultasi masalah akademik, penanganan keluhan mahasiswa, dan keramahan dalam proses pelayanannya.



Merujuk pada hasil survei yang dilakukan dengan mengklasifikasikannya pada tingkat sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Diperoleh bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menilai Layanan Akademik dengan tingkat kepuasan Sangat Baik sebanyak 240 responden (80%). Penilaian tersebut menjadi indikator bahwa Prodi Sosiologi andal dalam melaksanakan pelayanan bagi mahasiswa Sosiologi secara terpercaya, cepat, dan tepat waktu. Lalu, untuk tingkat kepuasan Baik diperoleh dari 41 responden

(13%), sedangkan responden yang memperoleh tingkat kepuasan cukup sebanyak 20 responden (7%), sisanya responden yang merasakan tingkat kepuasan Kurang sebesar 0 responden (0%). Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang dilakukan oleh Prodi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung didominasi oleh tingkat kepuasan Sangat Baik.

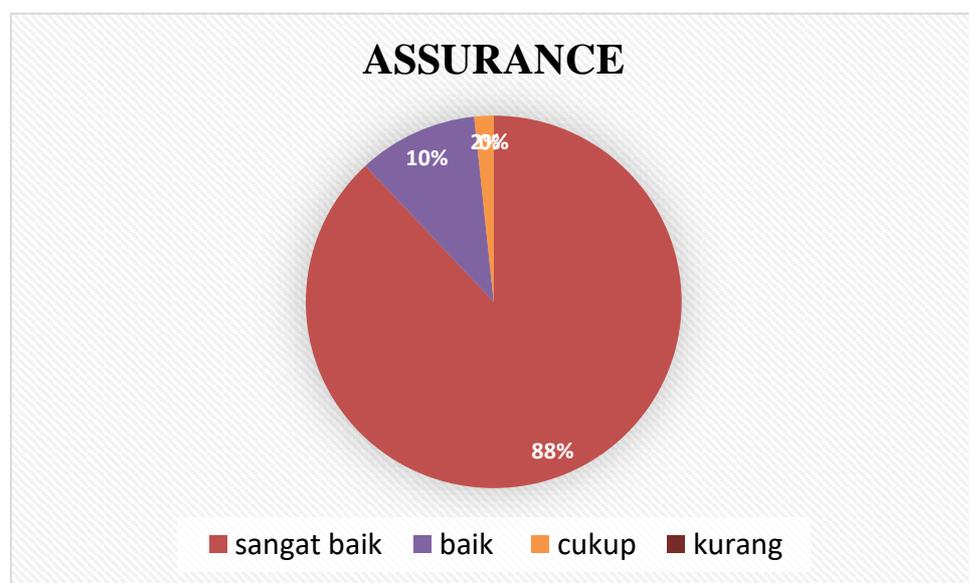
Pada dimensi selanjutnya, diadakan penilaian terhadap *responsiveness* pelayanan akademik. *Responsiveness* dapat diartikan sebagai kesanggupan dan kesiapan untuk membantu pelayanan dengan cepat. Maka penilaian pada survei ini menitikberatkan pada kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah atau kesulitan akademik dan studi.



Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dengan tingkat Sangat Baik mendapatkan persentase 83% atau sebanyak 250 responden. Lalu, untuk tingkat kepuasan Baik memperoleh 14% atau sebesar 41 responden, sedangkan responden yang memperoleh tingkat kepuasan cukup sebanyak 10 responden (3%), dan juga responden yang merasakan tingkat kepuasan Kurang sebesar 0 responden (0%). Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa tersebut

memperlihatkan bahwa kultur akademik yang terdapat pada Jurusan Sosiologi telah terbentuk secara sinergis dan komunikatif.

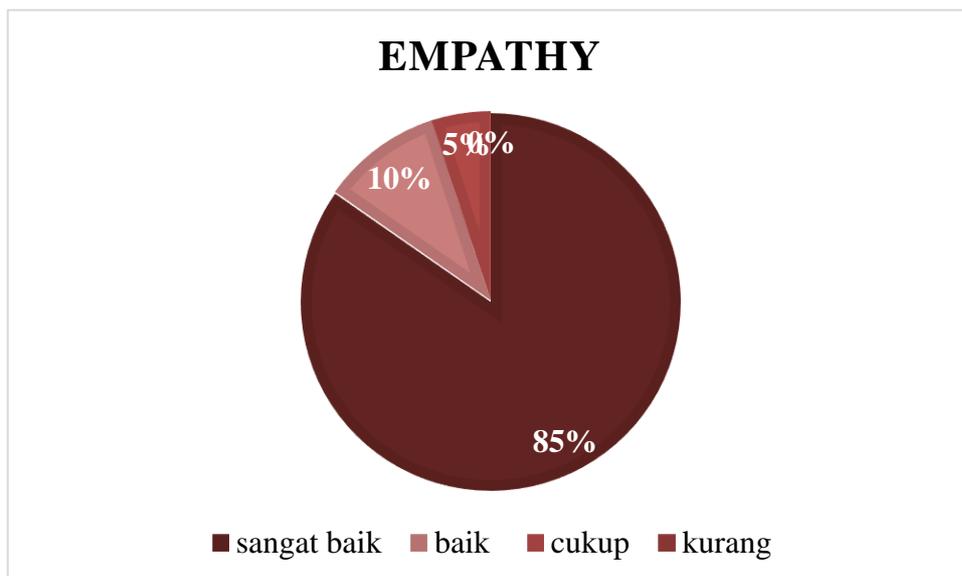
Lalu, dimensi *assurance* sebagai penilaian ketiga dalam pelaksanaan survey diartikan sebagai sopan santun, pengetahuan, dan kemampuan pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks perguruan tinggi, hal ini dapat ditinjau dari kemampuan dosen dan pengelola akademik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.



Lalu, berdasarkan survei yang dilakukan terhadap mahasiswa didapat bahwa persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empat tingkat, yaitu Sangat Baik memperoleh persentase 84% atau 256 responden, tingkat Baik 11% atau 33 responden, tingkat Cukup 4% atau 12 responden, dan tingkat kurang 1% atau 3 responden. Dari data tersebut telah menunjukkan tingginya tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator *assurance*. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara kapasitas dosen dan pengelola dalam memberikan pelayanan akademik.

Dimensi selanjutnya yaitu Empati (*empathy*) yang didalamnya terdapat kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Empati (*empathy*) sendiri adalah kemampuan

meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Melalui empati orang dapat memahami pendapat mereka dan hidup dalam perasaan orang lain yang kemudian mereka dapat membangun hubungan sosial yang positif atau berinteraksi dengan orang lain serta dapat mengembangkan rasa kasih atas beban atau rasa sakit orang lain. Dimensi ini diharapkan dapat memberikan interaksi yang lebih positif diantara dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan para mahasiswa. Sehingga mahasiswa dapat merasakan keberadaan orang lain disekitar mereka yang dapat membantu dalam menyelesaikan segala persoalan.

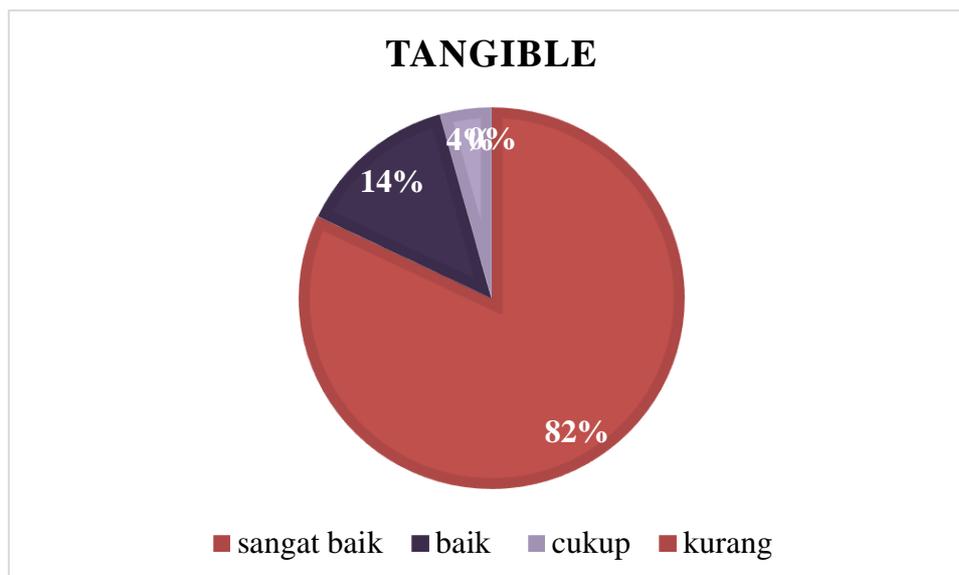


Pada dimensi Empati (*Empathy*) ini terdapat beberapa indikator yang diukur, yaitu Dosen yang selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas, pengelola atau tenaga kependidikan selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, bersikap bersahabat kepada mahasiswa, dan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa serta mengembangkannya.

Berdasarkan hasil akumulasi data keseluruhan dimensi dan indikator dari tingkatan kategori, terdapat persentase sebesar 85% atau 255 responden pada kategori sangat baik, kategori baik memperoleh persentase 10% atau 31 responden, tingkat kepuasan kategori cukup sebanyak 5% atau 15 responden, dan tingkat

kepuasan dengan kategori kurang mendapat 0% atau 0 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan serta empati yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola.

Dimensi yang terakhir yaitu *Tangible*, dimana pada dimensi ini mahasiswa memberikan penilaian terhadap akses, fasilitas sarana dan prasarana. Penilaian lain dari dimensi ini yaitu mengenai ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih, fasilitas kamar kecil, penyediaan tempat ibadah serta penunjang lainnya seperti perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.



Hasil dari penilaian yang diberikan oleh mahasiswa merujuk pada tingkatan sangat baik, baik, cukup dan kurang, diperoleh responden sebanyak 247 (82%) pada kategori sangat baik, 41 responden (14%) pada kategori baik, 13 responden (4%) pada kategori cukup, dan 0 responden (0%) pada kategori kurang. Melihat pada nilai tersebut *Tangible* pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat dikatakan sangat baik dan memenuhi kepuasan mahasiswa.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan Survei sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam hal *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* sudah menunjukkan tingkat yang sangat baik. Meskipun demikian, pihak Fakultas terus berupaya untuk mempertahankan yang sudah berjalan baik dan meningkatkan layanan-layanan lainnya yang belum optimal.

B. Tindak Lanjut

Sebagai upaya optimalisasi dan peningkatan pelayanan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung, maka akan diadakan langkah strategis maupun program-program yang dapat diselenggarakan. Pertama, yaitu pelatihan pengajaran bagi dosen secara komprehensif dan pengembangan sistem administrasi berbasis online. Kedua, yaitu komitmen untuk optimalisasi penggunaan media sosial bersamaan dengan perbaikan sistem komunikasi layanan berbasis daring. Sehingga segala kebutuhan dan keluhan mahasiswa dapat ditanggapi dan direspon dengan cepat dan tepat. Ketiga, yaitu secara kontinu melakukan upgrading dengan meningkatkan kapasitas dosen melalui program pelatihan, *visiting lecture* dari Perguruan Tinggi dalam atau luar negeri, dan meringkas serta mengoptimalkan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik. Keempat, yaitu menambahkan ruang konsultasi untuk dosen dan mahasiswa

sekaligus menambah waktu untuk bimbingan akademik bagi mahasiswa dari 1 kali perbulan menjadi 2 kali pertemuan perbulan. Terakhir, yaitu menambahkan sarana multimedia supaya proses pembelajaran yang harus dilakukan secara daring (*online*) dapat lebih difasilitasi dan berkualitas.