

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

**TERHADAP PELAYANAN
DI BIDANG KEMAHASISWAAN**



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 “**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DAN KEGIATAN DI BIDANG KEMAHASISWAAN**” 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 Prodi dalam melakukan evaluasi melalui rekomendasi yang diberikan, Sehingga dapat memberikan sumbangsih yang rill pada peningkatan kualitas pelayanan di Prodi Sosiologi.

Wassalammu'alaikum. Wr. Wb

Bandung, Maret 2022

Hormat Kami,

Tim Kajian

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II METODE PENELITIAN.....	3
BAB III HASIL SURVEI.....	8
BAB IV PENUTUP.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

Survei kepuasan Terhadap Pelayanan dan Kegiatan di Bidang Kemahasiswaan Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu program penting yang secara berkala direncanakan dan dilaksanakan tiap tahunnya. Pada dasarnya, kegiatan ini menunjang dari Prodi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, yaitu pada program ke-3 dimana Program Studi menginginkan adanya peningkatan kualitas kegiatan kemahasiswaan dan lulusan yang berdaya saing global. Kegiatan survei ini mencakup sejumlah bidang kegiatan di antaranya yaitu bimbingan mahasiswa dan konseling, minat bakat, pembinaan soft skill, beasiswa dan Kesehatan.

Saat ini survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan berbasis daring, sehingga mahasiswa tidak harus datang ke kampus untuk mengisi angket tersebut. Hasil dari pelaksanaan survei kepuasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa berkaitan dengan tingkat penerimaan mahasiswa dalam mendapatkan informasi bimbingan dan konseling, minat bakat, pembinaan soft skill, beasiswa dan kesehatan. Selain itu, hasil dari pelaksanaan survei juga untuk mendapatkan beberapa informasi mengenai tingkat kepuasan dari mahasiswa secara keseluruhan tentang pelayanan kemahasiswaan yang didapatkan di Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Selain itu, hasil dari survei ini juga akan digunakan

sebagai bahan evaluasi bagi Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam memberikan pelayanan yang optimal dan terbaik bagi mahasiswa melalui saran yang diberikan oleh responden.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Populasi dan Sampel

Adapun jumlah (populasi) mahasiswa Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebanyak 975 (n=975) mahasiswa. Dari jumlah populasi tersebut, kemudian perlu ditentukan jumlah sampel yang representative. Dalam survei ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, dengan alasan bahwa jumlah populasinya diketahui dan digunakan untuk sampel yang berdistribusi normal. Penggunaan metode ini cukup praktis, di mana jumlah populasi cukup dicocokkan dengan tabel sesuai dengan taraf kesalahan yang dikehendaki (*Significance Level*). Dalam hal ini, digunakan taraf kesalahan sebesar 5%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah 255 mahasiswa.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembimbing Akademik Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan selama dua bulan full di bulan November hingga Desember Tahun Ajaran 2021/2022 dengan menyebarkan angket secara online. Penyebaran angket dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh staf Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2.3 Tahapan Survei

Survei ini mengukur variabel pelayanan publik mahasiswa terhadap

kegiatan di bidang kemahasiswaan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai hal yang terkait dengan metode pelaksanaan survei kepuasan yang telah dilakukan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Tahapan pelaksanaan survei kepuasan terdiri dari pengumpulan data, analisis dan pembahasan hasil survei kepuasan serta simpulan. Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan di dalam lingkup Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

Gambar 1

Tahapan Survei Kepuasan Mahasiswa



1. Pengembangan Desain Dan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

Subyek penelitian dalam survei kepuasan ini adalah mahasiswa aktif PS Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang mengalami langsung pelayanan terkait dengan bidang kemahasiswaan.

Desain penelitian ini adalah survei evaluatif terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Selain itu, survei kepuasan mahasiswa ini juga menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif terkait dengan informasi-informasi bimbingan dan konseling, minat bakat, pembinaan soft skill, beasiswa dan kesehatan. Data survei kepuasan mahasiswa yang

diperoleh, kemudian dianalisis dengan statistik dan pendekatan kualitatif. Informasi yang diperoleh, lalu digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari beberapa pusat pelayanan di Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, seperti pelayanan kesehatan, konseling dan beasiswa, layanan minat dan bakat, layanan program kreativitas, serta layanan persiapan karir mahasiswa.

Metode pelacakan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner yang telah dibuat melalui Google form secara langsung kepada mahasiswa. Yang dimaksud mahasiswa di sini adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Metode ini disebut sebagai teknik sampel purposive sampling dalam penelitian sosial, di mana responden dipilih secara khusus atas pertimbangan dan kriteria yang dianggap sesuai. Dalam hal ini, mahasiswa yang telah mendapatkan layanan seperti bantuan kesehatan, layanan beasiswa, pengembangan karir, hingga berbagai kegiatan dan fasilitas minat dan bakat, dipandang sebagai responden utama karena dapat memberikan masukan dengan benar dan terarah.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan form angket yang telah dibuatkan kepada mahasiswa yang telah didata terlebih dahulu berdasarkan jenis layanan. Setiap layanan yang diberikan Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki data mahasiswa sehingga daftar pertanyaan dapat diberikan baik secara langsung

maupun dengan menghubungi kembali di lain waktu. Metode ini merupakan metode yang sangat efektif dalam menginformasikan kepada mahasiswa untuk mengisi angket survei kepuasan dengan menyediakan link angket kepada mahasiswa.

3. Analisa Data

Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam melakukan analisis data, di antaranya yaitu pertama, data entri dan data editing. Setelah beberapa hasil pelacakan informasi terkumpul, baik melalui google form maupun email dan pengumpulan data secara langsung pada bulan Juni 2022 dimulai entri data. Pada proses ini data di entri dengan menggunakan program Excel dikarenakan pengolahan data/analisis data hanya akan menggunakan program Excel, baik dalam mencari mean, median maupun dalam menggambarkan grafiknya. Kedua, yaitu analisis data. Pada mulanya analisis hanya menggunakan program Excel yang sangat terbatas dalam penggunaannya, dan kemudian beberapa komponen diolah sehingga hasil analisis bisa bervariasi dan bisa lebih bermakna.

4. Penyusunan Laporan

Pada akhir Desember 2022, laporan akhir mulai disusun oleh tim dengan modifikasi di beberapa komponen dari informasi yang diperoleh.

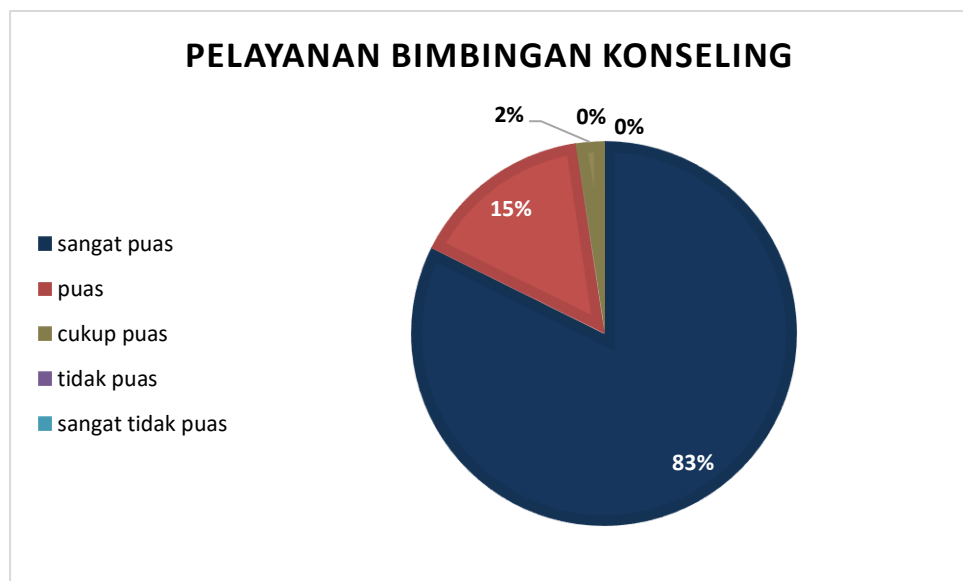
Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di bidang kemahasiswaan dapat diukur ke dalam 6 instrumen pelayanan, yaitu (i) bidang konseling, (ii) program pengembangan minat dan bakat, (iii) pembinaan soft skill, (iv) alokasi beasiswa, (v) bimbingan karir dan informasi kerja. Secara

umum, pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung kepada mahasiswa mendapatkan respon dan pengakuan yang sangat baik.

BAB III

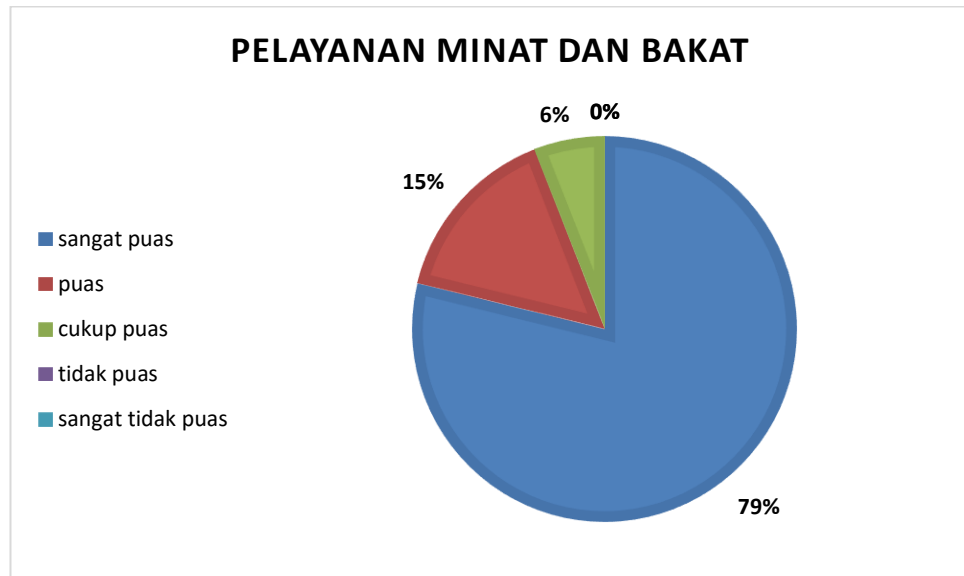
HASIL SURVEI

1. Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Bimbingan Konseling

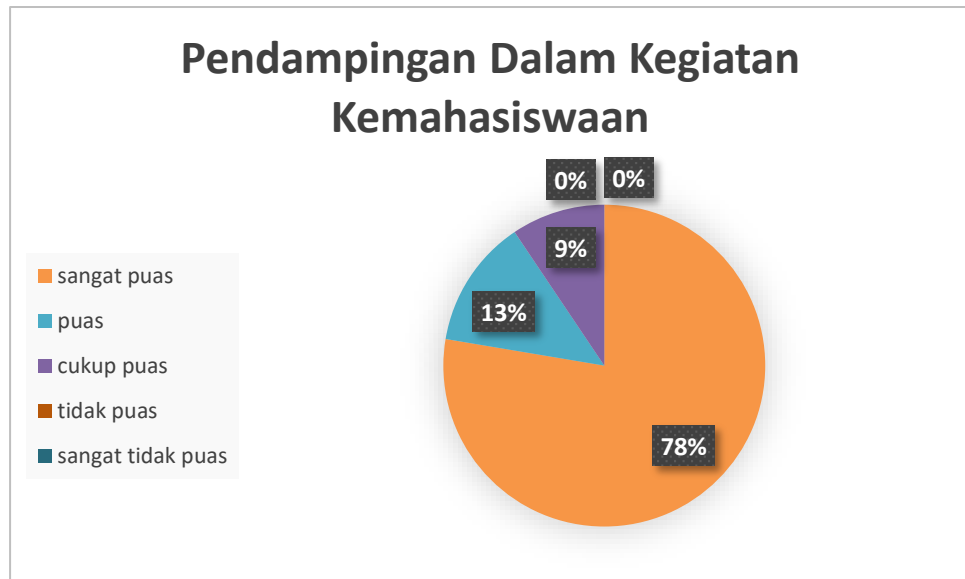


Total responden dalam survei ini berjumlah 255 mahasiswa. Dalam angket ini, ditanyakan perihal keramahan *councillor* ketika memberikan pelayanan konseling. Dari jumlah tersebut, sebanyak 210 responden (83%) dapat dipastikan merasa sangat puasa terhadap pelayanan bimbingan konseling, sebanyak 39 responden (15%) merasa puas terhadap pelayanan, hanya 6 responden (2%) yang merasa cukup, sedangkan tidak puas dan sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

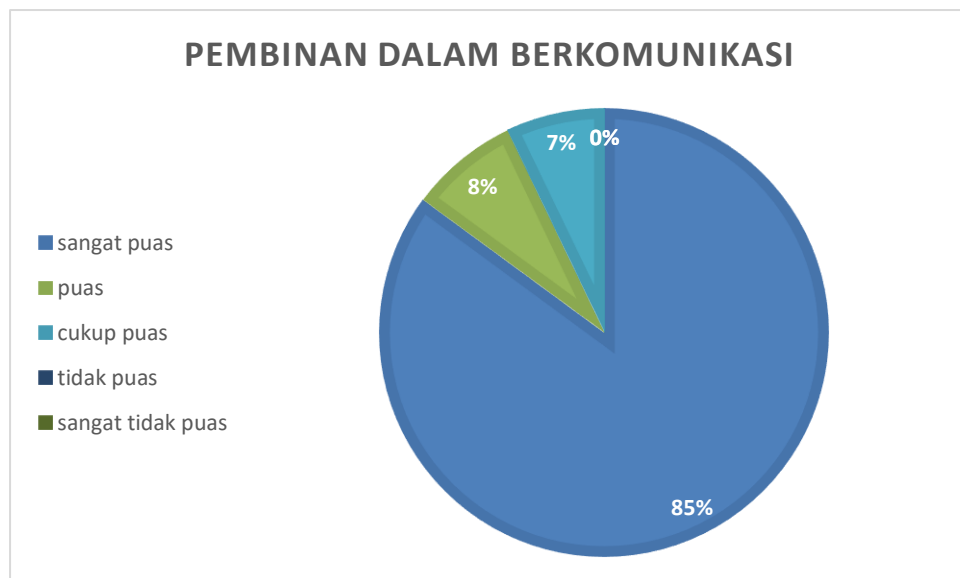
2. Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Minat dan Bakat



Berdasarkan pada data di atas, ditanyakan beberapa pertanyaan, yaitu pertama apakah pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa seperti Sport Center dan Student Center sudah diberikan dengan baik. Hasil survei untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara mayoritas puas terhadap pelayanan penggunaan fasilitas dengan angka sebanyak 201 responden merasa puas (79%), sebanyak 39 responden (15%) merasa sangat puas, hanya 15 responden (6%) yang menyatakan cukup puas, sedangkan responden tidak puas dan sangat tidak puas (0%).



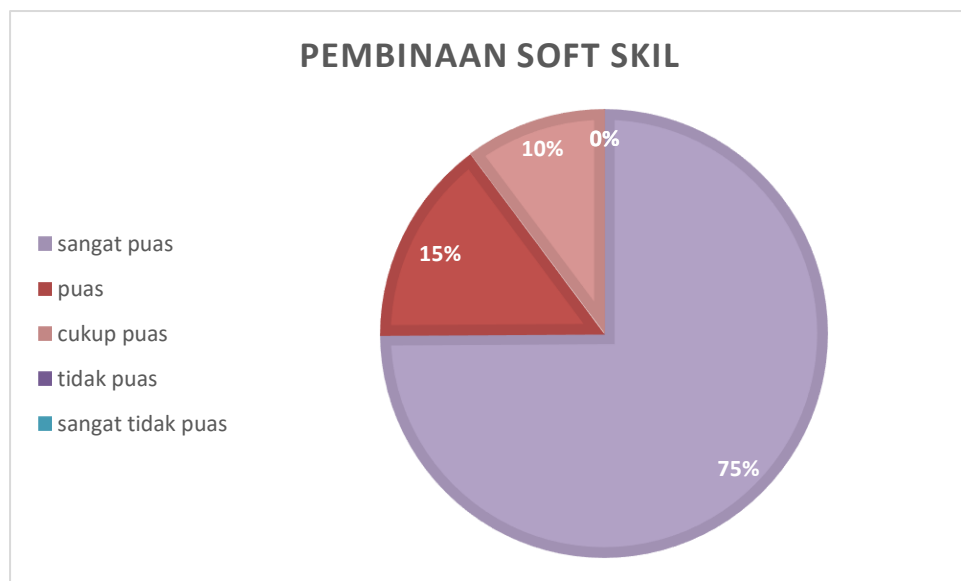
Pertanyaan kedua, yaitu apakah pendampingan dalam kegiatan kemahasiswaan sudah dilakukan dengan baik. Demikian pun pada pertanyaan yang kedua ini, dimana mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 198 responden (78%) menilai pelayanan pendampingan dalam kegiatan kemahasiswaan itu memuaskan, sebanyak 33 responden (13%) merasa sangat puas. Selain itu, terdapat 24 responden (9%) menilai cukup puas dan 0 responden (0%) yang menilai tidak puas dan sangat tidak puas.



Pertanyaan ketiga, yaitu apakah pembinan dalam berkomunikasi dengan mahasiswa sudah dilakukan dengan baik. Untuk kesekian kalinya, mahasiswa merasa bahwa pelayanan terhadap kegiatan kemahasiswaan yang dalam hal ini adalah pembinan dalam berkomunikasi dengan mahasiswa itu sudah dilakukan dengan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari angka persentase sebanyak 217 responden (85%) menilai pelayanan tersebut memuaskan, terdapat 20 responden (8%) yang menilai sangat puas. Namun demikian, terdapat 18 responden (7%) yang merasa cukup puas dan 0 responden (0%) lainnya merasa tidak puas daam sangat tidak puas terhadap pelayanan kemahasiswaan tersebut.

3. Kepuasan Mahasiswa Atas Pelayanan Pembinaan Soft Skill

Dalam survei ini ditanyakan sebuah pertanyaan yaitu Apakah anda puas dengan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh PS Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

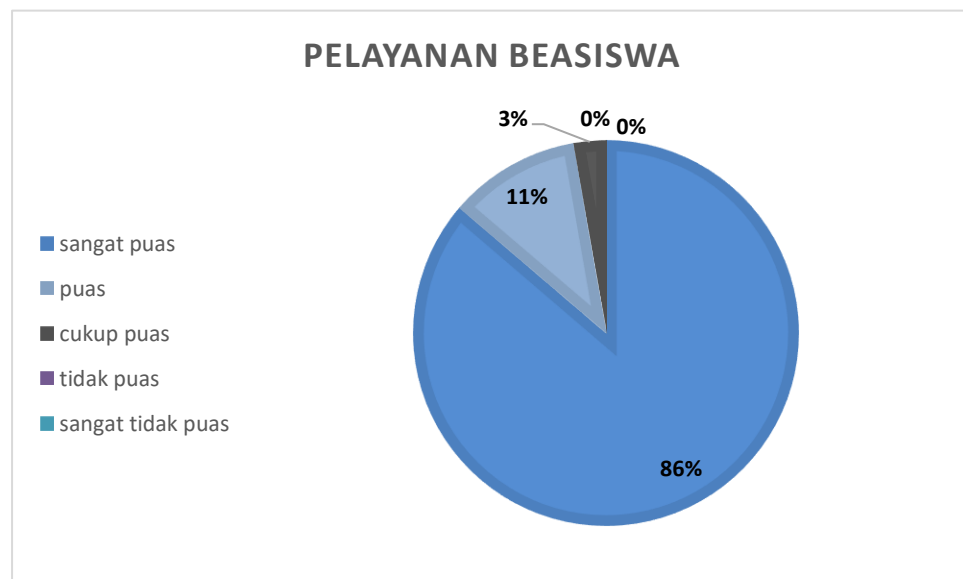


Hasil survei memperlihatkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan pembinaan soft skill yang dilakukan oleh Prpgram Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sebanyak 191 responden (75%) menilai puas, sebanyak 38 responden (15%) lainnya menilai sangat puas. Walaupun demikian, terdapat 29 responden (10%) merasa cukup puas dan sebanyak 0 responden (0%) lainnya menilai tidak puas dan sangat tidak puas.

4. Kepuasan Mahasiswa Atas Pelayanan Beasiswa

Dalam survei ini diberikan sebuah pertanyaan yaitu apakah mahasiswa merasa puas dengan pelayanan beasiswa yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

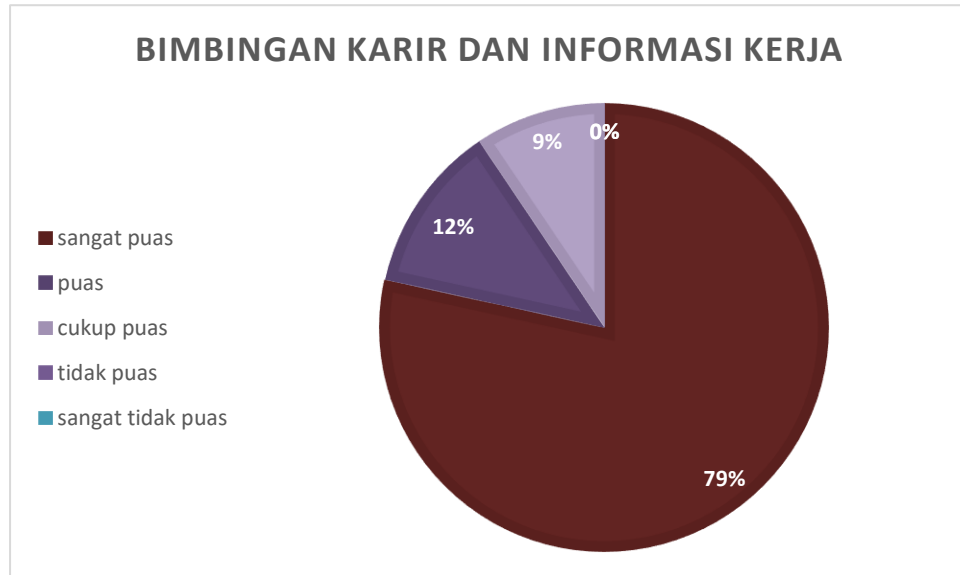


Hasil survei menunjukkan bahwa secara mayoritas menilai pelayanan atas beasiswa ini memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari angka persentase sebanyak 220 responden (86%) merasa sangat puas, sebanyak 28 responden (11%) menilai puas. Hanya 7 responden (3%) yang merasa cukup puas dan tidak ada responden yang menilai tidak puas dan sangat tidak puas.

5. Kepuasan Mahasiswa Atas Bimbingan Karir dan Informasi Kerja

Terdapat sebuah pertanyaan yang diberikan PS Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung kepada mahasiswa, yaitu apakah mahasiswa

merasa puas dengan pelayanan bimbingan karir dan informasi kerja yang diadakan oleh PS Sosiologi FISIP UIN Sunan GunungDjati Bandung.



Hasil survei menyampaikan bahwa mahasiswa secara dominan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan bimbingan karir dan informasi kerja yang diadakan oleh PS Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Terdapat 200 responden (79%) menilai puas terhadap pelayanan tersebut, sebanyak 31 responden (12%) memandang sangat puas. Sedangkan mahasiswa yang cukup puas sebanyak 24 responden (9%) dan mahasiswa yang tidak puas dan sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan kegiatan di bidang kemahasiswaan Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung sangat tinggi. Dari kelima indikator yang tersedia, dapat dipastikan mahasiswa merasa sangat puas dan puas terhadap kinerja pelayanan bidang kemahasiswaan. Walaupun demikian, pihak Jurusan mengakui masih ada kekurangan-kekurangan yang tentu perlu dibuatkan alternatif solusinya.

B. Tindak Lanjut

Adapun bentuk tindak lanjut dari survei tersebut ialah mempertahankan kegiatan pelayanan Bidang Kemahasiswaan yang sudah berjalan baik dan terus meningkatkan kualitas dari kegiatan-kegiatan kemahasiswaan Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pertama, yaitu misalnya penyediaan ruang khusus bimbingan konseling, kedua, yaitu memprioritaskan penyediaan beasiswa bagi yang benar-benar membutuhkan atau tidak mampu, dan ketiga, yaitu mengadakan kegiatan kerja sama dengan sejumlah perusahaan atau instansi pemerintah dalam rangka bimbingan karir dan informasi kerja.