

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TAHUN 2017**

**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 : 139
2. Jenis Kelamin
- a. Laki-Laki : 43
- b. Perempuan : 96
3. Status Responden (Program Studi)
- a. Ilmu Pemerintahan : 42
- b. Administrasi Negara : 42
- c. Pembangunan Sosial : 4
- d. Ilmu Komunikasi : 14
- e. Administrasi Bisnis : 23
- f. Psikologi : 14

**C. METODE**

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

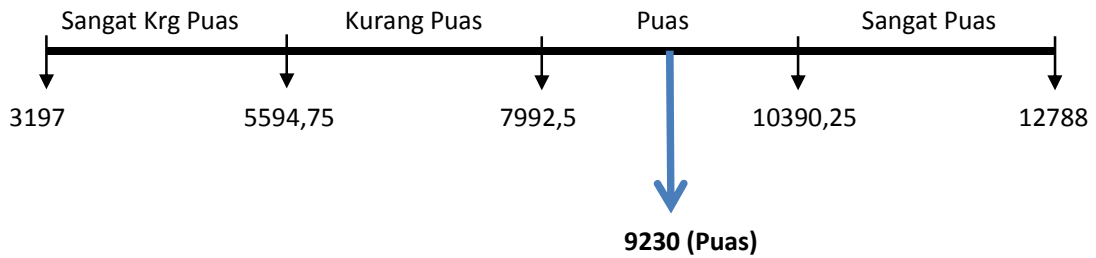
**D. ANALISIS DATA**

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	360	1440	15,60
b (Setuju)	3	2180	6540	70,86
c (Kurang Setuju)	2	593	1186	12,85
d (Sangat Kurang Setuju)	1	64	64	0,69
	Total	3197	9230	100

- Angka minimum :  $1 \times 23 \times 139 = 3197$
- Angka maksimum :  $4 \times 23 \times 139 = 12788$
- Median :  $(3197+12788):2 = 7992,5$
- Kuartil I :  $(3197+7992,5):2 = 5594,75$
- Kuartil II :  $(7992,5+12788):2 = 10390,25$

### Kategori Kepuasan Layanan



#### E. KESIMPULAN

Sebagian besar mahasiswa merasakan puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan Fisipol (70,86%). Dengan total skor sebesar 9230, maka tingkat kepuasan termasuk kategori puas.

#### F. TINDAK TINDAK

Meskipun sebagian besar MAHASISWA Fisip Unmul merasa Puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan, akan tetapi pelayanan perlu terus ditingkatkan, antaranya melalui upaya:

1. Meningkatkan keramahan, kesopanan dan komunikasi Staf Akademik dalam melayani mahasiswa,
2. Meningkatkan Ketepatan waktu Staf akademik dalam melayani mahasiswa
3. Meningkatkan fasilitas beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
4. Meningkatkan sosialisasi terhadap Unit Bimbingan Konseling

Mengetahui  
Dekan FISIP Unmul,

Samarinda,  
Tim Pelaksana Survey

.....

.....

