

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TAHUN 2019**

**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 : 204
2. Jenis Kelamin
- a. Laki-Laki : 61
- b. Perempuan : 143
3. Status Responden (Program Studi)
- a. Ilmu Pemerintahan : 21
- b. Administrasi Negara : 123
- c. Pembangunan Sosial : 3
- d. Ilmu Komunikasi : 29
- e. Administrasi Bisnis : 10
- f. Psikologi : 18

**C. METODE**

- a. Teknik Survey : Online, alamat situs [www.fisip-unmul.ac.id](http://www.fisip-unmul.ac.id)
- b. Jenis Pernyataan : Tertutup
- c. Jenjang Jawaban : 4
- d. Jumlah Pernyataan : 23
- e. Teknik Analisis : Persentase

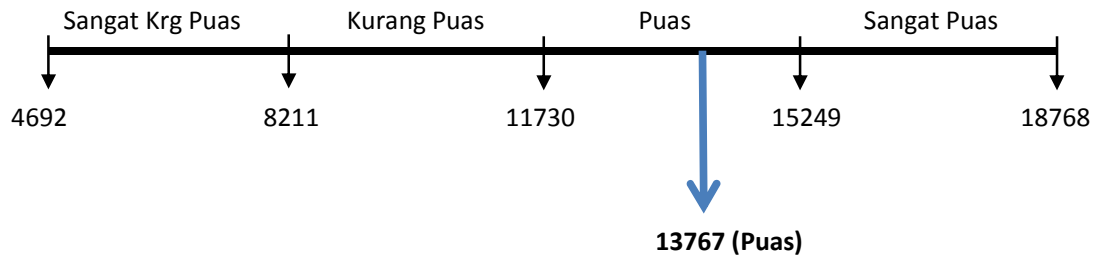
**D. ANALISIS DATA**

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	598	2392	17,37
b (Setuju)	3	3248	9744	70,78
c (Kurang Setuju)	2	785	1570	11,40
d (Sangat Kurang Setuju)	1	61	61	0,44
	Total	4692	13767	100

- Angka minimum :  $1 \times 23 \times 204 = 4692$
- Angka maksimum :  $4 \times 23 \times 204 = 18768$
- Median :  $(4692+18768):2 = 11730$
- Kuartil I :  $(4692+11730):2 = 8211$
- Kuartil II :  $(11730+18768):2 = 15249$

### Kategori Kepuasan Layanan



#### E. KESIMPULAN

Sebagian besar mahasiswa merasakan puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan FISIP (70,78%). Dengan total skor sebesar 13767, maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk kategori puas.

#### F. TINDAK LANJUT

Meskipun sebagian besar mahasiswa puas terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan di FISIP namun kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan, terutama dalam:

1. Pelayanan yang dengan ramah, sopan dan komunikatif dari staf akademik,
2. Meningkatkan ketepatan waktu staf akademik dalam melayani mahasiswa

Mengetahui  
Dekan FISIP Unmul,

Samarinda,  
Tim Pelaksana Survey

.....

.....