



**unwahas**  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM



**Fisipol**  
unwahas  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM

**2023**

# **LAPORAN**

# **SURVEI KEPUASAN**

# **MAHASISWA**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS WAHID HASYIM SEMARANG**



# UNIVERSITAS WAHID HASYIM

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Menoreh Tengah X / 22 Sampangan – Semarang 50236 Telp. (024) 8505680 – 8505681 Fax. (024) 8505680

### SURAT TUGAS

Nomor : 89/F.05/UWH/VII/2023

Dasar:

1. UU No. 12 Tahun 2012  
Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
2. Statuta Universitas Wahid Hasyim

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wahid Hasyim Semarang

### MENUGASKAN:

NO	NAMA	NPP	JABATAN
1	Anna Yulia Hartati, S.IP., MA	04.01.1.0050	Wakil Dekan
2	Muhammad Nuh, S.Sos., M.Si	04.08.1.0115	Kaprodi IP
3	Dr. Ismiyatun, M.Si	04.04.1.0111	Kaprodi HI
4	Zudi Setiawan, S.IP., M.Si	04.08.1.0116	Ketua UPMF
5	Wahyu Arif Raharjo, S.IP., M.Int.Rel	06.23.1.0691	Sekretaris UPMF
6	AT. Sholihul Hadi	02.10.0.0182	Tendik

- untuk : 1. **Melaksanakan** Survey Kepuasan Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Pengguna Alumni dan Mitra
2. **Pada** Tanggal 3-31 Agustus 2023
3. Apabila tugas ini telah dilaksanakan agar segera melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada pejabat pemberi tugas
4. Perintah ini dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Demikian surat ini dibuat kepada pihak berkepentingan mohon bantuannya dan menjadi periksa.

Semarang, 28 Juli 2023

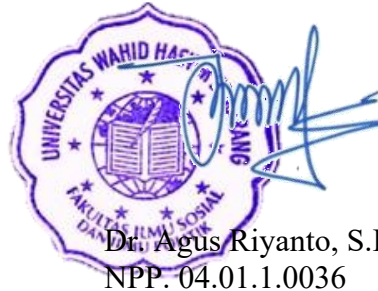
Dekan,

Dr. Agus Riyanto, S.IP, M.Si  
NPP.04.01.1.0036

# LEMBAR PENGESAHAN

Judul Dokumen : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa 2023  
Lembaga Mitra : Bagian Kemahasiswaan dan Alumni  
Nama Penyusun : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Mahasiswa 2023

Semarang, 7 September 2023  
Dekan,



Dr. Agus Riyanto, S.IP., M.Si  
NPP. 04.01.1.0036

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survei kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Wahid Hasyim Semarang ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari evaluasi dan pengembangan untuk mengetahui sejauh mana lulusan Ilmu Politik Unwahas telah berperan di dunia kerja serta kontribusinya dalam bidang pendidikan.

Survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis prospek karier para lulusan Ilmu Politik, memahami relevansi kurikulum yang diajarkan dengan kebutuhan dunia kerja, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan yang dapat mendukung kesuksesan para lulusan di masa depan. Melalui survei kepuasan mahasiswa ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pencapaian FISIP Unwahas dalam mencetak tenaga pendidik yang berkualitas.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi FISIP Unwahas dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan kepada mahasiswa dan alumni.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga apa yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemajuan FISIP Unwahas.

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang

Universitas Wahid Hasyim atau selanjutnya disebut UNWAHAS merupakan salah satu Perguruan Tinggi Nahdatul Ulama di Indonesia yang berdiri pada tahun 2000 dan berlokasi di Semarang. UNWAHAS secara aktif mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta berperan besar dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat, menyelesaikan permasalahan pemerintahan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan melestarikan lingkungan dan budaya.

Sebagai salah satu program studi di UNWAHAS, FISIP diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses pendidikan yang diikuti dengan upaya peningkatan relevansinya dalam menghadapi persaingan global. Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas akademik maupun infrastruktur telah dilakukan. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas lulusan yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman. Lulusan yang memiliki kemampuan bersaing di dunia global, berkepribadian baik diharapkan mampu memimpin pemerintahan di dunia global. Untuk memenuhi kualifikasi tersebut, UNWAHAS melalui telah menetapkan program pengembangan kurikulum. Tujuan dari program ini adalah untuk mengembangkan kurikulum yang dinamis mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kebutuhan *stakeholders*. Guna meningkatkan tujuan tersebut, UNWAHAS juga telah mengadakan survei kepuasan mahasiswa bagi para alumni untuk mengkaji kebutuhan bahan ajar guna mendukung tercapainya kompetensi lulusan yang dibutuhkan. Kedua kegiatan tersebut diharapkan dapat terintegrasi dalam mata kuliah untuk mencapai kompetensi yang holistik dan komprehensif.

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu kajian empiris yang diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi hasil pendidikan di FISIP UNWAHAS. Informasi ini dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut guna menjamin mutu pendidikan. Dengan adanya survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan FISIP mendapatkan informasi mengenai kelemahan program studi dan memberikan dasar tindakan perencanaan kedepannya. Oleh karena itu, informasi mengenai keberhasilan profesional (karir, status, pendapatan) pengetahuan dan keterampilan yang relevan dari mahasiswa tentunya sangat dibutuhkan. Para mahasiswa diharapkan mampu memberikan masukan tentang kondisi, kaidah akademik dan masa studi yang mereka jalani.

Dokumen survei kepuasan mahasiswa berguna bagi para pemangku kepentingan dan civitas akademika FISIP. Bagi para pemangku kepentingan, dokumen survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan apakah mereka akan menggunakan mahasiswa atau alumni sebagai salah satu tenaga pengajar di institusinya. Bagi sivitas akademika, dokumen ini berguna untuk menentukan strategi, orientasi pendidikan, perbaikan konsep, dan proses belajar mengajar untuk meningkatkan intelektualitas, keterampilan dan perilaku mahasiswa. Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa juga bermanfaat untuk pengembangan proses belajar mengajar, evaluasi dan pengembangan Ilmu Politik. Dengan pembenahan yang terus menerus pada aspek-aspek tersebut maka pendidikan di UNWAHAS dapat menjadi lebih efisien, efektif dan produktif, dan dapat meningkatkan daya saing mahasiswa maupun alumni UNWAHAS.



Survei kepuasan mahasiswa ini telah dilakukan secara rutin. Survei kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan selama ini merupakan jenis survei kepuasan mahasiswa berbasis data kemahasiswaan. Survei kepuasan mahasiswa ini difokuskan pada persepsi mahasiswa pada berbagai layanan dalam FISIP UNWAHAS.

## **2. Tujuan**

Tujuan dari survei kepuasan mahasiswa ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap berbagai layanan FISIP UNWAHAS. Informasi ini diperlukan untuk mengevaluasi dan pengembangan proses belajar mengajar di FISIP UNWAHAS.

## **3. Luaran yang Diharapkan**

Dokumen survei kepuasan mahasiswa FISIP UNWAHAS tahun 2023 yang berisi persepsi mahasiswa terhadap layanan FISIP UNWAHAS. Rekomendasi untuk perbaikan sistem belajar mengajar di FISIP UNWAHAS.

## **4. Manfaat**

- a. Sebagai rekomendasi perbaikan sistem belajar mengajar di FISIP UNWAHAS.
- b. Sebagai rekomendasi untuk menaikkan kualitas mahasiswa dan peringkat lulusan FISIP UNWAHAS di tingkat nasional dan global.

## **5. Kebijakan Survei kepuasan mahasiswa**

- a. Kebijakan survei kepuasan mahasiswa FISIP UNWAHAS dilakukan secara terpusat setiap tahun oleh Tim Survei kepuasan mahasiswa berdasarkan surat tugas dari Dekan.
- b. Tim Survei kepuasan mahasiswa melaksanakan tugasnya di bawah koordinasi Wakil Dekan.
- c. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan untuk semua mahasiswa FISIP UNWAHAS. Akan tetapi, saat ini prioritas diberikan kepada angkatan tertentu.
- d. Survei kepuasan mahasiswa didanai oleh Fakultas yang dirancang dalam DIPA. Anggaran tersebut dapat digunakan setelah mendapat persetujuan dari Dekan.
- e. Manual Prosedur (MP) ini adalah pedoman teknis bagi Tim Survei kepuasan mahasiswa. MP menjelaskan tentang (a) Kebijakan Survei kepuasan mahasiswa, (b) Sifat Survei kepuasan mahasiswa, (c) Struktur Organisasi Pelaksanaan dan Evaluasi Survei kepuasan mahasiswa.
- f. Wakil Dekan mengusulkan anggota Tim Survei kepuasan mahasiswa setiap tahun kepada Dekan, kemudian Dekan membuat surat tugas untuk semua anggota.
- g. Wakil Dekan adalah Penanggung Jawab atas keberhasilan seluruh proses Survei kepuasan mahasiswa.
- h. Wakil Dekan bertanggung jawab atas keakuratan data mahasiswa.
- i. Data hasil survei kepuasan mahasiswa disusun dan dianalisis.
- j. Wakil Dekan selanjutnya meneruskan hasil survei kepuasan mahasiswa kepada tim yang akan membahas dan melaporkan hasilnya kepada Dekan.
- k. Laporan survei kepuasan mahasiswa diintegrasikan dengan Sistem Informasi FISIP

UNWAHAS agar dapat diakses secara online dan menjadi landasan pengambilan keputusan oleh pimpinan.

1. Untuk keperluan eksternal, laporan survei kepuasan mahasiswa diumumkan di website FISIP UNWAHAS di akhir kalender akademik.

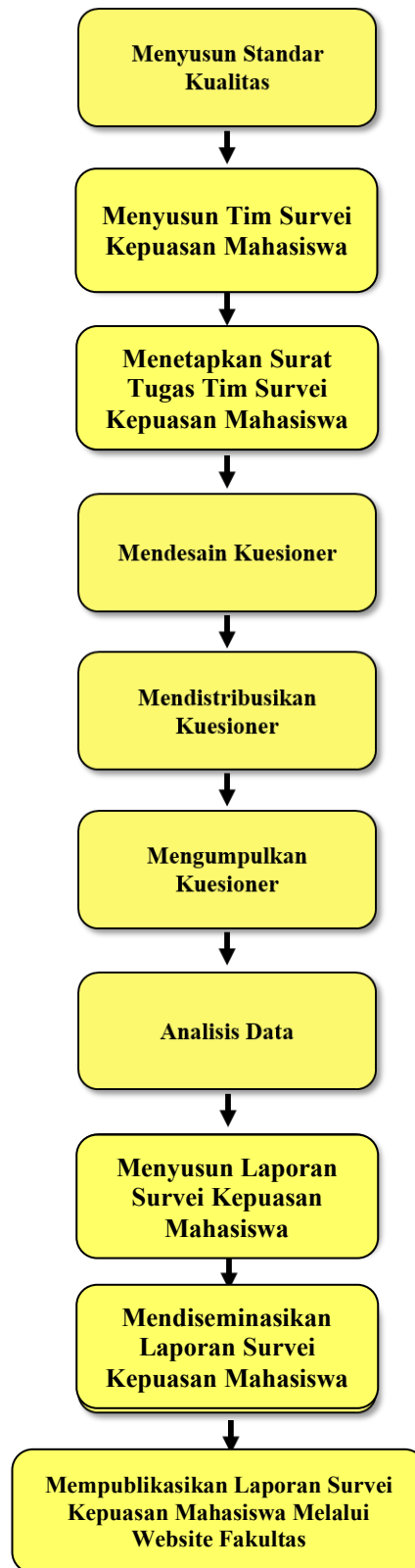
## **6. Sifat Survei kepuasan mahasiswa**

- a. Survei kepuasan mahasiswa merupakan kegiatan akademik yang perlu dilakukan oleh FISIP UNWAHAS untuk mendapatkan masukan dari mahasiswa mengenai relevansi proses pendidikan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kepatutan mahasiswa.
- b. Survei kepuasan mahasiswa merupakan sarana memperoleh data yang dibutuhkan untuk mengembangkan FISIP UNWAHAS
- c. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa sekurang-kurangnya dapat menjawab beberapa pertanyaan mengenai (a) Daya saing mahasiswa b) Kepuasan mahasiswa, kompetensi mahasiswa dan saran mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dan lulusan, (d) Hubungan antara kegiatan ekstrakurikuler lulusan selama studi dengan daya saing mahasiswa dan lulusan
- d. Hasil survei kepuasan mahasiswa harus disahkan oleh Dekan sebelum diumumkan melalui website fakultas.

## **7. Prosedur Pelaksanaan Survei kepuasan mahasiswa**

- a. Gugus Jaminan Mutu menyampaikan standar mutu pelayanan mahasiswa kepada Dekan.
- b. Dekan meminta Wakil Dekan untuk melakukan survei kepuasan mahasiswa.
- c. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan mengusulkan anggota Tim Survei kepuasan mahasiswa kepada Dekan untuk penetapan surat tugas anggota Tim Survei kepuasan mahasiswa.
- d. Tim Survei kepuasan mahasiswa merancang kuesioner, menentukan target pengambilan sampel dan menentukan metode penerapan survei kepuasan mahasiswa.
- e. Tim menyebarkan kuisisioner ke bagian Kemahasiswaan untuk selanjutnya disebar ke target sampling
- f. Kemahasiswaan bertanggung jawab untuk menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner kepada alumni / pemberi kerja / rekan sejawat.
- g. Wakil Dekan mengkoordinasikan Tim Survei kepuasan mahasiswa untuk menginterpretasikan, menulis laporan akhir dan menyerahkannya kepada Dekan
- h. Hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah disahkan Dekan diumumkan ke fakultas-fakultas di lingkungan UNWAHAS dan dipublikasikan di website FISIP UNWAHAS.

Prosedur pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 1. di bawah ini.





## B. Metode Survei Kepuasan Mahasiswa

### 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa terdiri dari:

- Profil mahasiswa
- Persepsi mahasiswa terhadap kinerja lulusan pada aspek-aspek berikut, seperti terlihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 1.** Aspek layanan yang diukur

No	Deskripsi
1	<i>Reliability</i>
2	<i>Responsiviness</i>
3	<i>Assurance</i>
4	<i>Empathy</i>
5	<i>Tangible:</i>

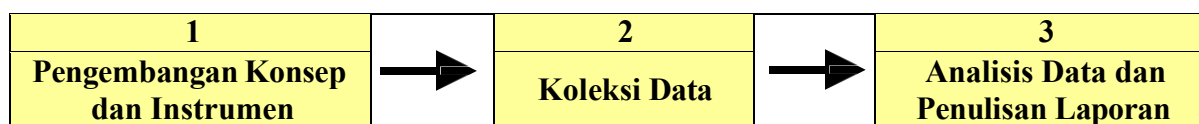
Mahasiswa disarankan untuk mengisi kuesioner dengan menggunakan skala Likert, dengan skor yang dijelaskan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.** Skala Penilaian terhadap pelayanan

Skor	Arti
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

### 2. Tahapan Survei Kepuasan Mahasiswa

Secara umum, survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan tiga tahapan seperti yang ditampilkan pada Gambar 3. Tabel 4 mendeskripsikan rincian aktivitas pada masing-masing tahapan survei kepuasan mahasiswa.



**Gambar 3.** Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa

**Tabel 4.** Rincian Aktivitas pada Masing-Masing Tahapan Survei Kepuasan Mahasiswa

Tahapan	Rincian Aktivitas	Waktu
1. Pengembangan Konsep dan Instrumen	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Menentukan tujuan survei (memilih tema untuk ditinjau)</li><li>✓ Menyusun Kerangka Survei</li><li>✓ Menyusun Konsep teknis untuk melakukan survei</li><li>✓ Merumuskan kuesioner dan tanggapan</li><li>✓ Memformat draft kuesioner</li><li>✓ Mencoba langkah awal kuesioner</li><li>✓ Mencetak kuesioner dan materi lainnya</li></ul>	4 Bulan
2. Koleksi Data	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Menyelenggarakan training untuk tim survey</li><li>✓ Mendistribusikan dan mengumpulkan kuesioner</li><li>✓ Memastikan partisipasi yang tinggi (peringatan dalam kegiatan)</li></ul>	4 Bulan
3. Analisis Data dan Penulisan Laporan	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Menentukan sistem kode untuk mengevaluasi pertanyaan terbuka</li><li>✓ Membuat kode untuk pertanyaan terbuka</li><li>✓ Entri dan pengeditan data (kontrol kualitas)</li><li>✓ Analisis data</li><li>✓ Mempersiapkan laporan survei</li><li>✓ Menyelenggarakan <i>workshop</i></li></ul>	4 Bulan

### 3. Pengembangan Sistem Survei kepuasan mahasiswa

Sistem survei kepuasan mahasiswa memanfaatkan *google form*. Sistem ini telah dikembangkan pada survei kepuasan mahasiswa periode sebelumnya. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan dalam pengumpulan dan analisis data. Namun demikian, sistem yang ada perlu direvisi dan ditambahkan beberapa fitur terutama yang berkaitan dengan responden.

### 4. Pelaksanaan Survei kepuasan mahasiswa

#### a. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FISIP UNWAHAS. Sampel terdiri dari keterwakilan mahasiswa dengan profil dan karakteristik yang proporsional.

#### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan *google form* yang dikirim kepada mahasiswa. Penelusuran keterwakilan mahasiswa dilakukan berdasarkan informasi yang diambil dari responden penelitian kepuasan mahasiswa sebelumnya. Selain itu pendataan juga diambil dari organisasi kemahasiswaan.

#### c. Verifikasi Data

Untuk memastikan bahwa pengiriman *google form* ke koresponden telah dilakukan, dan untuk memastikan data yang diambil akurat, maka diperlukan verifikasi ke beberapa responden. Verifikasi ini dimaksudkan untuk memvalidasi data.

#### d. Analisis Data

Data yang diambil dari mahasiswa ditabulasi berdasarkan program studi mahasiswa.

Data tersebut akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Data yang diidentifikasi mencakup beberapa aspek yang dijelaskan dalam kuesioner. Analisis data digunakan untuk membantu mengevaluasi relevansi kurikulum yang digunakan untuk menghasilkan mahasiswa dan lulusan, serta untuk memetakan perbaikan yang perlu dilakukan.

e. Bentuk Penulisan dan Penyajian Laporan

Penulisan hasil survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan memberikan penjelasan, konsep, gambar, justifikasi, dan lampiran pendukung. Penyajian hasil dilakukan dengan cara memvisualisasikannya dalam bentuk tabel dan grafik.

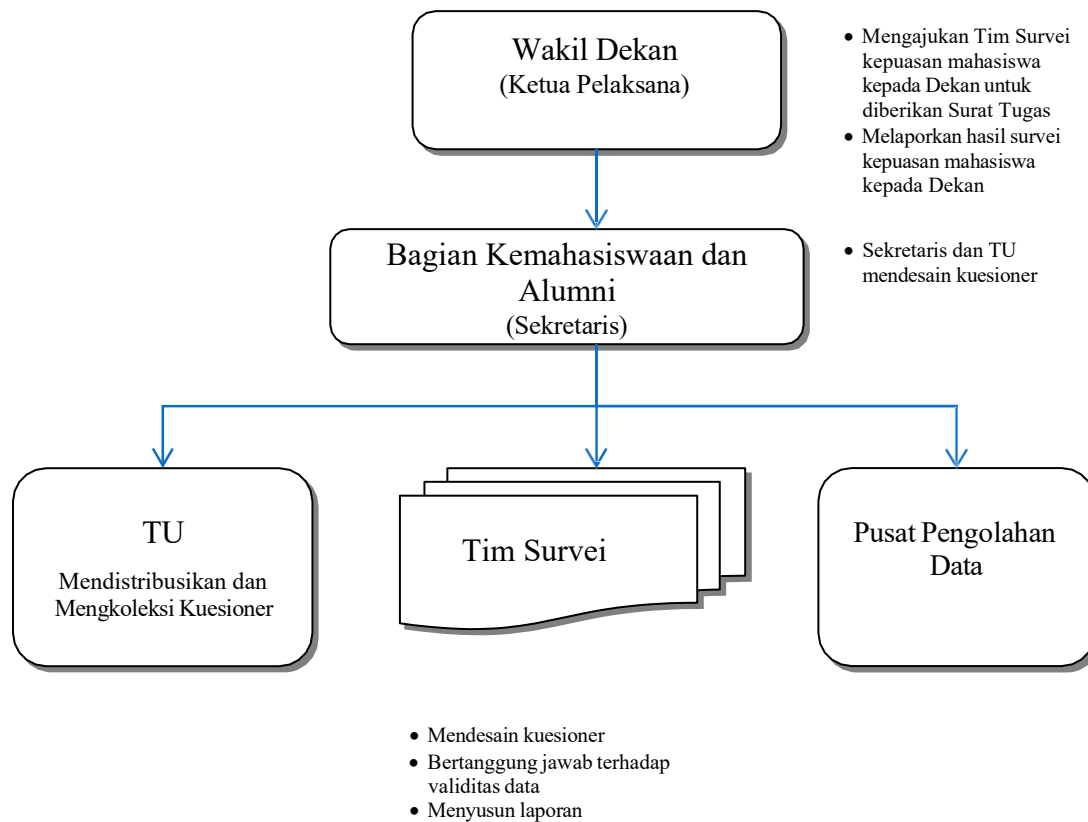
## 5. Waktu Pelaksanaan

**Tabel 5.** Waktu Pelaksanaan Survei kepuasan mahasiswa

Aktivitas	Months											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1. Pengembangan Konsep dan Instrumen</b>												
✓ Penetapan kerangka kerja, koordinasi, perencanaan dan pengorganisasian												
✓ Mengembangkan kuesioner dan melaksanakan <i>try out</i>												
✓ Pengumpulan alamat dan persiapan tahap lapangan												
<b>2. Koleksi Data</b>												
✓ Pengumpulan data: pelaksanaan survei dan pengecekan kuesioner yang dikembalikan												
✓ Mengembangkan kodifikasi												
<b>3. Analisis Data dan Penyusunan Laporan</b>												
✓ Menentukan sistem kode pertanyaan terbuka, entri data dan pengeditan data (kontrol kualitas)												
✓ Analisis data (frekuensi dan tabel)												
✓ Penulisan laporan												
✓ Presentasi hasil, diskusi dan revisi (workshop)												
✓ Koreksi dan revisi untuk pUnwaslikasi												

## 6. Struktur Organisasi

Gambar 3. menjelaskan tentang struktur organisasi survei kepuasan mahasiswa. Kegiatan ini dikoordinir oleh Wakil Dekan bersama tim di FISIP UNWAHAS.

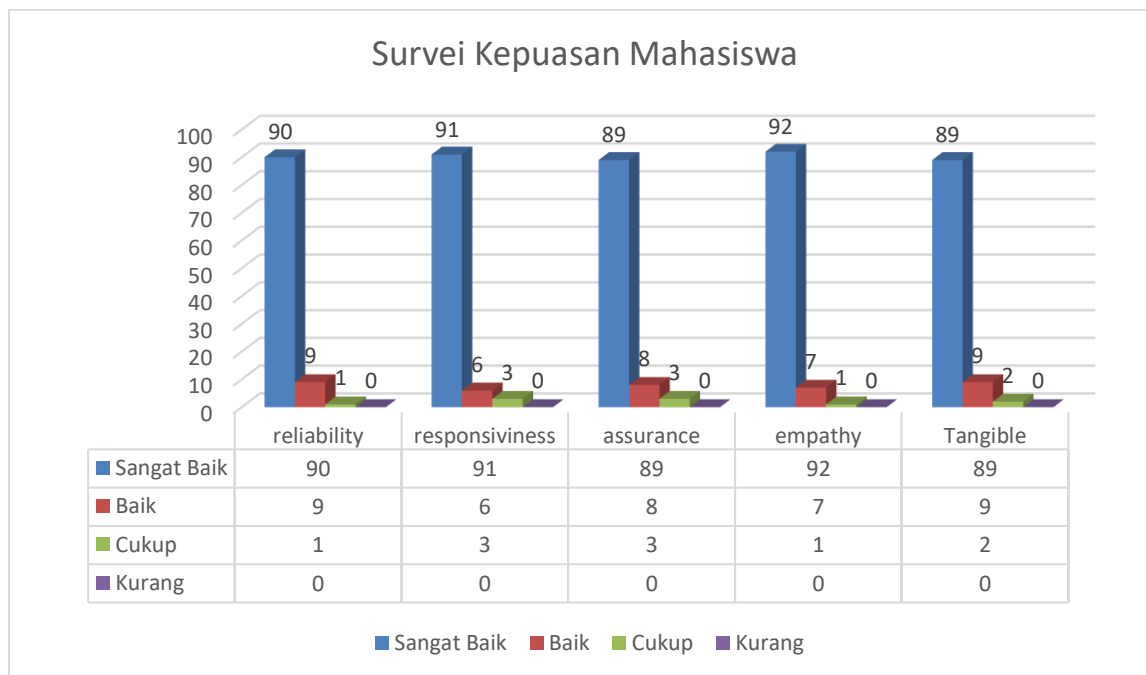


**Gambar 3.** Struktur Organisasi Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa

## C. Hasil dan Analisis

Tabel 6. menunjukkan jumlah responden mahasiswa yang terlacak melalui survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023. Adapun secara jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

NO	ASPEK YANG DIUKUR	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan	90	9	1	0
2	Daya tanggap ( <i>responsiviness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	91	6	3	0
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	89	8	3	0
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	92	7	1	0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	89	9	2	0
Jumlah		451	39	10	0



**Gambar 4. Diagram Kepuasan Mahasiswa**

Dari Tabel dan diagram di atas terlihat bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan FISIP UNWAHAS memiliki performa yang sangat baik pada berbagai aspek yang diukur, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan *Tangible*, yaitu 90-92 persen. Yang menjawab “baik” sekitar 7-9 persen, dan yang menjawab “cukup” sekitar 1-3 persen. Dari tabel dan diagram di atas juga dapat dilihat bahwa tidak ada mahasiswa yang menjawab “kurang baik” tentang pelayanan FISIP UNWAHAS.



## D. Penutup

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data, survei kepuasan mahasiswa FISIP UNWAHAS pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa FISIP UNWAHAS memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan FISIP UNWAHAS.
- b. Mayoritas mahasiswa menilai bahwa layanan FISIP UNWAHAS memiliki performa yang sangat baik pada berbagai aspek yang diukur, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan *Tangible*.

### 2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan survei kepuasan mahasiswa ini adalah perlu dilakukan perbaikan layanan secara terus menerus dan pengembangan kurikulum di FISIP UNWAHAS agar lebih meningkatkan pembekalan kemampuan mahasiswa.