



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
2024 / 2025**

**REKTORAT**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG

**LAPORAN**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG**

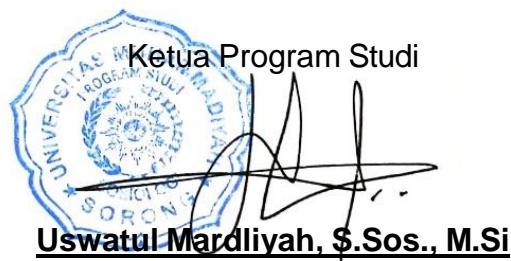
**2025**

## KATA PENGANTAR

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya maka Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi dapat diselesaikan. Tingkat kepuasan terhadap layanan akademik mengukur respon mahasiswa terhadap evaluasi kesesuaian dan ketidaksesuaian yang dirasakan. Laporan ini menjadi acuan oleh Universitas Muhammadiyah Sorong untuk dapat melakukan peninjauan dan peningkatan kinerja di masa yang akan datang. Kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***



## **A. Latar Belakang**

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk sumber daya manusia yang dapat berkontribusi pada pembangunan sosial, ekonomi, dan budaya. Salah satu cabang ilmu sosial di perguruan tinggi, program studi sosiologi bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika sosial, interaksi antar individu dan kelompok, serta struktur sosial yang ada dalam masyarakat. Akibatnya, program studi sosiologi bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang struktur sosial yang ada dalam masyarakat.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan semakin cepatnya perubahan sosial yang terjadi di seluruh dunia, sangat penting bagi institusi pendidikan tinggi untuk terus mengevaluasi proses pendidikan mereka. Salah satu cara yang efektif untuk melakukan evaluasi adalah dengan menilai seberapa puas siswa dengan berbagai aspek kursus yang mereka ikuti. Kepuasan mahasiswa adalah indikator penting yang menunjukkan kualitas proses belajar mengajar, kurikulum, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya.

Kurikulum Program Studi Sosiologi yang relevan dan up to date, metode pengajaran interaktif dan berbasis teknologi, dan fasilitas pendidikan yang memadai adalah beberapa elemen penting yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Selain itu, pelayanan administrasi yang cepat dan efektif juga memengaruhi seberapa nyaman mahasiswa dalam perkuliahan.

Oleh karena itu, survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pendidikan di Program Studi Sosiologi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pendidikan yang mereka terima. Tujuan dari survei ini adalah untuk mendapatkan data yang objektif tentang kelebihan dan kekurangan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Diharapkan hasil dari survei ini dapat membantu Prodi Sosiologi memperbaiki program pendidikannya.

Oleh karena itu, survei ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengukur seberapa puas mahasiswa dengan Prodi Sosiologi, tetapi juga akan digunakan sebagai dasar untuk menghasilkan saran yang akan membantu Prodi Sosiologi dalam mengembangkan kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan manajemen program studi di masa mendatang.

## **B. Tujuan**

Program Studi Sosiologi adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang pengalaman dan persepsi mahasiswa tentang berbagai aspek pendidikan yang mereka terima, secara lebih spesifik, tujuan dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan sebagai berikut :

### **1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai elemen yang terkait dengan pendidikan Prodi Sosiologi, melalui indikator Penilaian pada Layanan Konseling dan Bimbingan, Layanan Sarana UKM, Layanan Pembinaan Softskill, Layanan Kesehatan, Layanan Beasiswa.

## 2. Menilai Layanan Administrasi Akademik dan Non-Akademik

Salah satu tujuan utama survei ini adalah untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa dengan administrasi. Administrasi ini mencakup administrasi akademik dan administrasi non-akademik. Mahasiswa akan merasa lebih nyaman selama proses pendidikan jika mereka puas dengan layanan administrasi yang cepat dan efisien.

## 3. Meningkatkan Hubungan antara Mahasiswa dan Program Studi

Selain itu, tujuan dari survei ini adalah untuk meningkatkan komunikasi antara pihak Program Studi dan mahasiswa Sosiologi. Dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka, survei ini dapat meningkatkan hubungan antara mahasiswa dan program studi serta meningkatkan tingkat keterlibatan mereka dalam pengembangan prodi.

### **C. Metode**

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2024/2025 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah di Universitas Muhammadiyah Sorong. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Quality Management Online (Qumon Unamin) terhadap seluruh mahasiswa di program studi Sosiologi. Mahasiswa juga diminta untuk menilai proses pendidikan secara umum dan tidak terbatas pada proses pendidikan pada satu mata kuliah yang diikuti saja. Adapun indikator yang dinilai antara lain Layanan Konseling dan Bimbingan, Layanan Sarana UKM, Layanan Pembinaan Softskill, Layanan Kesehatan, Layanan Beasiswa..

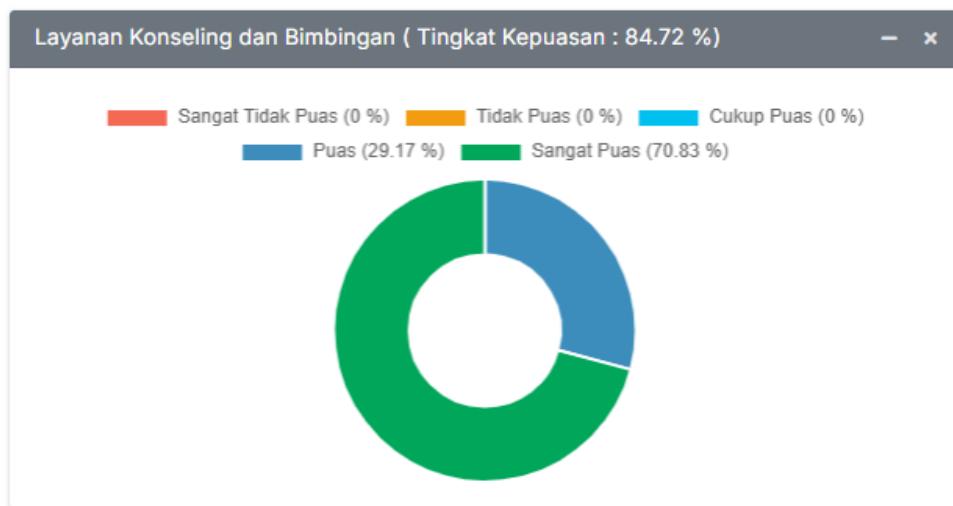
Pengisian kuisioner menggunakan skala likert yakni sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Proses pengisian survey dilakukan sejak pertemuan terakhir perkuliahan hingga berakhirnya semester Ganjil 2024/2025. Sebanyak 24 mahasiswa dari berbagai angkatan di program studi Sosiologi yang berpartisipasi dalam survei ini.

#### **D. Hasil dan Analisis**

##### **1. Layanan Konseling dan Bimbingan**

Layanan Konseling dan Bimbingan merupakan bagian terpenting dalam mendukung keberhasilan akademik, pengembangan karakter, serta kesehatan mental mahasiswa. Keberadaan layanan ini menjadi indikator kualitas lingkungan pendidikan yang menjadi terhadap kesejahteraan mahasiswa. Untuk indikator Layanan Konseling dan Bimbingan sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong puas sebesar 29,17%, cukup puas 0% dan sangat puas 70,83%. Hal ini dapat dibuktikan di dalam grafik lingkaran di bawah ini :

Gambar 1.1. Diagram Layanan Konseling dan Bimbingan

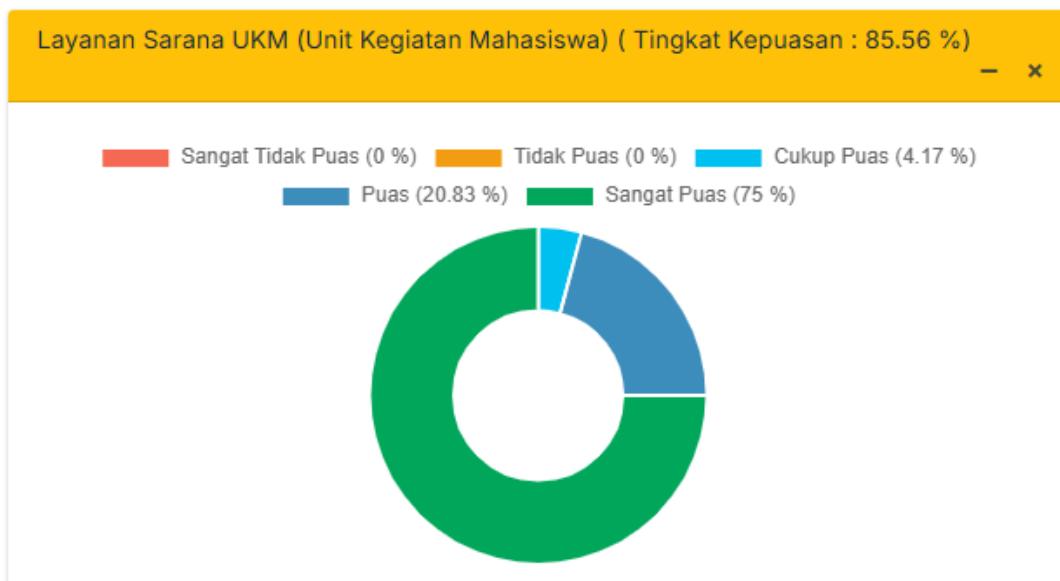


Berdasarkan hasil penilaian dari 24 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 84,72%, layanan konseling dan bimbingan termasuk konsistensi tinggi dalam memberikan pelayanan.

## 2. Layanan Sarana UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa)

Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) merupakan wadah pengembangan minat, bakat, kreativitas, kepemimpinan, serta jati diri mahasiswa. Evaluasi terhadap layanan UKM penting dilakukan guna memastikan efektivitas program, pemenuhan kebutuhan mahasiswa, dan kualitas fasilitas yang disediakan kampus. Pada indikator ini tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 85,56%. Dari total 24 responden 75% menyatakan sangat puas, 20,83% menyatakan puas dan 4,17% menyatakan cukup puas. Hal ini dapat dibuktikan di dalam grafik lingkaran di bawah ini :

Gambar 1.2 Diagram Layanan UKM

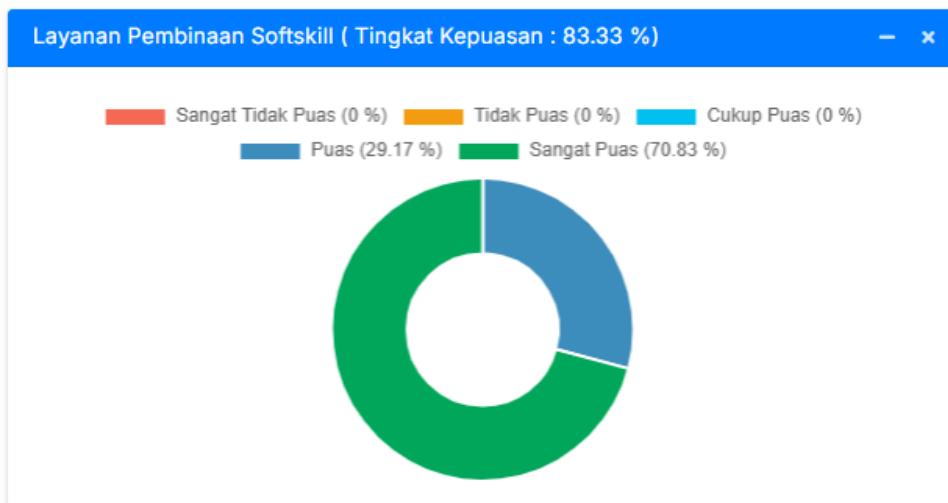


Berdasarkan hasil penilaian dari 24 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 85,56%, menunjukkan kemajuan yang baik dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam layanan UKM.

### **3. Layanan Pembinaan Softskill**

Pembinaan soft skill merupakan salah satu program strategis kampus untuk membentuk mahasiswa yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal, komunikasi, kepemimpinan, kreativitas, etika, dan karakter profesional. Pada layanan ini sejumlah 70,83% menyatakan sangat puas, 29,17% responden menyatakan puas dan 0% menyatakan cukup puas. Pernyataan diatas dapat dijabarkan dalam diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 1.3 Diagram Layanan Pembinaan Softskill



Berdasarkan hasil penilaian dari 24 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 83,33%, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa

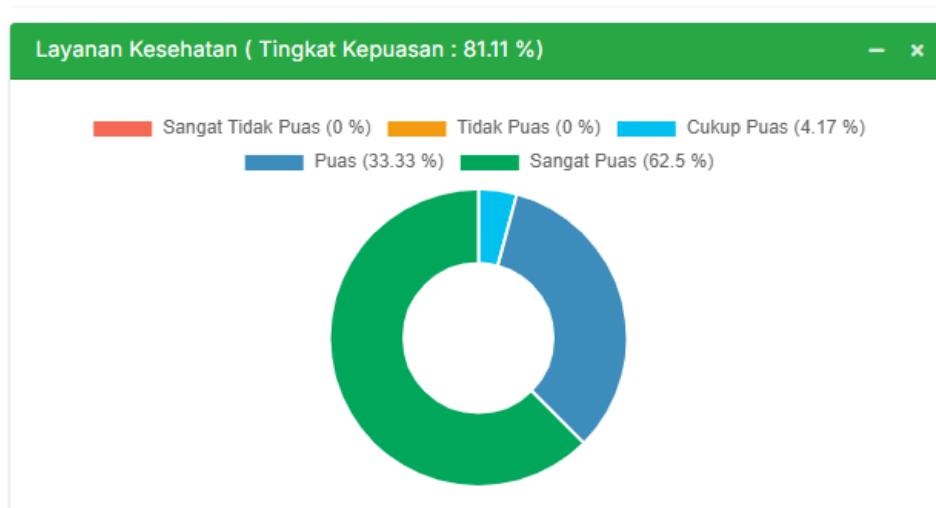
bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku.

#### 4. Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan merupakan salah satu bentuk dukungan penting bagi mahasiswa dalam menunjang proses belajar dan aktivitas akademik sehari-hari. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai, kemudahan akses, serta responsivitas tenaga kesehatan berpengaruh besar terhadap tingkat kenyamanan dan kesejahteraan mahasiswa.

Dari 24 mahasiswa program studi Sosiologi 62,5% menyatakan sangat puas persen menganggap bahwa layanan kesehatan mampu memberi perhatian kepada mahasiswa, 33,33% menyatakan puas dan 4,17% menyatakan cukup puas. Pernyataan tersebut sesuai dengan diagram hasil survei terhadap Layanan Kesehatan, sebagai berikut:

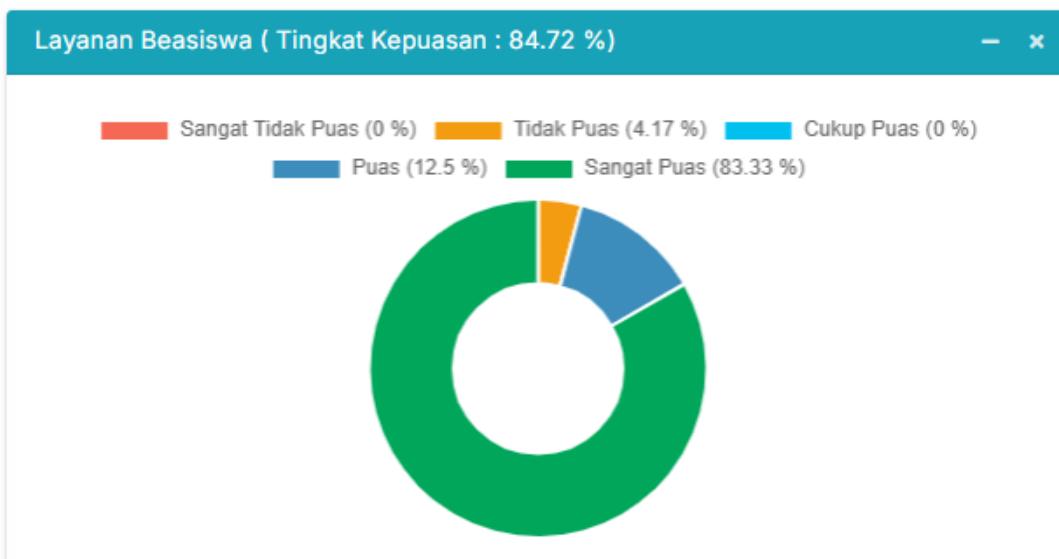
Gambar 1.4 Diagram Layanan Kesehatan



## 5. Layanan Beasiswa

Layanan beasiswa merupakan salah satu bentuk dukungan institusi untuk meningkatkan akses pendidikan dan meringankan beban biaya studi mahasiswa. Program beasiswa juga bertujuan meningkatkan motivasi belajar, prestasi akademik, serta pemerataan kesempatan pendidikan. Untuk memastikan layanan beasiswa diberikan secara profesional dan tepat sasaran, dilakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa. Sejumlah 83,33% menyatakan sangat puas, 12,5% responden menyatakan puas, dan 4.17% responden menyatakan cukup tidak puas, berdasarkan responden mahasiswa yang merespon survei tidak puas dikarenakan mahasiswa tersebut tidak mendapatkan beasiswa tersebut. Pernyataan diatas dapat dilihat dalam grafik lingkaran di bawah ini:

Gambar 1.5 Diagram Layanan Beasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sosiologi FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong tahun akademik 2024/2025, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa layanan beasiswa tergolong tinggi, dengan rata-rata kepuasan di atas 84,72% pada lima layanan kemahasiswaan utama: Layanan Konseling dan Bimbingan (84,72%), Layanan Sarana UKM (85,56%), Layanan Pembinaan Softskill (83,33%), Layanan Kesehatan (sekitar 81,11%), dan Layanan Beasiswa (84,72%).

## **E. Rekomendasi**

### **1. Layanan Konseling dan Bimbingan**

Meskipun tingkat kepuasan mencapai 84,72% dan tergolong sangat baik, peningkatan mutu layanan perlu terus dijaga agar konsistensi layanan konseling dan bimbingan tetap stabil yakni :

- a. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Konseling dan Bimbingan di tingkat program studi.
- b. Melakukan evaluasi rutin terhadap Layanan Konseling dan Bimbingan terhadap Mahasiswa.
- c. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi terhadap layanan konseling dan bimbingan.

### **2. Layanan Sarana UKM**

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 85,56%, yang mencerminkan kemampuan baik dalam merespons kebutuhan mahasiswa.

- a. Membentuk pusat layanan informasi mahasiswa (*student helpdesk*) baik secara daring maupun luring untuk mempercepat respon terhadap kebutuhan mahasiswa.
- b. Meningkatkan komunikasi interaktif melalui media digital (WhatsApp group resmi, portal akademik, atau email prodi) untuk mempercepat penyampaian informasi akademik.
- c. Menetapkan waktu tanggapan maksimal terhadap permintaan mahasiswa agar pelayanan lebih cepat, terukur, dan transparan.

### **3. Pembinaan Softskill**

Dengan nilai kepuasan 83,33%, mahasiswa merasa yakin terhadap kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pembinaan softskill kepada mahasiswa.

- a. Memastikan komunikasi, kerjasama tim, dan kepemimpinan dapat diberikan dengan mudah kepada mahasiswa.
- b. Mengembangkan pemecahan masalah agar mahasiswa mampu dalam pengelolaan beban kerja secara efisien, berpikir kritis supaya mahasiswa mampu membuat keputusan berdasarkan bukti.
- c. Menjaga etika dan kreatifitas serta inovasi agar mempunyai kemampuan menggunakan pendekatan untuk menyelesaikan masalah.

#### **4. Layanan Kesehatan**

Dengan capaian sekitar 81,11%, layanan kesehatan sudah baik namun tetap perlu ditingkatkan agar pelayanan ini mampu memberikan akses kepada mahasiswa lebih humanis dan suportif.

- a. Meningkatkan kapasitas layanan kesehatan melalui pelatihan kepada petugas administrasi layanan kesehatan.
- b. Menyelenggarakan forum dialog rutin antara mahasiswa dan pengelola layanan kesehatan untuk mendengar langsung aspirasi dan kebutuhan mahasiswa.

#### **5. Layanan Beasiswa**

Meskipun tingkat kepuasan mencapai 83,33%, sudah baik namun tetap perlu peningkatan.

- a. Mengajukan peningkatan Beasiswa mahasiswa kepada pihak maupun stakeholder pemberi beasiswa.
- b. Memastikan pemberian beasiswa tepat sasaran kepada mahasiswa berdasarkan kategori masing-masing.
- c. Mengupayakan koordinasi dengan fakultas dan universitas untuk peremajaan perangkat teknologi serta penambahan fasilitas penunjang pembelajaran.