



**UNAMIN**  
Unggul  
Humanis  
Mencerahkan

# **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

## **2023 / 2024**



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

# **L A P O R A N**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG  
2024**

## **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 Proses Pendidikan 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.***

Ketua Program Studi

Uswatul Mardliyah, S.Sos., M.Si

## **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 Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.

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

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 2023/2024 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 reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

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 2023/2024.

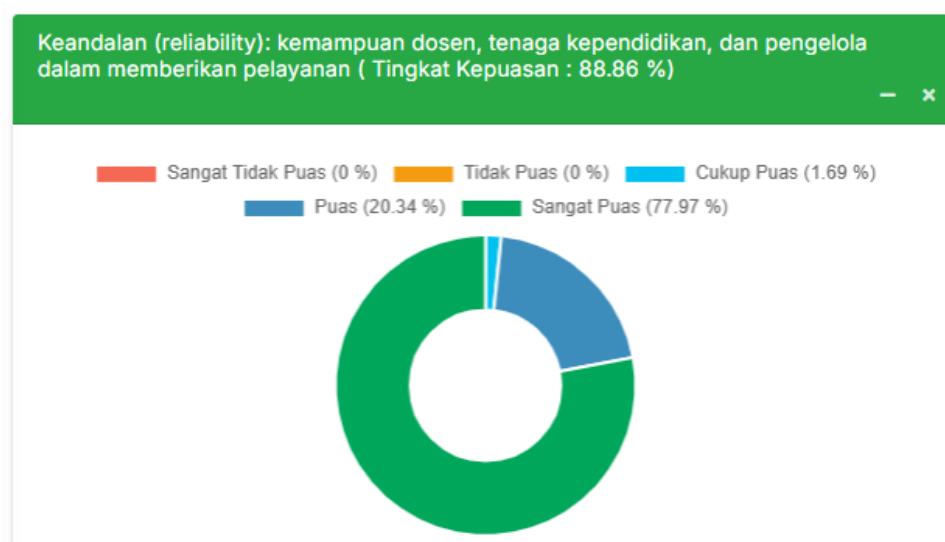
Sebanyak 20 mahasiswa dari berbagai angkatan di program studi Sosiologi yang berpartisipasi dalam survei ini.

## D. Hasil dan Analisis

### 1. Reliability (Keandalan)

Reliability, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Untuk indikator kemampuan dosen, tenaga pendidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong puas sebesar 20,34%, cukup puas 1,69% dan sangat puas 11,97%. Hal ini dapat dibuktikan di dalam grafik lingkaran di bawah ini :

Gambar 1.1. Diagram Indikator Reliability

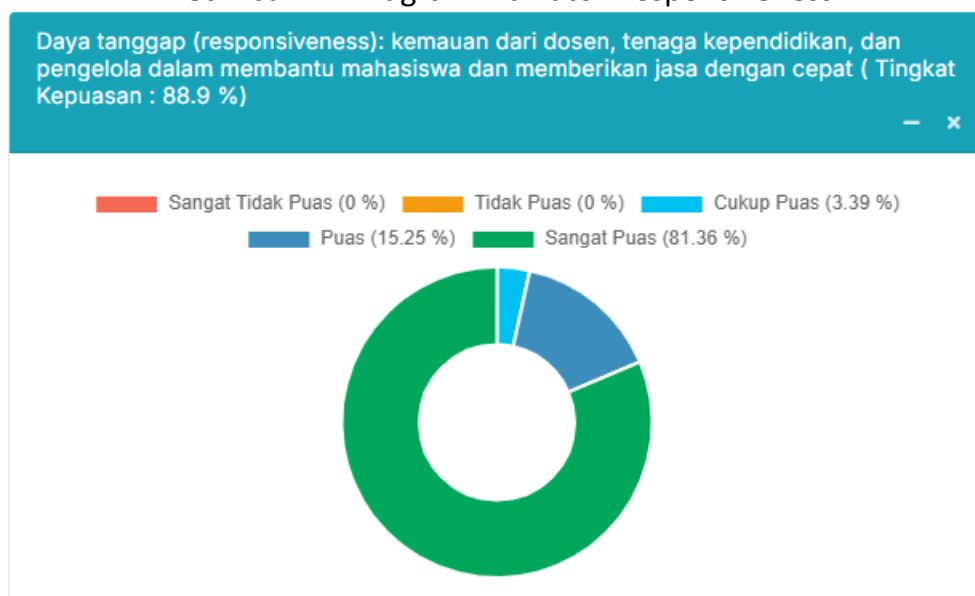


Berdasarkan hasil penilaian dari 59 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 88,86%, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dinilai memiliki kemampuan yang baik serta konsistensi tinggi dalam memberikan pelayanan.

## 2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator responsiveness mengukur kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 83,63%. Dari total 59 responden 81,36% menyatakan sangat puas, 15,25% menyatakan puas dan 3,35% menyatakan cukup puas. Hal ini dapat dibuktikan di dalam grafik lingkaran di bawah ini :

Gambar 1.2 Diagram indikator Responsiveness



Berdasarkan hasil penilaian dari 59 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 88,9%, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola menunjukkan

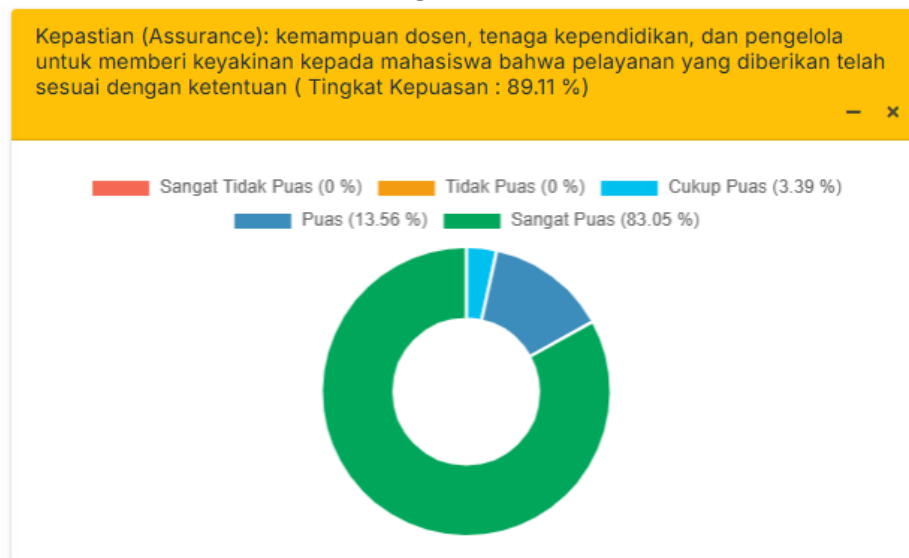


kemauan yang baik dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

### 3. Kepastian (Assurance)

Assurance adalah tindakan mengevaluasi entitas, proses, atau sumber daya secara objektif menggunakan kriteria yang sesuai. Indikator ini melihat kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini sejumlah 83,05% menyatakan sangat puas, 13,56% responden menyatakan puas dan 3,39% menyatakan cukup puas. Pernyataan diatas dapat dijabarkan dalam diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 1.3 Diagram indicator Assurance



Berdasarkan hasil penilaian dari 59 responden, dengan tingkat kepuasan sebesar 89,11%, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa

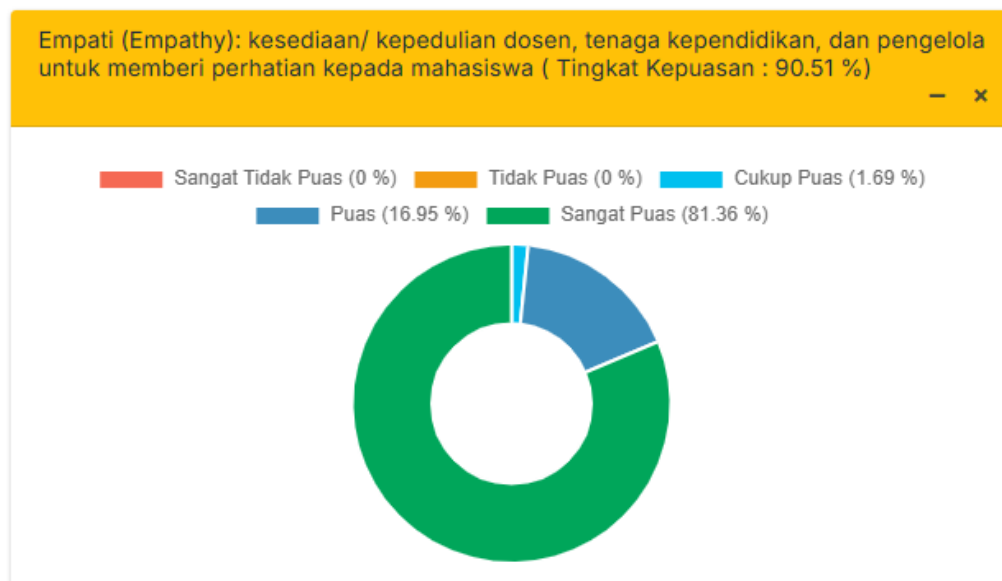
bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku.

#### **4. Empati (Emphaty )**

Emphaty dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengenal, mengerti dan merasakan perasaan orang lain dengan ungkapan verbal dan perilaku, dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada orang lain. ada beberapa cara untuk meningkatkan empati yaitu: *Pertama* Understanding others yaitu cepat menangkap perasaan orang lain (Respect), mampu merasakan dan membaca perasaan orang lain. *Kedua* Service orientation yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan orang lain, artinya mampu memberikan tindakan terhadap permasalahan yang sedang terjadi. *Ketiga* Developing others yaitu memberikan masukan positif atau membangun, artinya dapat memberikan solusi. *Keempat* Leveraging diversity yaitu mengambil manfaat dari perbedaan bukan konflik, mampu mengambil manfaat dari permasalahan yang terjadi.

Dari 59 mahasiswa program studi Sosiologi 81,36% menyatakan sangat puas persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali 16,95% menyatakan puas dan 1,69% menyatakan cukup puas. Pernyataan tersebut sesuai dengan diagram hasil survey terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, sebagai berikut:

Gambar 1.4 Diagram indicator Emphaty

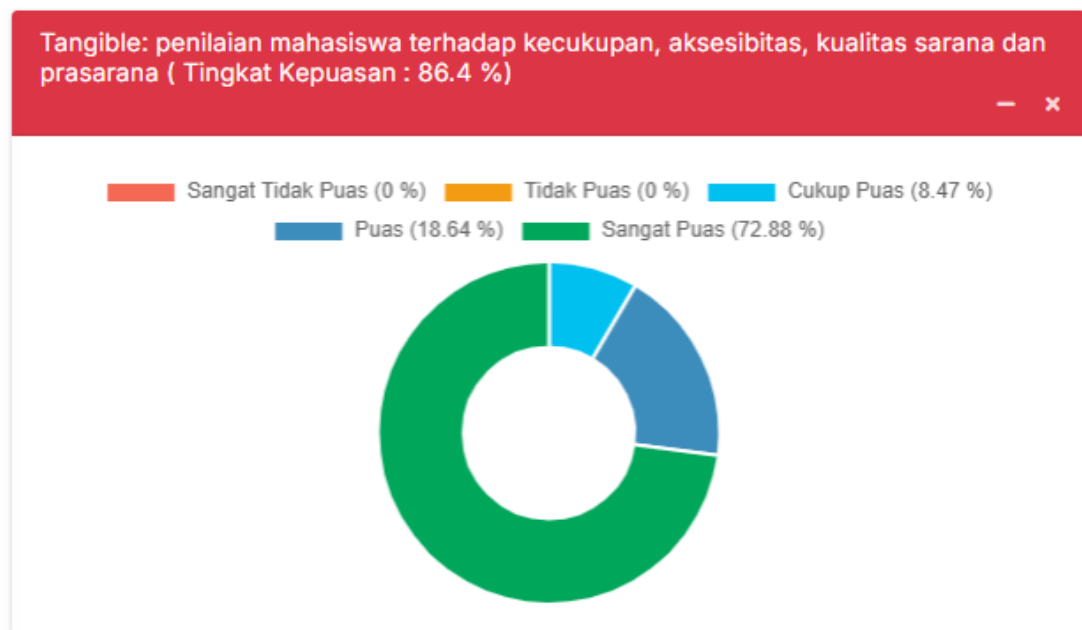


Pada periode sebelumnya, upaya tindak lanjut yang direncanakan adalah mengikuti dosen di Program Studi Sosiologi di pelatihan konseling mahasiswa untuk meningkatkan empati dalam pembimbingan. Pembimbingan dan konseling dosen juga didukung oleh Badan Konseling Mahasiswa.

## 5. Berwujud (Tangible)

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Indikator ini lebih banyak berhubungan dengan fakultas dan universitas daripada program studi mengingat bahwa penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana berada di unit di atas program studi. Sejumlah 72,88% menyatakan sangat puas, 18,64% responden menyatakan puas, dan 8,47% responden menyatakan cukup puas. Pernyataan diatas dapat dilihat dalam grafik lingkaran di bawah ini:

Gambar 1.5 Diagram indikator Tangible



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sosiologi FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong tahun akademik 2024/2025, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola tergolong sangat baik, dengan rata-rata kepuasan di atas 80% pada lima indikator utama: Reliability (88,86%), Responsiveness (89,9%), Assurance (89,11%), Empathy (sekitar 90,51%), dan Tangible (86,4%).

## E. Rekomendasi

### 1. Aspek Keandalan

Meskipun tingkat kepuasan mencapai 88,86% dan tergolong sangat baik, peningkatan mutu layanan perlu terus dijaga agar konsistensi pelayanan akademik tetap stabil yakni :

- a. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan akademik dan administrasi di tingkat program studi.
- b. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan, khususnya terkait ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan tanggung jawab dalam pelayanan.
- c. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi profesional dosen dan staf agar kualitas layanan tetap optimal.

## **2. Aspek Daya Tanggap**

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 88,9%, 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. Aspek Kepastian**

Dengan nilai kepuasan 89,11%, mahasiswa merasa yakin terhadap kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan ketentuan pelayanan.

- a. Memastikan transparansi informasi akademik, seperti jadwal kuliah, nilai, dan pedoman akademik, dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa.
- b. Mengembangkan panduan layanan akademik digital agar mahasiswa memperoleh kepastian proses akademik secara jelas dan cepat.
- c. Menjaga etika dan profesionalisme dosen serta tenaga kependidikan dalam setiap interaksi dengan mahasiswa.

#### **4. Aspek Empati**

Dengan capaian sekitar 90,51%, aspek empati sudah baik namun tetap perlu ditingkatkan agar hubungan dosen-mahasiswa lebih humanis dan suportif.

- a. Meningkatkan kapasitas dosen melalui pelatihan konseling dan komunikasi empatik untuk memperkuat pembimbingan akademik dan non- akademik.
- b. Mengoptimalkan peran Badan Konseling Mahasiswa (BKM) untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik maupun pribadi.
- c. Menyelenggarakan forum dialog rutin antara mahasiswa dan pengelola program studi untuk mendengar langsung aspirasi dan kebutuhan mereka.

#### **5. Aspek Sarana dan Prasarana**

Meskipun tingkat kepuasan mencapai 86,4%, aspek ini masih menjadi titik lemah dibanding indikator lainnya.

- a. Mengajukan peningkatan fasilitas ruang belajar, laboratorium, serta akses internet untuk mendukung kegiatan akademik berbasis digital.
- b. Memastikan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala agar tetap

layak digunakan.

- c. Mengupayakan koordinasi dengan fakultas dan universitas untuk peremajaan perangkat teknologi serta penambahan fasilitas penunjang pembelajaran.