

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN



Disusun oleh:
Pusat Penjaminan Mutu Fakultas





HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025
Nomor : 7994/UN17.2/JM.00/2025
Tanggal : 30 Juni 2025
Dibuat oleh : Kepala Pusat Penjaminan Mutu Fakultas,

Ainun Nimatu Rohmah, M.A.
NIP. 19910601 201903 2 025

Disetujui oleh

Pib. Dekan



Dr. Rina Dewita S.IP., MHRIR.
NIP. 19890417 200501 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan akademik dan non-akademik di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman.

Dengan melibatkan 388 responden dari berbagai program studi dan angkatan, survei ini mencakup delapan dimensi layanan utama, mulai dari manajemen hingga sarana dan prasarana. Hasil yang diperoleh diharapkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu layanan fakultas.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dan kepada semua pihak yang mendukung pelaksanaan survei ini.

Samarinda, 30 Juni 2025

Hormat kami,

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan	2
C. Metode dan Sampel.....	2
D. Instrumen Survei.....	3
E. Pengumpulan Data	10
F. Analisis Data	10
G. Diseminasi	10
H. Linimasa.....	10
I. Tim Pelaksana	11
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
A. Demografi Responden	12
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	14
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	40
A. Kesimpulan	40
B. Rekomendasi	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi Mahasiswa Per Ganjil 2024	3
Tabel 2 Instrumen Survei	4
Tabel 3 Linimasa	11
Tabel 4 Tim Pelaksana	11
Tabel 5 Uji Validitas Dimensi Layanan Manajemen	14
Tabel 6 Uji Validitas Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi)	15
Tabel 7 Uji Validitas Dimensi Layanan Keuangan	15
Tabel 8 Uji Validitas Dimensi Layanan Kemahasiswaan	16
Tabel 9 Uji Validitas Dimensi Layanan Ruang Baca	16
Tabel 10 Uji Validitas Dimensi Layanan Umum dan BMN	17
Tabel 11 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan	17
Tabel 12 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan	18
Tabel 13 Faktor Kepuasan Mahasiswa (Standardized Loading Estimate)	19
Tabel 14 Tingkat Kepuasan Mahasiswa	20
Tabel 15 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Administrasi Publik	21
Tabel 16 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Pemerintahan	22
Tabel 17 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Pembangunan Sosial	23
Tabel 18 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Hubungan Internasional	23
Tabel 19 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Komunikasi	24
Tabel 20 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Administrasi Bisnis	24
Tabel 21 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Psikologi	25
Tabel 22 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Magister Administrasi Publik	25
Tabel 23 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Magister Ilmu Pemerintahan	26
Tabel 24 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	27
Tabel 25 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen/Pimpinan	28
Tabel 26 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik	29
Tabel 27 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik di Program Studi	30
Tabel 28 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik per Program Studi	30
Tabel 29 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	31
Tabel 30 Tingkat Kepuasan Layanan Kemahasiswaan	32
Tabel 31 Tingkat Kepuasan Layanan Ruang Baca	33
Tabel 32 Tingkat Kepuasan Layanan Umum & BMN	34
Tabel 33 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan	35
Tabel 34 Topik Keluhan Terkait Kegiatan Akademik	37
Tabel 35 Topik Keluhan Terkait Layanan	38
Tabel 36 Topik Keluhan Terkait Sarana dan Prasarana	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Barcode link survei kepuasan	10
Gambar 2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	12
Gambar 3 Pie Chart Usia Responden.....	12
Gambar 4 Pie Chart Angkatan Kuliah Responden	13
Gambar 5 Pie Chart Program Studi Responden	13
Gambar 6 Pie Chart Rata-rata Kepuasan Per Dimensi	21
Gambar 7 Pie Chart Rata-rata Skor Kepuasan per Program Studi	27

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Universitas Mulawarman) merupakan salah satu fakultas tertua dan terbesar di lingkungan Universitas Mulawarman, yang berlokasi di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen pada Tridarma Perguruan Tinggi, FISIP Universitas Mulawarman memegang peranan strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten di bidang ilmu sosial, ilmu politik, pemerintahan, administrasi publik, komunikasi, dan psikologi.

Dalam menjalankan bisnis intinya yaitu layanan pendidikan, FISIP Universitas Mulawarman menempatkan mahasiswa sebagai elemen kunci dalam ekosistem akademik yang saling terhubung. Mahasiswa merupakan penerima utama layanan pendidikan, sementara dosen dan tendik merupakan aktor pelaksana dan pendukung utama dalam penyelenggaraan layanan akademik dan non-akademik. Oleh karena itu, pengelolaan pendidikan tinggi tidak hanya menekankan pada pencapaian standar akademik berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), tetapi juga pada tata kelola dan manajemen pendidikan yang memenuhi standar mutu sebagaimana ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Dalam kerangka peningkatan mutu berkelanjutan, FISIP Universitas Mulawarman menerapkan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) sebagai pendekatan sistemik dalam tata kelola mutu pendidikan. Salah satu langkah evaluatif dalam siklus tersebut adalah pelaksanaan survei kepuasan secara berkala terhadap mahasiswa, dosen, dan tendik. Survei ini tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen refleksi kelembagaan untuk memetakan kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan dan administrasi.

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh FISIP Universitas Mulawarman sebagai bagian dari agenda evaluasi mutu layanan akademik dan kelembagaan. Data dan temuan dalam laporan ini akan menjadi dasar bagi perumusan rekomendasi peningkatan kualitas layanan yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan seluruh sivitas akademika FISIP Universitas Mulawarman.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 dilaksanakan sebagai bagian dari upaya sistematis FISIP Universitas Mulawarman dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Tujuan utama survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap kinerja manajerial fakultas dalam menyelenggarakan layanan pendidikan tinggi, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dalam tata kelola layanan.

Berbeda dari pelaksanaan sebelumnya yang mungkin lebih terbatas pada unit tertentu, pada tahun 2025 cakupan survei diperluas untuk menilai kinerja secara menyeluruh terhadap seluruh aspek manajemen fakultas, termasuk unsur pimpinan, unit-unit layanan akademik, unit pendukung, serta berbagai sistem dan mekanisme pelayanan yang ada di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman. Dengan pendekatan menyeluruh ini, survei diharapkan mampu menangkap persepsi mahasiswa terhadap kinerja kelembagaan secara komprehensif.

Survei ini menggunakan lima indikator utama yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) – sejauh mana fakultas mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten;
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) – kemampuan fakultas dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat;
3. Kepastian (*Assurance*) – tingkat kepercayaan dan rasa aman mahasiswa terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional penyelenggara layanan;
4. Empati (*Empathy*) – tingkat perhatian dan kepedulian pihak fakultas terhadap kebutuhan dan permasalahan individu mahasiswa;
5. Bukti fisik (*Tangible*) – persepsi mahasiswa terhadap kondisi fisik fasilitas, sarana-prasarana, dan penampilan lingkungan layanan akademik.

Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, survei ini bertujuan tidak hanya untuk memotret tingkat kepuasan mahasiswa secara kuantitatif, tetapi juga untuk memberikan dasar yang kuat dalam perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih humanis, responsif, dan selaras dengan kebutuhan mahasiswa sebagai aktor utama dalam proses pendidikan tinggi.

C. Metode dan Sampel

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik random sampling berdasarkan jumlah minimal sampel yang diperoleh dari populasi. Untuk itu telah ditetapkan populasi dan sampel dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1 Populasi Mahasiswa Per Ganjil 2024

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Administrasi Publik	552
2	Ilmu Pemerintahan	685
3	Pembangunan Sosial	504
4	Hubungan Internasional	511
5	Ilmu Komunikasi	555
6	Administrasi Bisnis	537
7	Psikologi	471
8	Magister Administrasi Publik	253
9	Magister Ilmu Pemerintahan	79
Jumlah		4147

Sumber: PDDIKTI (2024)

Dengan demikian dapat dihitung besaran sampel dengan menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah sampel mahasiswa untuk Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 adalah sebanyak 365 responden dengan margin of error 5%. Adapun total respon yang diterima selama periode pengumpulan data yang kemudian dianalisis dalam laporan ini adalah sebanyak 388 respon sehingga telah memenuhi minimal sampel yang dibutuhkan.

D. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 disusun menggunakan lima indikator kepuasan yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Penilaian dilakukan terhadap enam dimensi pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh FISIP Universitas Mulawarman, yaitu:

1. Layanan Manajemen/Pimpinan
2. Layanan Akademik (SIA & Program Studi)
3. Layanan Keuangan
4. Layanan Kemahasiswaan
5. Layanan Ruang Baca

6. Layanan Barang Milik Negara (BMN)
7. Layanan Keamanan & Kebersihan
8. Sarana & Prasarana

Lima indikator tersebut diturunkan ke dalam 66 item persepsi kepuasan dan 16 pertanyaan terbuka yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terkait dimensi-dimensi pelayanan tersebut di atas, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 2

Tabel 2 Instrumen Survei

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
Dimensi - Layanan Manajemen			
1	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Manajemen Fakultas memberikan layanan tepat waktu (<i>on time</i>), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Manajemen Fakultas tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Manajemen Fakultas memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Manajemen Fakultas berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
5	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Manajemen Fakultas selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
6		Manajemen Fakultas memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
7		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan Manajemen Fakultas	
		Sampaikan KELUHAN anda atas layanan Manajemen Fakultas di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas layanan Manajemen Fakultas di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Akademik (SIA & Prodi)			
8	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) memberikan layanan tepat waktu (<i>on time</i>), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
9	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	4 = Sangat Baik
10	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
11	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
12	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
13		Petugas layanan akademik memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
14		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Akademik FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Akademik di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Akademik di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keuangan			
15	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan keuangan memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
16	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan keuangan tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
17	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
18	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas layanan keuangan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
19	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan keuangan selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
20		Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
21		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Keuangan FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Keuangan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Keuangan di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Kemahasiswaan			
22	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan kemahasiswaan memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
23	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan kemahasiswaan tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
24	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas memberikan layanan kemahasiswaan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
25	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas layanan kemahasiswaan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
26	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan kemahasiswaan selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
27		Petugas layanan akademik memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
28		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Kemahasiswaan FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Kemahasiswaan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Kemahasiswaan di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Ruang Baca			
29	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan ruang baca memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui	Skala Likert 1 = Kurang

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
		pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
30	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan ruang baca tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
31	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas layanan ruang baca memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
32	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas layanan ruang baca berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
33	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan ruang baca selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
34		Ruang baca memiliki ruang koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang merupakan koleksi terkini serta datanya terkomputerisasi sehingga mudah diakses mahasiswa	
35		Petugas layanan ruang baca memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
36		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan ruang baca FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Ruang Baca di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Ruang Baca di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Umum & BMN			
37	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan Umum & BMN memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
38	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan Umum & BMN tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
39	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas Umum & BMN memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
40	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas Umum & BMN berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
41	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan Umum & BMN selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
42		Petugas layanan Umum & BMN memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan mahasiswa	
43		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Umum & BMN FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Umum & BMN di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Umum & BMN di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keamanan & Kebersihan			
44	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas keamanan & kebersihan memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	
45	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas keamanan & kebersihan tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
46	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas keamanan & kebersihan memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
47	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas keamanan & kebersihan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
48	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas keamanan & kebersihan selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
49		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan FISIP	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
Dimensi - Sarana dan Prasarana			
50	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Sarana belajar mengajar (kursi, meja, LCD, layar, spidol, lembar ujian, dan lainnya) tersedia dengan kondisi baik, serta dapat diperoleh dengan mudah dan gratis	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
51		Fakultas menyediakan perangkat teknis penunjang akademik (misal, WIFI, turnitin) yang mudah diakses dan gratis oleh mahasiswa dengan layanan cepat	
52		Website FISIP sudah informatif dan ter-update	
53		Website Prodi sudah informatif dan ter-update	
54		Ruangan kuliah memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	
55		Ruang seminar memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
56		Laboratorium memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
57		Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa tersedia dan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa	
58		Ruang dan layanan konseling tersedia dan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa	
59		Fasilitas ibadah telah memadai	
60		Ruang publik (taman, kursi taman, area merokok, dll) di FISIP telah memadai, bersih dan nyaman	
61		Lingkungan kampus telah tertata, bersih dan nyaman	
62		Fasilitas toilet/kamar mandi kecil telah memadai, bersih, terang dan nyaman	
63		Tersedia kantin di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
64		Tersedia sarana/prasarana olahraga di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
65		Tempat parkir kendaraan telah mencukupi dan aman	
66		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Sarana & Prasarana FISIP	

No	Indikator Kepuasan	Item pernyataan	Tipe respon
		Sampaikan KELUHAN anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat

E. Pengumpulan Data

Instrumen Survei diinput dalam kuesioner dengan perangkat Google Form yang dapat diisi secara online oleh mahasiswa. Link kuesioner tersebut dapat diakses melalui URL dan barcode berikut: <https://bit.ly/surveikepuasanfisip>.



Gambar 1 Barcode link survei kepuasan

F. Analisis Data

Analisis data akan dilakukan menggunakan perangkat SPSS untuk memperoleh penilaian kepuasan yang akurat, serta memprediksi dimensi atau indikator yang menjadi kelemahan dan kekuatan pelayanan FISIP Universitas Mulawarman.

G. Diseminasi

Hasil dan analisis Survei yang dituangkan dalam Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 disusun oleh Pusat Penjamin Mutu FISIP Universitas Mulawarman untuk kemudian disampaikan kepada Dekan FISIP Universitas Mulawarman dengan tembusan kepada seluruh Program Studi dan Unit Kerja sebagai upaya diseminasi hasil penelitian secara resmi.

H. Linimasa

Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 akan dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Linimasa

Kegiatan	Waktu
Penyusunan Instrumen	5 – 9 Mei 2025
Pilot & Penetapan Instrumen	10 – 17 Mei 2025
Pengisian Survei	24 Mei s.d. 15 Juni 2025
Analisis Data	16 April – 21 Juni 2025
Penyusunan Laporan	23 – 26 Juni 2025
Diseminasi	30 Juni 2025

I. Tim Pelaksana

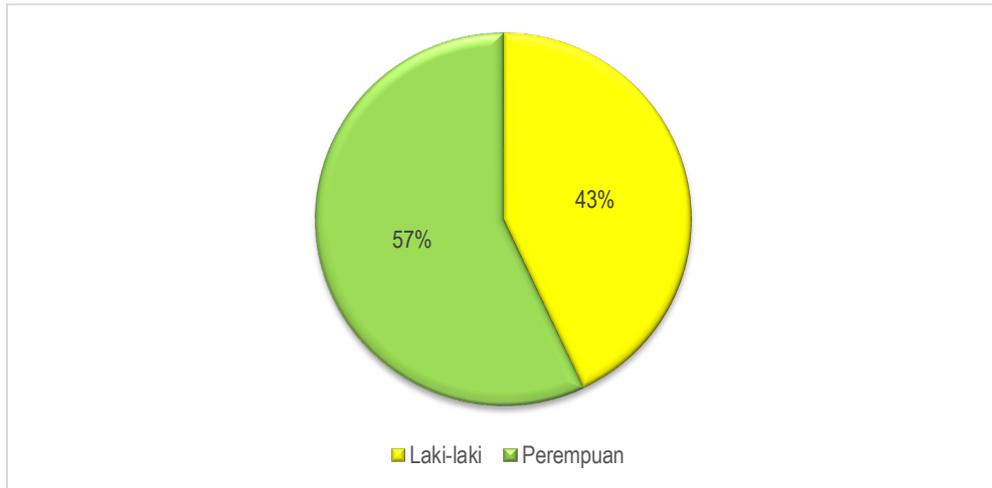
Tabel 4 Tim Pelaksana

Penanggung jawab	:	Dr. Fannah Fourqoniah, M.Si.	Dekan
Pengarah	:	Dr. Rina Juwita, S.IP., MHRIR.	Wakil Dekan I
	:	Dr. Diah Rahayu, S.Sos., M.Si.	Wakil Dekan II
	:	Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D.	Wakil Dekan III
Ketua	:	Ainun Nimatu Rohmah, M.A.	Kepala P2MF
Anggota	:	1. Harry Isra Muhammad, S.S., M.A.	Dosen
	:	2. Dyah Kuntorini Dwi Angreni, S.I.P., M.KP	Dosen
	:	3. Anif Muchlashin, S.Sos., M.A	Dosen
	:	4. Rosyid Nurrohman, S.M., M.AB	Dosen
	:	5. Muhammad Rasyid Ridho, S.I.P., M.A.	Dosen
	:	6. Frida Zakiyya Harasuna, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Dosen

BAB II

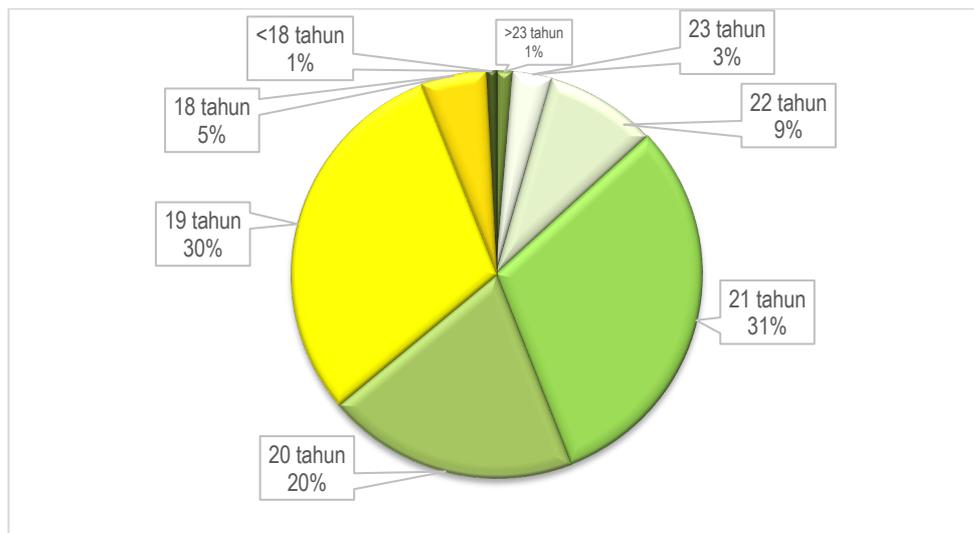
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden



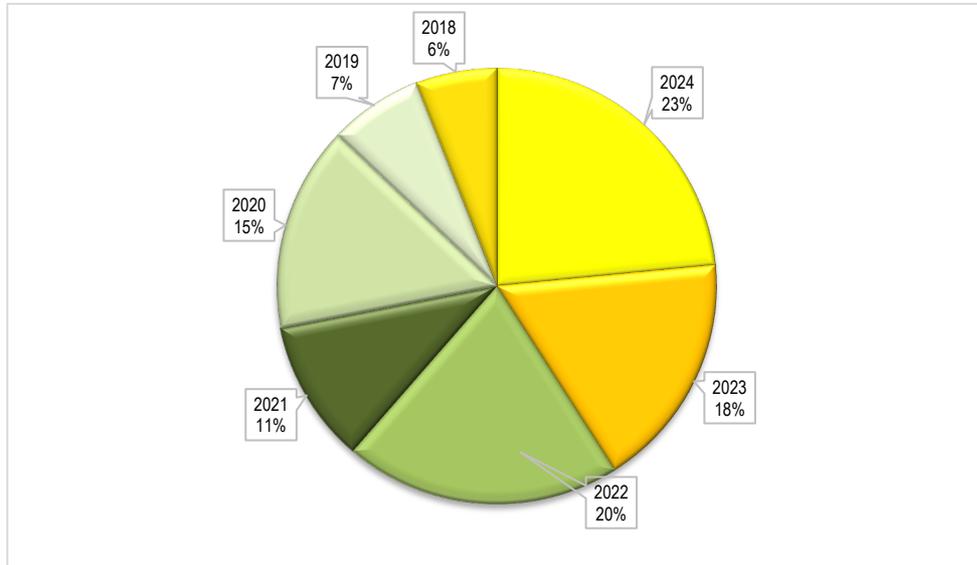
Gambar 2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 388 mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan yaitu 223 mahasiswa dengan persentase 57%. Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 165 responden atau 43%.



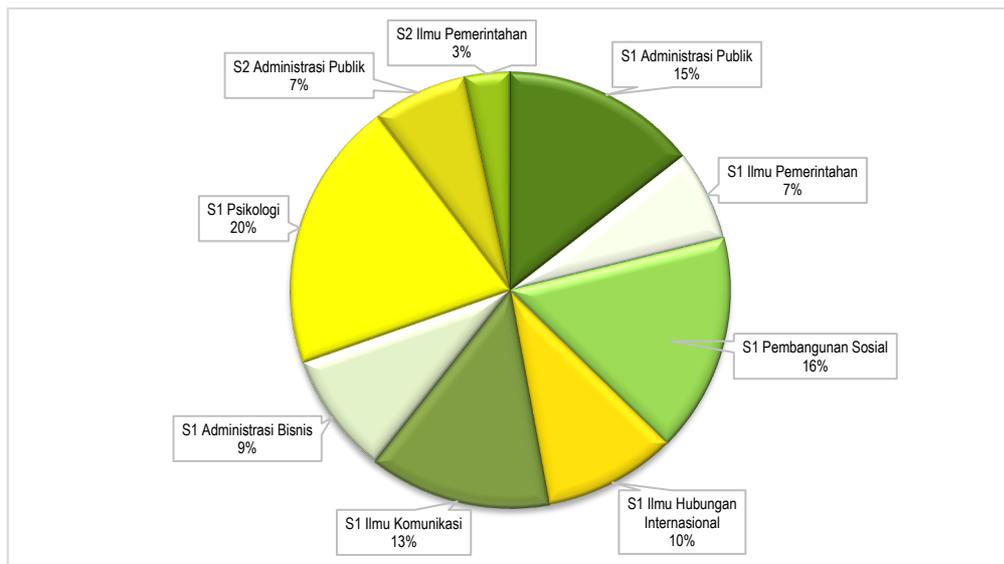
Gambar 3 Pie Chart Usia Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 388 mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden berusia 21 tahun yaitu 120 mahasiswa dengan persentase 31% dan berusia 19 tahun sebanyak 117 responden dengan persentase 30%.



Gambar 4 Pie Chart Angkatan Kuliah Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 388 mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden merupakan angkatan 2024 tahun yaitu 91 mahasiswa dengan persentase 23% diikuti angkatan 2022 sebanyak 79 responden atau 20%. Sebaran ini menunjukkan peningkatan dari tahun 2024 yang didominasi oleh angkatan tertentu.



Gambar 5 Pie Chart Program Studi Responden

Berdasarkan pie chart di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 388 mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden merupakan mahasiswa Program Studi Psikologi dengan persentase 20% diikuti Program Studi Pembangunan Sosial sebanyak 16%.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas dan reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat dapat dengan cermat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam survei ini, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan taraf signifikansi

0.05 (r tabel 0,1026) untuk menggambarkan tingkat keterpercayaan data. Sementara uji reliabilitas menguji reliabilitas instrumen penelitian bila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam survei ini, digunakan uji Cronbach Alpha dengan nilai acuan 0.70 untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi-dimensi layanan FISIP Universitas Mulawarman.

a. Dimensi Layanan Manajemen

Terdapat 7 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.

Tabel 5 Uji Validitas Dimensi Layanan Manajemen

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_1	0,826	Valid
Item_2	0,86	Valid
Item_3	0,863	Valid
Item_4	0,854	Valid
Item_5	0,862	Valid
Item_6	0,875	Valid
Item_7	0,844	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.956 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan manajemen telah reliabel.

b. Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi)

Terdapat 13 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik (SIA dan Prodi) FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 6.

Tabel 6 Uji Validitas Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi)

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_8	0,841	Valid
Item_9	0,858	Valid
Item_10	0,874	Valid
Item_11	0,861	Valid
Item_12	0,837	Valid
Item_13	0,862	Valid
Item_14	0,862	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.965 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan layanan akademik (SIA dan Prodi) telah reliabel.

c. Dimensi Layanan Keuangan

Terdapat 12 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 7.

Tabel 7 Uji Validitas Dimensi Layanan Keuangan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_15	0,866	Valid
Item_16	0,851	Valid
Item_17	0,86	Valid
Item_18	0,863	Valid
Item_19	0,837	Valid
Item_20	0,87	Valid
Item_21	0,866	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.97 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan keuangan telah reliabel.

d. Dimensi Layanan Kemahasiswaan

Terdapat 13 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8 Uji Validitas Dimensi Layanan Kemahasiswaan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_22	0,87	Valid
Item_23	0,865	Valid
Item_24	0,863	Valid
Item_25	0,861	Valid
Item_26	0,865	Valid
Item_27	0,845	Valid
Item_28	0,869	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.98 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan kemahasiswaan telah reliabel.

e. Dimensi Layanan Ruang Baca

Terdapat 13 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan ruang baca FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 9.

Tabel 9 Uji Validitas Dimensi Layanan Ruang Baca

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_29	0,853	Valid
Item_30	0,85	Valid
Item_31	0,838	Valid
Item_32	0,825	Valid
Item_33	0,841	Valid
Item_34	0,851	Valid
Item_35	0,873	Valid
Item_36	0,87	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.97 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan ruang baca telah reliabel.

f. Dimensi Layanan Umum dan Barang Milik Negara (BMN)

Terdapat 13 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan

mahasiswa terhadap layanan umum dan BMN FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Uji Validitas Dimensi Layanan Umum dan BMN

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_37	0,834	Valid
Item_38	0,87	Valid
Item_39	0,89	Valid
Item_40	0,83	Valid
Item_41	0,847	Valid
Item_42	0,856	Valid
Item_43	0,838	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.98 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan umum dan BMN telah reliabel.

g. Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Terdapat 13 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan keamanan dan kebersihan FISIP Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 11 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_44	0,855	Valid
Item_45	0,873	Valid
Item_46	0,881	Valid
Item_47	0,86	Valid
Item_48	0,867	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.97 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan keamanan dan kebersihan telah reliabel.

h. Dimensi Sarana dan Prasarana

Terdapat 16 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (tambahan bukti fisik) FISIP

Universitas Mulawarman. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 12.

Tabel 12 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_49	0,819	Valid
Item_50	0,848	Valid
Item_51	0,855	Valid
Item_52	0,85	Valid
Item_53	0,839	Valid
Item_54	0,827	Valid
Item_55	0,847	Valid
Item_56	0,87	Valid
Item_57	0,829	Valid
Item_58	0,82	Valid
Item_59	0,812	Valid
Item_60	0,796	Valid
Item_61	0,836	Valid
Item_62	0,836	Valid
Item_63	0,859	Valid
Item_64	0,839	Valid
Item_65	0,844	Valid
Item_66	0,85	Valid

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.952 atau lebih besar dari 0.7. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dimensi sarana dan prasarana (tambahan bukti fisik) telah reliabel.

Berdasarkan hasil analisa data secara keseluruhan ditemukan bahwa semua pernyataan dari alat ukur kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman dinyatakan valid, dibuktikan dengan nilai $r > 0,300$ pada setiap item pernyataan. Sementara itu, berikut adalah hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan item dalam instrumen kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman adalah 0,993 (Reliabel). Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi dan layak digunakan sebagai alat ukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan berbagai aspek layanan lainnya di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman.

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk alat ukur kepuasa mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman dinyatakan andal/reliabel hal tersebut dibuktikan dengan nilai $\alpha = 0,992 > 0,700$.

2. Kesesuaian Model / *Fit Indices*

Berdasarkan analisis Confirmatory Factor Analysis (CFA) terhadap data survei kepuasan mahasiswa yang memuat 66 item dalam delapan dimensi layanan, diperoleh nilai Chi-Square = 112,384 dengan nilai signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti model signifikan secara statistik. Nilai GFI = 0,936, CFI = 0,970, dan TLI = 0,958 menunjukkan bahwa model telah memenuhi kriteria kecocokan model yang baik ($> 0,900$).

Meskipun demikian, nilai AGFI = 0,881 dan RMSEA = 0,106 menunjukkan bahwa ada aspek kecocokan model yang perlu ditingkatkan (karena nilai ideal AGFI $> 0,900$ dan RMSEA $< 0,05$). Namun menurut Solimun (2006), apabila terdapat satu atau dua indikator goodness of fit yang telah terpenuhi, maka model tetap dapat dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk menggambarkan konstruksi kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman.

3. *Loading Factor* Kepuasan Mahasiswa

Tabel 13 Faktor Kepuasan Mahasiswa (*Standardized Loading Estimate*)

Indikator	Estimate
Layanan Manajemen	0,914
Layanan Akademik (SIA & Prodi)	0,929
Layanan Keuangan	0,938
Layanan Kemahasiswaan	0,922
Layanan Ruang Baca	0,801
Layanan BMN	0,871
Layanan Keamanan dan Kebersihan	0,789
Sarana dan Prasarana	0,777

Hasil loading factor menunjukkan bahwa dimensi layanan keuangan dan layanan akademik (SIA & Prodi) memiliki kontribusi paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mencerminkan bahwa efektivitas dan ketepatan layanan pada aspek-aspek tersebut sangat menentukan persepsi mahasiswa terhadap kinerja fakultas. Sebaliknya, sarana dan prasarana serta layanan ruang baca memiliki kontribusi terendah, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1. Analisis Indikator Kepuasan

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kepuasan mahasiswa pada survei ini diukur dengan menggunakan lima indikator kepuasan. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 14.

Tabel 14 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	35%	62%	3%	0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	41%	57%	2%	0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	29%	66%	4%	1%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	36%	63%	2%	0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	32%	66%	1%	0%	100%
Rata-rata	30%	67%	3%	0%	100%

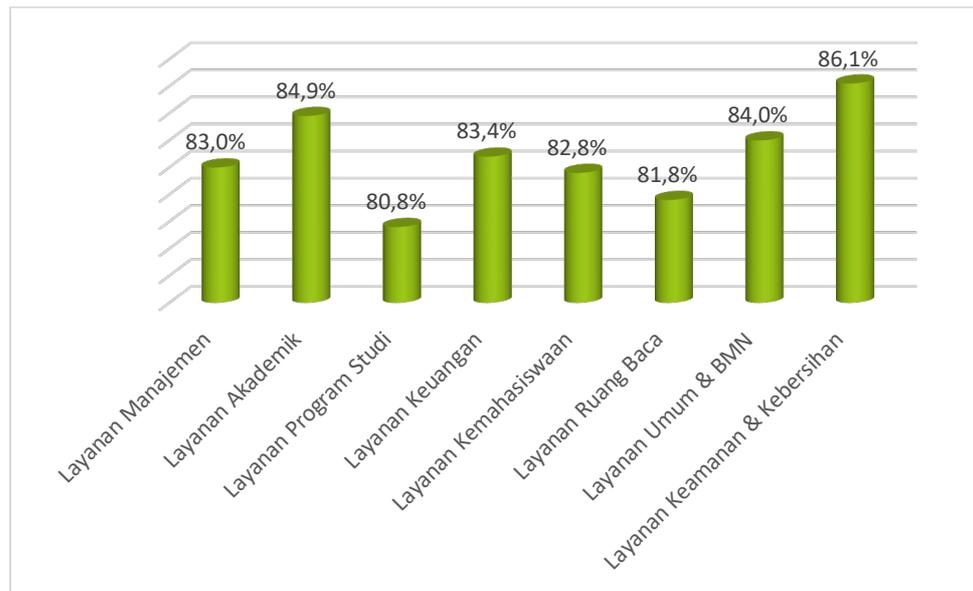
Berdasarkan Tabel 14, tingkat kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman terhadap layanan fakultas menunjukkan tren yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” (rata-rata 67%) dan “Sangat Baik” (rata-rata 30%), sementara hanya 3% yang menilai “Cukup”, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian “Kurang” pada sebagian besar indikator. Hal ini mencerminkan bahwa layanan fakultas telah memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam berbagai aspek, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Indikator daya tanggap memperoleh persentase Sangat Baik tertinggi sebesar 41%, mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa kebutuhan dan permintaan mereka ditanggapi secara cepat dan tepat oleh pihak pengelola. Disusul oleh empati sebesar 36% dan keterandalan sebesar 35%, yang mencerminkan persepsi positif terhadap perhatian dan kepedulian staf serta konsistensi pelayanan yang diterima mahasiswa.

Sementara itu, indikator jaminan dan bukti fisik memperoleh skor “Baik” tertinggi masing-masing sebesar 66%, yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap kejelasan prosedur, kompetensi layanan, serta kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik. Namun demikian, indikator jaminan juga mencatat satu-satunya skor “Kurang” (1%) dan skor “Cukup” tertinggi (4%), yang menjadi sinyal perlunya evaluasi lebih lanjut terkait aspek kepercayaan, kepastian, dan keamanan dalam layanan administratif atau akademik.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa layanan fakultas telah berjalan dengan baik dari perspektif mahasiswa, namun peningkatan mutu pada aspek keandalan dan jaminan tetap penting untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan yang telah dicapai.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 84%.



Gambar 6 Pie Chart Rata-rata Kepuasan Per Dimensi

Tingkat Kepuasan yang diukur berdasarkan masing-masing program studi (PS) responden adalah sebagai berikut:

a. PS Administrasi Publik

Jumlah responden dari PS Administrasi Publik adalah sebanyak 56 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 15 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Administrasi Publik

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	42,9%	46,4%	8,9%	1,8%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37,5%	55,4%	7,1%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	32,1%	57,1%	10,7%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	39,3%	57,1%	3,6%	0,0%	100%

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	42,9%	39,3%	16,1%	3,9%	100%
Rata-rata	38,93%	51,07%	9,29%	1,13%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Administrasi Publik tahun 2025 adalah 81,8%.

b. PS Ilmu Pemerintahan

Jumlah responden dari PS Ilmu Pemerintahan adalah sebanyak 26 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 16 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Pemerintahan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	30,8%	61,5%	7,7%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57,7%	38,5%	3,8%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	19,2%	73,1%	7,7%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	42,3%	53,8%	3,8%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	15,4%	57,7%	23,1%	3,8%	100%
Rata-rata	33,08%	56,92%	9,23%	0,77%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Ilmu Pemerintahan tahun 2025 adalah 80,6%.

c. PS Pembangunan Sosial

Jumlah responden dari PS Pembangunan Sosial adalah sebanyak 63 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 17 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Pembangunan Sosial

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	31,7%	55,6%	12,7%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	33,3%	60,3%	4,8%	1,6%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	39,7%	54,0%	3,2%	3,2%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	28,6%	60,3%	11,1%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	38,1%	58,7%	12,7%	4,8%	100%
Rata-rata	34,29%	57,78%	8,89%	1,90%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Pembangunan Sosial tahun 2025 adalah 80,3%.

d. PS Ilmu Hubungan Internasional

Jumlah responden dari PS Ilmu Hubungan Internasional adalah sebanyak 38 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 18 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Hubungan Internasional

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	28,9%	57,9%	13,2%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	23,7%	63,2%	10,5%	2,6%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	39,5%	57,9%	2,6%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	21,1%	71,1%	5,3%	2,6%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	15,8%	68,4%	10,5%	5,3%	100%
Rata-rata	25,79%	63,68%	8,42%	2,11%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Ilmu Hubungan Internasional tahun 2025 adalah 78,3%.

e. PS Ilmu Komunikasi

Jumlah responden dari PS Ilmu Komunikasi adalah sebanyak 52 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 19 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ilmu Komunikasi

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	28,8%	61,5%	9,6%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	30,8%	63,5%	5,8%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	21,2%	73,1%	3,8%	1,9%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	15,4%	63,5%	13,5%	7,7%	100%
Rata-rata	25,38%	66,15%	6,54%	1,92%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Ilmu Komunikasi tahun 2025 adalah 78,8%.

f. PS Administrasi Bisnis

Jumlah responden dari PS Administrasi Bisnis adalah sebanyak 35 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 20 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Administrasi Bisnis

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	42,9%	51,4%	5,7%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	45,7%	45,7%	8,6%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	31,4%	65,7%	2,9%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	28,6%	71,4%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	17,1%	77,1%	5,7%	0,0%	100%
Rata-rata	33,14%	62,29%	4,57%	0,00%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Administrasi Bisnis tahun 2025 adalah 82,1%.

g. PS Psikologi

Jumlah responden dari PS Psikologi adalah sebanyak 78 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 21 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Psikologi

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	32,1%	65,4%	2,6%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	42,3%	56,4%	1,3%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	44,9%	55,1%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	34,6%	62,8%	2,6%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	32,1%	66,7%	1,3%	0,0%	100%
Rata-rata	37,18%	61,28%	1,54%	0,00%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Psikologi tahun 2025 adalah 83,9%.

h. PS Magister Administrasi Publik

Jumlah responden dari PS Magister Administrasi Publik adalah sebanyak 27 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 22 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Magister Administrasi Publik

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	66,7%	18,5%	14,8%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63,0%	22,2%	7,4%	7,4%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	70,4%	22,2%	7,4%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	85,2%	14,8%	0,0%	0,0%	100%

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	63,0%	18,5%	18,5%	0,0%	100%
Rata-rata	69,63%	19,26%	9,63%	1,48%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Magister Administrasi Publik tahun 2025 adalah 89,3%.

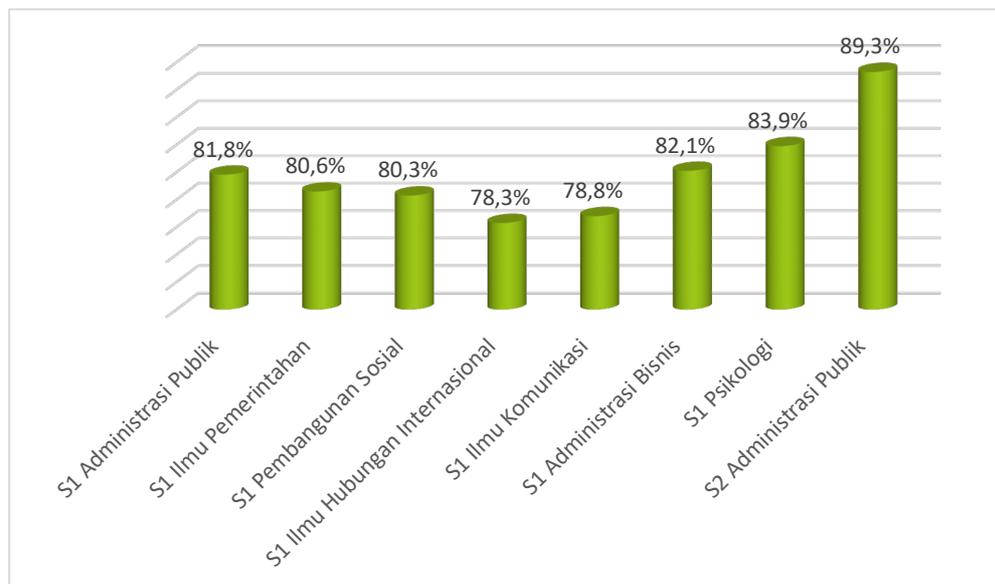
i. PS Magister Ilmu Pemerintahan

Jumlah responden dari PS Magister Ilmu Pemerintahan adalah sebanyak 13 responden dengan tingkat kepuasan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 23 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Magister Ilmu Pemerintahan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	61,5%	38,5%	0,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	69,2%	30,8%	0,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	61,5%	38,5%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	53,8%	46,2%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	61,5%	38,5%	0,0%	0,0%	100%
Rata-rata	61,54%	38,46%	0,00%	0,00%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor rata-rata kepuasan mahasiswa PS Magister Ilmu Pemerintahan tahun 2025 adalah 90,04%.



Gambar 7 Pie Chart Rata-rata Skor Kepuasan per Program Studi

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi yang Diukur

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, tingkat kepuasan mahasiswa pada Survei ini diukur terhadap dimensi-dimensi pelayanan di FISIP Universitas Mulawarman. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 24.

Tabel 24 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Layanan Manajemen	35,3%	61,6%	2,8%	0,3%	100%
Layanan Akademik	34,8%	63,1%	1,8%	0,3%	100%
Layanan Keuangan	35,7%	62,7%	1,5%	0,3%	100%
Layanan Kemahasiswaan	32,2%	66,3%	1,3%	0,3%	100%
Layanan Ruang Baca	31,7%	66,2%	1,8%	0,3%	100%
Layanan Umum & BMN	37,4%	62,2%	0,5%	0,0%	100%
Layanan Keamanan & Kebersihan	39,5%	59,8%	0,8%	0,0%	100%
Rata-rata	34,4%	63,5%	1,9%	0,3%	100%

Berdasarkan Tabel 24, tingkat kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata skor sangat baik 34,4% dan baik 63,5%. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan keamanan dan kebersihan, diikuti oleh layanan umum dan BMN. Sementara itu, layanan program studi menunjukkan persentase “cukup” dan

“kurang” tertinggi, menandakan perlunya peningkatan kualitas layanan akademik di tingkat program studi. Secara keseluruhan, seluruh dimensi memperoleh penilaian positif, namun evaluasi dan pembenahan secara khusus tetap dibutuhkan pada area dengan skor kepuasan lebih rendah agar tercapai standar layanan yang merata.

Tingkat kepuasan yang diukur berdasarkan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

a. Layanan Manajemen/Pimpinan

Tabel 25 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen/Pimpinan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	36,9%	59,0%	3,9%	0,3%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	38,9%	59,0%	1,8%	0,3%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	32,2%	62,6%	4,4%	0,8%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	36,3%	61,9%	1,5%	0,3%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	32,2%	65,2%	2,3%	0,3%	100%
Rata-rata	35,31%	61,55%	2,78%	0,36%	100%

Berdasarkan Tabel 25, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen atau pimpinan di FISIP Universitas Mulawarman menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan rata-rata skor “sangat baik” sebesar 35,31% dan “baik” sebesar 61,55%. Sementara itu, kategori “cukup” hanya mencapai 2,78% dan “kurang” 0,36%, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap kepemimpinan dan tata kelola di tingkat fakultas.

Indikator daya tanggap mencatat skor sangat baik tertinggi (38,9%), menunjukkan bahwa pimpinan dinilai cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan, permohonan, atau keluhan mahasiswa. Ini mengindikasikan adanya keterbukaan dan kecepatan dalam proses pelayanan, seperti audiensi, pemberian rekomendasi, atau pengambilan keputusan.

Namun, indikator jaminan mencatat skor cukup tertinggi (4,4%) dan skor kurang tertinggi (0,8%) dibanding indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada mahasiswa yang merasa belum sepenuhnya yakin atau percaya terhadap sistem kepemimpinan, baik dari sisi kejelasan prosedur maupun ketegasan kebijakan yang diterapkan. Ini menjadi area yang perlu diperbaiki, misalnya melalui transparansi informasi dan pendekatan kepemimpinan yang lebih

komunikatif. Indikator bukti fisik dan empati juga menunjukkan hasil yang cukup baik, mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa dihargai secara personal dan mendapati fasilitas yang mendukung pelayanan dari pimpinan.

Secara keseluruhan, layanan manajemen dan pimpinan di FISIP dinilai baik hingga sangat baik oleh mahasiswa. Kendati demikian, peningkatan terhadap jaminan mutu dan penguatan kepercayaan institusional masih perlu diperhatikan untuk mendongkrak kepuasan lebih lanjut.

b. Layanan Akademik (SIA & Program Studi)

Tabel 26 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (Reliability)	36,9%	61,1%	2,1%	0,0%	100%
Daya tanggap (Responsiveness)	38,9%	59,3%	1,8%	0,0%	100%
Jaminan (Assurance)	32,2%	66,2%	1,8%	0,0%	100%
Empati (Empathy)	36,3%	62,1%	1,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (Tangibles)	32,2%	65,5%	2,3%	0,0%	100%
Rata-rata	35,31%	62,84%	1,91%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 26, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FISIP Universitas Mulawarman berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata skor “baik” sebesar 62,84% dan “sangat baik” sebesar 35,31%. Nilai pada kategori “cukup” tercatat sangat rendah (1,91%), dan tidak terdapat penilaian pada kategori “kurang”, yang mengindikasikan bahwa layanan akademik telah dijalankan dengan cukup optimal dan minim keluhan signifikan.

Indikator daya tanggap mencatat skor sangat baik tertinggi sebesar 38,9%, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dilayani dengan cepat, responsif, dan tepat waktu oleh unit pelayanan akademik. Hal ini menjadi poin kekuatan yang penting, mengingat kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat krusial dalam pengelolaan akademik seperti pengisian KRS, perubahan jadwal, atau pengurusan dokumen akademik lainnya.

Sementara itu, indikator jaminan dan bukti fisik mencatat skor sangat baik paling rendah (32,2%), meskipun masih tergolong tinggi. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa terhadap kejelasan prosedur layanan akademik, serta memperbaiki

sarana fisik seperti meja layanan, ruang tunggu, atau alat bantu informasi akademik.

Secara keseluruhan, layanan akademik FISIP Universitas Mulawarman dinilai sangat memuaskan, dengan hampir seluruh responden memberikan penilaian positif. Namun, perbaikan tetap diperlukan, terutama pada aspek fasilitas pendukung layanan dan penguatan jaminan mutu prosedur, agar tingkat kepuasan mahasiswa semakin meningkat di masa mendatang.

Tabel 27 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik di Program Studi

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	32,7%	62,9%	3,6%	0,8%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	28,6%	61,9%	8,0%	1,5%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	27,1%	70,9%	1,8%	0,3%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	31,2%	66,2%	1,5%	1,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	27,1%	68,6%	4,1%	0,3%	100%
Rata-rata	29,33%	66,08%	3,81%	0,77%	100%

Berdasarkan Tabel 27, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi di FISIP Universitas Mulawarman menunjukkan hasil yang positif. Rata-rata penilaian berada pada kategori baik (66,08%) dan sangat baik (29,33%), sedangkan kategori cukup hanya 3,81% dan kurang 0,77%. Indikator jaminan mencatat skor baik tertinggi (70,9%), menunjukkan kepercayaan mahasiswa terhadap kepastian layanan prodi. Namun, daya tanggap mencatat skor cukup dan kurang tertinggi, menandakan perlunya peningkatan kecepatan dan respons prodi dalam menangani kebutuhan mahasiswa. Secara umum, layanan program studi dinilai baik, namun peningkatan responsivitas perlu menjadi prioritas.

Tabel 28 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik per Program Studi

Program Studi	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
S1 Administrasi Publik	29,19%	65,78%	4,25%	0,78%	100%
S1 Ilmu Pemerintahan	26,57%	67,25%	4,50%	1,57%	100%
S1 Pembangunan Sosial	27,52%	65,25%	5,97%	1,25%	100%
S1 Ilmu Hubungan Internasional	28,75%	68,16%	3,09%	0,00%	100%
S1 Ilmu Komunikasi	27,14%	67,15%	4,46%	1,25%	100%

Program Studi	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
S1 Administrasi Bisnis	31,89%	64,27%	3,30%	0,54%	100%
S1 Psikologi	29,50%	66,18%	2,82%	1,50%	100%
S2 Administrasi Publik	31,73%	66,50%	1,77%	0,00%	100%
S2 Ilmu Pemerintahan	31,68%	64,15%	4,17%	0,00%	100%
Rata-rata Kepuasan	29,33%	66,08%	3,81%	0,77%	100%

Berdasarkan Tabel 28, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi di FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori baik dengan rata-rata 66,08% dan sangat baik sebesar 29,33%. Skor cukup masih muncul sebesar 3,81%, sementara kategori kurang cukup kecil yaitu 0,77%. Program studi dengan kepuasan tertinggi adalah S2 Administrasi Publik dan S2 Ilmu Pemerintahan, sedangkan S1 Pembangunan Sosial mencatat skor cukup dan kurang tertinggi. Secara keseluruhan, mahasiswa menilai layanan prodi berjalan baik, namun perlu peningkatan kualitas layanan pada prodi-prodi S1 untuk memperkecil skor cukup dan menguatkan aspek layanan yang paling diapresiasi.

c. Layanan Keuangan

Tabel 29 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (Reliability)	36,9%	61,1%	2,1%	0,0%	100%
Daya tanggap (Responsiveness)	36,3%	61,9%	1,8%	0,0%	100%
Jaminan (Assurance)	32,5%	65,7%	1,8%	0,0%	100%
Empati (Empathy)	36,3%	62,1%	1,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (Tangibles)	35,6%	62,1%	2,3%	0,0%	100%
Rata-rata	35,52%	62,58%	1,91%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 29, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan di FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada dalam kategori baik, dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 62,58% untuk kategori "baik" dan 35,52% untuk kategori "sangat baik". Skor kategori "cukup" hanya sebesar 1,91%, dan tidak terdapat skor pada kategori "kurang", yang

menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan keuangan telah dijalankan dengan baik dan minim keluhan serius.

Indikator keterandalan mencatat skor sangat baik tertinggi sebesar 36,9%, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai layanan keuangan mampu memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Hal ini penting dalam pengelolaan keuangan institusi pendidikan, khususnya dalam hal pembayaran UKT, pencairan beasiswa, atau penyampaian informasi pembayaran.

Di sisi lain, indikator jaminan mencatat skor sangat baik terendah (32,5%), meskipun tetap menunjukkan bahwa lebih dari 98% mahasiswa menilai layanan pada kategori baik atau sangat baik. Ini bisa menjadi masukan bagi unit keuangan untuk memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap kejelasan prosedur, transparansi, serta akurasi layanan keuangan. Meskipun indikator bukti fisik juga mencatat skor cukup sedikit lebih tinggi (2,3%), hal ini masih dalam batas yang wajar dan tidak berdampak besar terhadap persepsi umum.

Secara keseluruhan, layanan keuangan dinilai memuaskan oleh mahasiswa, dengan kekuatan pada aspek keterandalan dan empati petugas, serta masih terdapat ruang untuk meningkatkan jaminan kualitas dan penampilan layanan.

d. Layanan Kemahasiswaan

Tabel 30 Tingkat Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	33,5%	65,2%	1,3%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	36,9%	61,9%	1,3%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	29,6%	69,6%	0,8%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	32,2%	66,2%	1,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	29,9%	68,6%	1,5%	0,0%	100%
Rata-rata	32,42%	66,29%	1,29%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 30, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di FISIP Universitas Mulawarman berada pada kategori baik, dengan rata-rata respon kategori “baik” sebesar 66,29% dan “sangat baik” sebesar 32,42%. Persentase respon kategori “cukup” hanya 1,29% dan tidak

terdapat respon pada kategori “kurang”, yang menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan secara umum dinilai positif oleh mayoritas mahasiswa.

Indikator keterandalan memperoleh skor baik tertinggi (65,2%) dengan kombinasi skor sangat baik sebesar 33,5%, menandakan bahwa layanan kemahasiswaan relatif tepat waktu, konsisten, dan mudah diakses pada jam kerja. Indikator daya tanggap juga menunjukkan performa memuaskan dengan skor sangat baik tertinggi (36,9%), yang berarti mahasiswa merasa petugas layanan kemahasiswaan cukup responsif terhadap kebutuhan dan keluhan mereka.

Meskipun demikian, terdapat indikator yang mencatat skor sangat baik relatif rendah, yaitu jaminan dengan 29,6% dan bukti fisik sebesar 29,9%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa merasa cukup puas terhadap responsivitas dan keterandalan layanan, masih ada ruang untuk meningkatkan aspek kepercayaan serta tampilan profesionalisme staf dan sarana pendukung layanan.

Tidak adanya respon di kategori “kurang” mengindikasikan bahwa mahasiswa secara umum tidak mengalami pengalaman yang sangat buruk terkait layanan ini. Namun, agar capaian kepuasan meningkat ke tingkat sangat baik, perbaikan pada dimensi empati dan kualitas jaminan pelayanan perlu diperhatikan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, layanan kemahasiswaan FISIP dinilai baik, namun perlu ditingkatkan lagi terutama dalam aspek kualitas interaksi dan sarana penunjang layanan.

e. Layanan Ruang Baca

Tabel 31 Tingkat Kepuasan Layanan Ruang Baca

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (Reliability)	34,3%	63,9%	1,8%	0,0%	100%
Daya tanggap (Responsiveness)	36,1%	62,4%	1,3%	0,3%	100%
Jaminan (Assurance)	29,4%	68,8%	1,5%	0,3%	100%
Empati (Empathy)	29,6%	68,8%	1,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (Tangibles)	29,1%	67,3%	2,8%	0,8%	100%
Rata-rata	31,70%	66,24%	1,80%	0,26%	100%

Berdasarkan Tabel 31, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ruang baca FISIP Universitas Mulawarman secara umum masih cukup baik, dengan proporsi dominan pada kategori baik sebesar 66,24%, diikuti oleh kategori sangat baik sebesar 31,70%. Meski demikian, terdapat persentase kecil pada kategori cukup (1,80%) dan kurang (0,26%), yang menunjukkan bahwa ada aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

Indikator keterandalan memperoleh skor sangat baik tertinggi (34,3%), menandakan bahwa mahasiswa menilai layanan ruang baca telah diberikan secara tepat waktu dan dapat diandalkan. Ini mencerminkan kinerja petugas dan sistem yang cukup konsisten. Indikator daya tanggap juga menunjukkan performa yang baik dengan skor sangat baik sebesar 36,1%, yang menunjukkan respons cepat dan solusi yang diberikan petugas cukup memuaskan.

Namun demikian, indikator jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki skor sangat baik yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Bukti fisik, misalnya, hanya memperoleh skor sangat baik 29,1% dan merupakan satu-satunya indikator yang mencatat respon kategori kurang sebesar 0,8%. Ini bisa menunjukkan bahwa kondisi fisik ruang baca, seperti kenyamanan ruang, aksesibilitas koleksi, atau kelengkapan fasilitas, masih belum memenuhi ekspektasi semua mahasiswa. Secara keseluruhan, layanan ruang baca berada dalam kategori kepuasan baik, namun memerlukan peningkatan pada aspek sarana fisik dan kenyamanan ruangan, serta pendekatan empatik petugas agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal di masa mendatang.

e. Layanan Umum & BMN

Tabel 32 Tingkat Kepuasan Layanan Umum & BMN

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	38,1%	61,1%	0,8%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	36,3%	61,9%	1,8%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	33,8%	65,7%	0,5%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	38,9%	59,5%	1,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	37,9%	61,3%	0,8%	0,0%	100%
Rata-rata	37,01%	61,91%	1,08%	0,00%	100%

Berdasarkan data dalam Tabel 32, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman terhadap layanan umum dan BMN (Barang Milik Negara) tergolong sangat baik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori baik (61,91%) dan sangat baik (37,01%), sementara skor cukup hanya sebesar 1,08% dan tidak terdapat skor kurang sama sekali. Ini menunjukkan bahwa layanan umum dan pengelolaan sarana prasarana milik negara dinilai memuaskan oleh mahasiswa.

Indikator empati memperoleh skor sangat baik tertinggi (38,9%), menandakan bahwa mahasiswa merasa dihargai dan dilayani secara ramah dan penuh perhatian oleh petugas layanan umum. Ini mencerminkan kualitas komunikasi interpersonal yang baik dalam pelaksanaan layanan. Sementara itu, indikator jaminan memperoleh skor baik tertinggi (65,7%), menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kepastian layanan dan prosedur yang dijalankan oleh unit layanan umum dan BMN. Namun, skor sangat baik pada indikator ini relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya (33,8%), yang memberi sinyal adanya ruang untuk perbaikan dalam hal penguatan rasa percaya mahasiswa terhadap konsistensi mutu layanan.

Indikator daya tanggap mencatat skor cukup tertinggi (1,8%), menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala pada kecepatan atau ketepatan waktu layanan. Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa layanan umum dan pengelolaan BMN telah dijalankan dengan baik dan profesional. Dengan melakukan peningkatan pada aspek daya tanggap dan penguatan kepercayaan layanan, kualitas layanan ini dapat terus ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan maksimal dari seluruh mahasiswa.

f. Layanan Keamanan dan Kebersihan

Tabel 33 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	38,7%	61,1%	0,3%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	38,7%	60,3%	1,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	39,4%	60,1%	0,5%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	40,7%	58,5%	0,8%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	37,9%	61,3%	0,8%	0,0%	100%
Rata-rata	39,07%	60,26%	0,67%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 33, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keamanan dan kebersihan FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori sangat baik dan baik, dengan rata-rata penilaian sangat baik sebesar 39,07% dan baik sebesar 60,26%. Skor untuk kategori cukup sangat rendah yaitu hanya 0,67%, dan tidak terdapat responden yang memberikan nilai kurang. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan keamanan dan kebersihan di lingkungan FISIP telah memenuhi ekspektasi mayoritas mahasiswa. Indikator empati memperoleh nilai sangat baik tertinggi (40,7%), menunjukkan bahwa petugas keamanan dan kebersihan menunjukkan sikap sopan, ramah, serta kepedulian terhadap mahasiswa. Ini menandakan kualitas interpersonal petugas dinilai sangat positif oleh pengguna layanan.

Sementara itu, indikator jaminan juga menonjol, dengan nilai sangat baik sebesar 39,4% dan baik sebesar 60,1%, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman dan percaya terhadap kualitas serta ketentuan layanan yang diberikan. Hal ini penting dalam menciptakan rasa nyaman dalam aktivitas belajar di kampus. Meskipun indikator daya tanggap mencatat skor cukup sedikit lebih tinggi (1,0%) dibanding indikator lain, namun skor tersebut masih berada dalam batas wajar dan tidak mengurangi dominasi skor baik dan sangat baik.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa layanan keamanan dan kebersihan di FISIP Universitas Mulawarman dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa, dengan distribusi penilaian yang sangat positif. Layanan ini dapat terus dipertahankan, dengan sedikit peningkatan pada aspek responsif agar semakin sempurna dalam memenuhi harapan pengguna.

3. Analisis Keluhan dan Saran

Selain respon secara kuantitatif yang analisisnya telah dipaparkan sebelumnya, terdapat pula respon kualitatif terkait keluhan dan saran yang turut disampaikan oleh responden melalui survei ini. Respon terkait keluhan disediakan untuk masing-masing dimensi (8 dimensi) yang diukur dengan sifat pengisian sukarela (tidak wajib), sehingga populasi yang menjadi dasar penghitungan estimasi jumlah keluhan oleh 388 responden adalah sebanyak 53 respon kualitatif.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FISIP Universitas Mulawarman, terdapat 29 respon kualitatif yang secara khusus menyampaikan keluhan terkait kegiatan akademik. Keluhan tersebut dikelompokkan ke dalam lima topik utama, yaitu: jadwal perkuliahan, presensi, kendala penggunaan sistem STAR/AIS, proses skripsi, dan proses belajar mengajar.

Keluhan yang paling dominan muncul adalah mengenai kendala sistem STAR/AIS dengan frekuensi 9 respon atau sebesar 31% dari total keluhan. Responden mengeluhkan gangguan teknis pada sistem informasi akademik, seperti kesulitan akses saat pengisian KRS, informasi jadwal yang tidak sinkron, hingga error saat

melihat nilai. Permasalahan ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur digital akademik agar mahasiswa dapat mengakses layanan secara lancar dan tepat waktu.

Selanjutnya, keluhan terkait proses belajar mengajar juga menempati porsi cukup besar, yakni 24%. Mahasiswa menyampaikan keberatan atas metode penyampaian materi yang dirasa kurang interaktif, tidak konsisten, atau kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi berkala terhadap metode pengajaran dosen serta konsistensi pelaksanaan perkuliahan.

Keluhan lainnya berkaitan dengan presensi dan proses skripsi, masing-masing sebesar 17%. Keluhan presensi meliputi absensi yang tidak tercatat akibat gangguan sistem atau ketidaksesuaian dengan realitas kehadiran. Sementara itu, proses skripsi dinilai lambat akibat keterbatasan dosen pembimbing atau ketidakjelasan prosedur administratif. Adapun keluhan mengenai jadwal perkuliahan mencakup ketidaksesuaian antara jadwal yang tertera di sistem dengan pelaksanaan di lapangan, serta perubahan mendadak yang menyulitkan mahasiswa dalam mengatur waktu.

Tabel 34 Topik Keluhan Terkait Kegiatan Akademik

No	Topik Keluhan	Frekuensi	Persentase
1	Jadwal perkuliahan	3	10%
2	Presensi	5	17%
3	Kendala STAR/AIS	9	31%
4	Proses skripsi	5	17%
5	Proses belajar mengajar	7	24%
Total		29	100%

Survei kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman juga menghimpun respon kualitatif mengenai berbagai keluhan terhadap layanan fakultas yang dirasakan mahasiswa selama proses pembelajaran dan pengelolaan administrasi akademik. Tercatat sebanyak 24 respon keluhan yang berhasil dikelompokkan ke dalam tujuh topik utama.

Keluhan yang paling dominan adalah kesulitan menemui pimpinan fakultas, yang mencakup 29% dari total respon. Mahasiswa menyatakan bahwa saat membutuhkan klarifikasi, pengesahan dokumen penting, atau menyampaikan aspirasi langsung, mereka mengalami hambatan baik dari segi waktu, akses, maupun sistem komunikasi. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan aksesibilitas dan transparansi komunikasi antara mahasiswa dan unsur pimpinan. Keluhan terbanyak kedua menyangkut proses administrasi surat menyurat sebesar 21%. Mahasiswa menyampaikan bahwa prosedur administrasi dinilai masih lamban, kurang informatif,

dan terkadang membingungkan, terutama dalam pengurusan surat aktif, surat rekomendasi, dan dokumen akademik lainnya.

Selain itu, terdapat tiga jenis keluhan yang masing-masing memiliki porsi 13%, yaitu: staf tidak berada di tempat pada jam kerja, layanan online yang belum optimal, dan keamanan barang pribadi mahasiswa saat proses belajar mengajar (misalnya kehilangan helm atau KTP/KTM). Ketiga hal ini mencerminkan pentingnya peningkatan disiplin layanan tatap muka, pengembangan sistem layanan daring yang lebih terintegrasi, serta penguatan sistem keamanan lingkungan kampus. Keluhan lainnya adalah terkait penanganan aduan dan sikap staf, masing-masing sebesar 8% dan 4%. Meskipun persentasenya kecil, namun isu ini tetap perlu ditindaklanjuti karena menyangkut budaya layanan dan etika pelayanan publik.

Tabel 35 Topik Keluhan Terkait Layanan

No	Topik	Frekuensi	Persentase
1	Staf yang tidak berada di tempat saat waktu belajar mengajar	3	13%
2	Proses administrasi surat menyurat	5	21%
3	Keamanan barang mahasiswa dalam proses belajar mengajar (helm, KTP/KTM, dll)	3	13%
4	Penanganan aduan, komplain dan silang komunikasi	2	8%
5	Sikap staf yang kurang ramah	1	4%
6	Kesulitan menemui Pimpinan	7	29%
7	Layanan online belum optimal	3	13%
Total		24	100%

Berdasarkan analisis terhadap respon kualitatif, mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman menyampaikan keluhan yang mencakup dua kategori utama: kegiatan akademik dan layanan fakultas. Pada aspek akademik, masalah paling menonjol adalah kendala sistem STAR/AIS dan proses belajar mengajar. Sementara itu, pada aspek layanan, mahasiswa paling banyak mengeluhkan sulitnya mengakses pimpinan serta proses administrasi surat yang lamban. Keluhan lainnya mencakup layanan daring yang belum optimal, keamanan barang pribadi, dan sikap staf. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan sistem digital, peningkatan responsivitas layanan, serta komunikasi yang lebih terbuka antara mahasiswa dan pengelola fakultas.

Berdasarkan tanggapan kualitatif dari mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman, terdapat 43 keluhan yang dikategorikan dalam sembilan topik utama terkait sarana dan prasarana kampus. Data ini mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas dan ketersediaan fasilitas pendukung proses akademik dan keseharian di

lingkungan fakultas. Keluhan terbanyak muncul pada kantin dan layanan Wi-Fi, masing-masing dengan frekuensi 7 (16%). Mahasiswa menilai kantin belum memadai dalam hal kapasitas, variasi makanan, serta aspek kebersihan. Di sisi lain, keluhan terhadap Wi-Fi menunjukkan bahwa akses internet masih menjadi tantangan signifikan. Koneksi yang lambat atau tidak stabil sering mengganggu akses informasi, kegiatan akademik daring, serta produktivitas mahasiswa.

Topik fasilitas di kelas dan pendingin ruangan (AC) juga menempati porsi besar dalam keluhan, masing-masing sebesar 14%. Mahasiswa mengeluhkan AC yang tidak berfungsi optimal, serta kurangnya fasilitas pendukung pembelajaran seperti proyektor, layar, dan sistem pencahayaan yang memadai. Keluhan lain yang menonjol meliputi kursi dan ruang baca yang kurang luas (masing-masing 12%), yang menunjukkan pentingnya kenyamanan ruang belajar dan akses terhadap referensi. Beberapa mahasiswa juga menyuarakan perlunya penambahan tempat sampah (7%) dan penataan lahan parkir (7%) agar kampus lebih bersih, tertib, dan ramah pengguna. Keluhan terkait toilet muncul sebanyak satu kali (2%), menunjukkan perbaikan atau kondisi yang relatif lebih baik dibandingkan fasilitas lainnya.

Tabel 36 Topik Keluhan Terkait Sarana dan Prasarana

No	Topik Keluhan	Frekuensi	Persentase
1	AC	6	14%
2	Kantin	7	16%
3	Kursi	5	12%
4	Lahan Parkir	3	7%
5	Fasilitas di kelas	6	14%
6	Perbanyak tempat sampah	3	7%
7	Ruang baca yang kurang luas	5	12%
8	Toilet	1	2%
9	WIFI	7	16%
Total		43	100%

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan perlunya prioritas pengembangan sarana fisik dan digital kampus untuk meningkatkan kenyamanan serta menunjang proses pembelajaran secara optimal.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 terhadap berbagai dimensi layanan fakultas, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Rata-rata skor pada kategori baik dan sangat baik mendominasi di semua dimensi, dengan layanan keamanan dan kebersihan, serta layanan umum dan BMN memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Sementara itu, layanan program studi dan layanan ruang baca masih menunjukkan ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek responsivitas dan kenyamanan fasilitas. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) menjadi perhatian utama karena relatif lebih sering memperoleh skor cukup dibanding indikator lainnya. Selain itu, keluhan mahasiswa secara kualitatif menyoroti masalah sarana prasarana seperti AC, kursi, toilet, dan WiFi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan layanan telah berjalan dengan baik, penguatan sistem pelayanan, perbaikan fasilitas, dan peningkatan responsivitas staf masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

B. Rekomendasi

Berikut adalah rekomendasi tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 yang disusun berdasarkan data dan analisis yang telah dipaparkan:

1. Sebaran responden antar program studi perlu ditingkatkan, terutama pada program studi yang memiliki jumlah mahasiswa besar namun partisipasi surveinya rendah, seperti Ilmu Pemerintahan, Administrasi Bisnis, dan Ilmu Komunikasi. Diperlukan sosialisasi dan dukungan aktif dari prodi agar keikutsertaan mahasiswa lebih merata dan representatif.
2. Layanan Keuangan dan Akademik (SIA & Prodi) terbukti sebagai dua dimensi yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Fakultas perlu menjaga kualitas kedua layanan ini secara konsisten, serta memperkuat koordinasi antara bagian akademik dan keuangan agar pelayanan tetap optimal dan terintegrasi.
3. Layanan Program Studi dan Ruang Baca memerlukan perhatian khusus, karena menunjukkan skor cukup dan kurang yang relatif lebih tinggi dibanding dimensi lain. Prodi perlu meningkatkan responsivitas dan kejelasan prosedur pelayanan, sementara ruang baca perlu perbaikan pada aspek kenyamanan, kapasitas, dan akses literatur digital.

4. Indikator daya tanggap masih menjadi perhatian, terutama pada layanan manajemen, akademik, keuangan, dan kemahasiswaan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan perlu ditingkatkan, misalnya melalui sistem antrean online, informasi yang lebih jelas, serta waktu respons yang lebih singkat terhadap pertanyaan atau aduan mahasiswa.
5. Sarana dan prasarana menjadi catatan penting dalam temuan keluhan kualitatif, terutama terkait AC, WiFi, kursi kuliah, dan toilet. Perlu dilakukan audit fasilitas rutin serta alokasi anggaran perbaikan/prioritas pada aspek-aspek paling krusial dan sering dikeluhkan.
6. Penanganan aduan mahasiswa perlu diperbaiki, baik dalam hal sistem pelaporan maupun sikap staf. Mahasiswa merasa belum sepenuhnya mendapatkan akses informasi dan tindak lanjut yang memuaskan. FISIP disarankan membuat kanal khusus aduan daring yang terstruktur dan akuntabel.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai dasar kebijakan dan strategi FISIP Universitas Mulawarman dalam rangka peningkatan layanan di masa depan.