



LAPORAN SURVEI KEPUASAN LULUSAN TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN



Disusun oleh:
Pusat Penjaminan Mutu Fakultas





HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025
Nomor : 7996/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 : Pd. Dekan,

Dr. Rita Juwita S.IP. MHRIR.
NIP. 19670417 200501 2 001

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Lulusan merupakan bagian integral dari upaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman dalam memperkuat sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran objektif mengenai persepsi dan evaluasi lulusan terhadap berbagai aspek layanan akademik dan kelembagaan selama mereka menempuh studi di FISIP.

Sebagai salah satu fakultas tertua di Universitas Mulawarman, FISIP memiliki tanggung jawab strategis dalam mencetak lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga adaptif terhadap dinamika sosial, politik, dan ekonomi. Melalui survei ini, kami berupaya menangkap suara-suara pengalaman lulusan, baik dalam hal keandalan pelayanan, empati dosen dan tenaga kependidikan, mutu sarana dan prasarana, maupun pengembangan kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja.

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan pendidikan, penyusunan strategi penguatan kurikulum, serta pengembangan sistem dukungan karier lulusan. Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh lulusan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survei dan memberikan masukan yang konstruktif.

Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan yang bermakna dalam pengambilan kebijakan strategis di tingkat fakultas dan program studi, serta memperkuat budaya evaluasi berkelanjutan di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman.

Samarinda, Juli 2025

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR	V
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN.....	2
C. METODE	2
D. INSTRUMEN SURVEI	2
E. PENGUMPULAN DATA.....	4
F. ANALISIS DATA.....	5
G. DISEMINASI.....	5
H. LINIMASA.....	5
I. TIM PELAKSANA	5
BAB 2 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
A. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP FAKULTAS.....	7
B. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP PROGRAM STUDI.....	15
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	31
A. KESIMPULAN.....	31
B. REKOMENDASI	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Instrumen Survei	3
Tabel 2 Linimasa	5
Tabel 3 Tim Pelaksana	5
Tabel 4 Kemampuan Dasar yang Diharapkan Lulusan.....	11
Tabel 5 Kemampuan Dasar Lainnya yang Diharapkan Lulusan	12
Tabel 6 Saran Lulusan bagi Fakultas	13
Tabel 7 Keluhan Lulusan terhadap Fakultas	14
Tabel 8 Kemampuan yang Diharapkan Lulusan dari Program Studi	21
Tabel 9 Saran Lulusan bagi Program Studi	24
Tabel 10 Keluhan Lulusan terhadap Program Studi	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kepuasan Terhadap Dimensi Keterandalan Fakultas	7
Gambar 2 Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap Fakultas.....	8
Gambar 3 Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan Fakultas.....	9
Gambar 4 Kepuasan Terhadap Dimensi Empati Fakultas	9
Gambar 5 Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik Fakultas	10
Gambar 6 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Administrasi Publik.....	16
Gambar 7 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Pemerintahan	17
Gambar 8 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Pembangunan Sosial	17
Gambar 9 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Hubungan Internasional	18
Gambar 10 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Komunikasi.....	18
Gambar 11 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Administrasi Bisnis	19
Gambar 12 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Psikologi.....	19
Gambar 11 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Magister Administrasi Publik	20
Gambar 11 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Magister Ilmu Pemerintahan	20

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman merupakan institusi pendidikan tinggi yang telah berkiprah selama lebih dari tiga dekade dalam pengembangan ilmu sosial, ilmu politik, komunikasi, psikologi, dan administrasi publik di Indonesia, khususnya di wilayah Kalimantan Timur. Sebagai bagian dari komitmen terhadap mutu pendidikan tinggi dan akuntabilitas kelembagaan, FISIP Universitas Mulawarman secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan, termasuk melalui pemetaan kepuasan para lulusannya.

Lulusan merupakan pemangku kepentingan strategis yang dapat memberikan perspektif langsung terhadap mutu layanan akademik dan relevansi pendidikan yang mereka terima selama menempuh studi. Kepuasan lulusan mencerminkan tidak hanya kualitas proses pembelajaran, tetapi juga efektivitas pengelolaan program studi dalam menyiapkan lulusan yang siap berkompetisi di dunia kerja, memiliki kompetensi yang relevan, serta mampu menjawab tantangan zaman. Oleh karena itu, survei kepuasan lulusan menjadi instrumen penting untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan, sekaligus sebagai dasar dalam perbaikan kurikulum, penguatan layanan pembelajaran, dan peningkatan mutu lulusan.

Sejalan dengan prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan pendekatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), FISIP Universitas Mulawarman secara berkala menyelenggarakan survei kepuasan lulusan sebagai bagian dari siklus evaluasi berkelanjutan. Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 tidak hanya mengkaji aspek persepsi lulusan terhadap layanan akademik dan kelembagaan, tetapi juga menggali masukan terkait kemampuan kerja, kebutuhan penguatan keterampilan, dan relevansi kompetensi lulusan dengan bidang kerjanya.

Dengan melibatkan seluruh program studi di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman, hasil survei ini diharapkan menjadi pijakan strategis bagi fakultas dan program studi dalam merumuskan kebijakan akademik yang lebih responsif, memperkuat keunggulan kompetitif lulusan, serta menjaga kesinambungan antara dunia pendidikan tinggi dan dunia kerja secara lebih sinergis.

B. TUJUAN

Survei Kepuasan Lulusan FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 diselenggarakan sebagai bagian dari komitmen fakultas dalam menjalankan evaluasi mutu pendidikan tinggi secara sistematis dan berkelanjutan. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan akademik, kelembagaan, dan dukungan non-akademik yang telah mereka terima selama menjalani studi di FISIP Universitas Mulawarman.
2. Mengevaluasi relevansi kurikulum dan proses pembelajaran terhadap kebutuhan dunia kerja dan pengembangan karier lulusan, termasuk penguatan kompetensi *2ambaran2nal*, *soft skills*, dan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Mengidentifikasi masukan, saran, dan keluhan lulusan sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan di tingkat fakultas maupun program studi.
4. Memetakan kebutuhan penguatan keterampilan tambahan (*additional skills*) yang diharapkan lulusan agar lebih siap bersaing di pasar kerja nasional dan global.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui pendekatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) berbasis data dan umpan balik lulusan.
6. Menjadi sumber data pendukung akreditasi dan pelaporan institusional.

Dengan pelaksanaan survei ini, FISIP Universitas Mulawarman berharap dapat memperoleh *2ambaran* yang utuh tentang persepsi lulusan terhadap mutu layanan yang diberikan, sekaligus memetakan ruang-ruang strategis untuk peningkatan mutu pendidikan yang lebih kontekstual dan berorientasi pada kebutuhan masa depan.

C. METODE

Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Link survei dibuka sepanjang tahun, dan penarikan data dilakukan setelah bulan Juni setiap tahunnya untuk menjadi data primer yang dianalisis untuk Tahun Akademik yang telah berakhir. Adapun total respon yang diterima untuk Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 yang kemudian dianalisis dalam laporan ini untuk dosen adalah sebanyak 474 respon.

D. INSTRUMEN SURVEI

Dimensi kepuasan yang digunakan dalam survei ini merujuk pada model SERVQUAL yang meliputi:

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.

Lima indikator kepuasan tersebut diturunkan ke dalam 10 item (fakultas) dan 8 item (program studi) yang mengukur persepsi kepuasan, serta 6 pertanyaan terbuka yang mewadahi respon kualitatif untuk kemudian dianalisis secara tematik.

Tabel 1 Instrumen Survei

Dimensi	Item yang diukur	Tipe respon
Kepuasan Lulusan terhadap Fakultas		
Keterandalan	Item 1	Fakultas mampu memberikan layanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (on time)
	Item 2	Informasi yang diberikan oleh pihak fakultas selalu jelas, akurat, dan dapat diandalkan
Daya tanggap	Item 3	Staf fakultas tanggap dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan atau informasi
	Item 4	Fakultas merespons keluhan atau masukan mahasiswa dengan cepat dan baik
Jaminan	Item 5	Staf fakultas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan
	Item 6	Staf fakultas memberikan rasa aman dan percaya dalam setiap interaksi
Empati	Item 7	Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa dan memberikan perhatian pada setiap permasalahan
	Item 8	Komunikasi antara mahasiswa dan fakultas berlangsung dengan baik dan mudah
Bukti fisik	Item 9	Fasilitas fisik (seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan) di fakultas memadai dan mendukung pembelajaran
	Item 10	Perlengkapan dan sarana di fakultas terawat dengan baik
		Skill dasar apa yang menurut anda yang paling perlu dimiliki lulusan FISIP
		Narasi

Dimensi	Item yang diukur	Tipe respon
	sebelum lulus? (boleh pilih lebih dari satu)	
	Mohon berikan masukan anda untuk fasilitas dan layanan FISIP di masa mendatang	Narasi
	Mohon sampaikan keluhan anda terkait fasilitas dan layanan fakultas untuk peningkatan mutu di masa mendatang	Narasi
Kepuasan Lulusan terhadap Program Studi		
Keterandalan	Item 1	Program studi selalu memberikan layanan akademik sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah dijanjikan
	Item 2	Pengelolaan administrasi di program studi berlangsung secara efisien dan terpercaya
Daya tanggap	Item 3	Staf program studi selalu siap membantu mahasiswa yang memiliki masalah atau pertanyaan akademik
	Item 4	Program studi memberikan informasi terbaru kepada mahasiswa dengan cepat dan tepat
Jaminan	Item 5	Staf program studi memiliki kompetensi yang cukup untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah akademik.
	Item 6	Pelayanan di program studi diberikan dengan ramah dan sopan.
Empati	Item 7	Program studi menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa secara individu.
Bukti fisik	Item 8	Program studi menyediakan ruang komunikasi yang terbuka dan mendukung bagi mahasiswa.
	Skill apa (sesuai dengan bidang ilmu) yang menurut anda perlu dimiliki oleh lulusan dari program studi anda?	Narasi
	Mohon berikan masukan anda untuk layanan program studi di masa mendatang	Narasi
	Mohon sampaikan keluhan anda terkait layanan program studi untuk peningkatan mutu di masa mendatang	Narasi

E. PENGUMPULAN DATA

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

F. ANALISIS DATA

Analisis data 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 Survei Kepuasan Lulusan 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 Laporan Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Linimasa

Kegiatan	Waktu
Pengisian Survei	Juli 2024 – Juni 2025
Analisis Data	16 April – 21 Juni 2025
Penyusunan Laporan	23 – 26 Juni 2025
Diseminasi	30 Juni 2025

I. TIM PELAKSANA

Tabel 3 Tim Pelaksana

Penanggung jawab	: Dr. Finnah 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

BAB 2

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP FAKULTAS

Survei kepuasan lulusan terhadap layanan FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 diselenggarakan untuk mengevaluasi kualitas layanan fakultas berdasarkan persepsi para alumni. Survei ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Responden diminta memberikan penilaian atas setiap dimensi melalui skala persepsi empat tingkat, yakni “sangat baik”, “baik”, “cukup”, dan “kurang”.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum lulusan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan fakultas, terutama dalam aspek jaminan dan daya tanggap, yang memperoleh proporsi tertinggi dalam kategori “sangat baik”. Meskipun demikian, beberapa dimensi seperti bukti fisik dan keterandalan masih menyisakan ruang perbaikan. Temuan ini memberikan masukan berharga bagi fakultas untuk menyusun strategi peningkatan mutu layanan yang lebih terarah dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan akademik.

1. Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Fakultas



Gambar 1 Kepuasan Terhadap Dimensi Keterandalan Fakultas

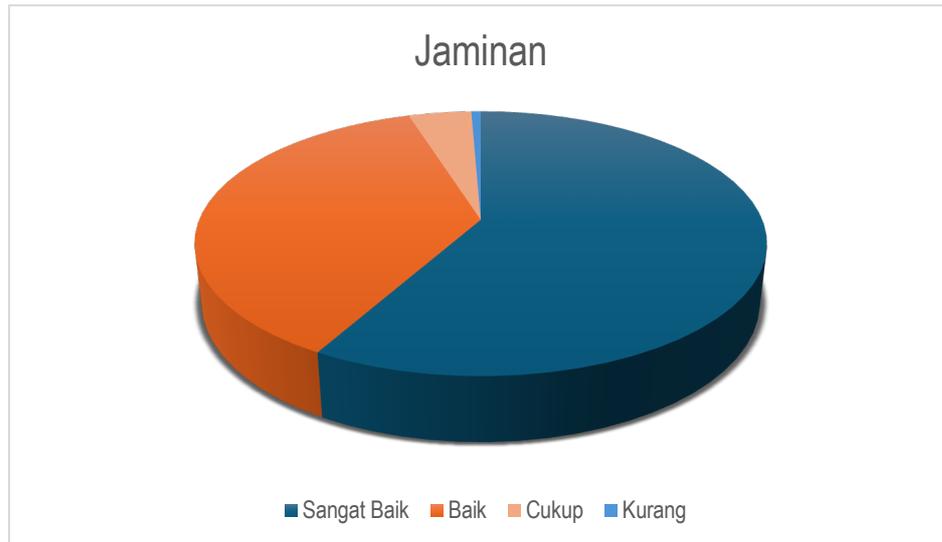
Tingkat kepuasan lulusan pada dimensi keterandalan cukup tinggi, dengan 93,9% responden memberikan penilaian “sangat baik” dan “baik”. Ini menunjukkan bahwa lulusan mengakui konsistensi dan keandalan layanan fakultas, terutama dalam hal transparansi

informasi, ketepatan jadwal, serta kejelasan prosedur administrasi. Namun demikian, masih terdapat 5,3% yang menilai “cukup” dan 0,8% “kurang”, yang meskipun kecil, mengindikasikan potensi gangguan pada kontinuitas pelayanan di momen-momen tertentu. Untuk memperkuat kinerja dimensi ini, fakultas perlu memastikan adanya pembaruan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terdiseminasi dengan baik, serta mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi staf administratif untuk menjaga konsistensi layanan dalam berbagai situasi.



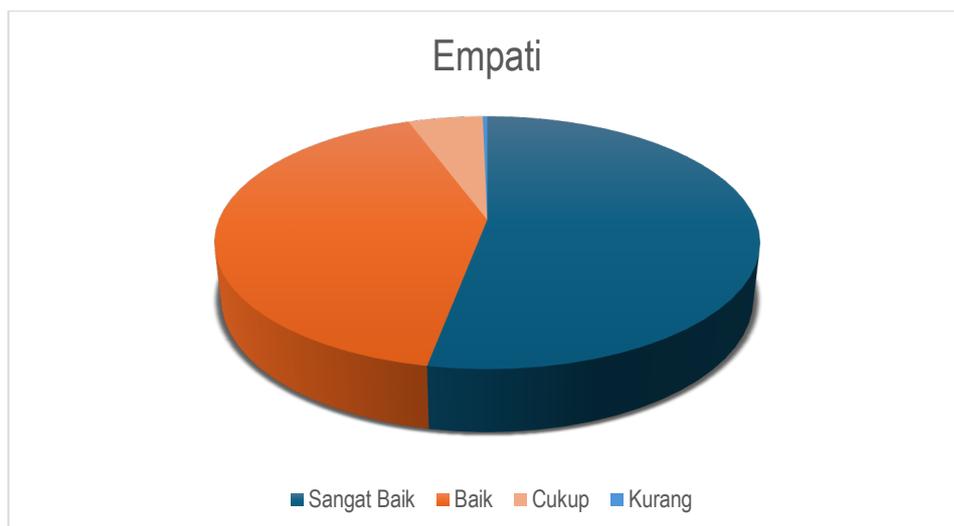
Gambar 2 Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap Fakultas

Daya tanggap memperoleh apresiasi tinggi, dengan 94,6% responden menilai “sangat baik” dan “baik”. Hal ini mencerminkan kesigapan dan kesiapan staf fakultas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan lulusan. Meski demikian, 4,9% menilai “cukup” dan 0,5% “kurang”, yang memberi sinyal bahwa responsivitas belum sepenuhnya merata, terutama dalam menangani kasus-kasus nonrutin atau waktu pelayanan yang sempit. Untuk penguatan, perlu dilakukan peningkatan mekanisme pelaporan layanan, seperti *helpdesk online* agar setiap permintaan layanan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan profesional.



Gambar 3 Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan Fakultas

Dimensi jaminan mencatat skor tertinggi, dengan 95,1% responden menyatakan puas (kategori “baik” dan “sangat baik”). Hal ini menunjukkan bahwa lulusan merasa aman dan yakin terhadap kompetensi staf serta prosedur layanan yang diberikan. Namun, adanya 4,2% “cukup” dan 0,6% “kurang” menunjukkan bahwa ada segelintir responden yang mungkin mengalami pengalaman kurang meyakinkan, misalnya karena staf baru yang belum terlatih atau kurangnya informasi tentang hak dan kewajiban mahasiswa. Langkah penguatan dapat diarahkan pada peningkatan pelatihan komunikasi profesional untuk staf, serta penyampaian informasi layanan secara lebih transparan dan akuntabel agar kepercayaan tetap terjaga.



Gambar 4 Kepuasan Terhadap Dimensi Empati Fakultas

Sebanyak 94,5% responden menyatakan kepuasan terhadap dimensi empati, menandakan bahwa fakultas telah menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan individu mahasiswa. Namun, 5,3% “cukup” dan 0,3% “kurang” patut menjadi perhatian karena empati bersifat personal dan dapat sangat memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap layanan. Hal ini mungkin berkaitan dengan beban kerja staf yang tinggi atau kurangnya pendekatan interpersonal. Oleh karena itu, fakultas perlu meningkatkan keterampilan komunikasi empatik pada seluruh staf, termasuk melalui workshop pelayanan prima dan etika layanan berbasis *human-centered approach*.



Gambar 5 Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik Fakultas

Dimensi bukti fisik mendapat skor relatif lebih rendah dibanding dimensi lain, dengan hanya 47,7% menyatakan “sangat baik”, meskipun jika digabung dengan kategori “baik”, totalnya tetap tinggi (92,7%). Ini menandakan bahwa meski lulusan merasa cukup puas, masih ada celah dalam hal kualitas fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dan tampilan fisik layanan. Persentase “cukup” (6,9%) dan “kurang” (0,4%) menunjukkan bahwa pengalaman fisik mahasiswa saat menggunakan fasilitas belum optimal. Untuk memperbaiki hal ini, perlu dilakukan audit fasilitas secara berkala, serta alokasi anggaran prioritas untuk pembaruan infrastruktur seperti ruang kelas, toilet, serta akses teknologi pendukung pembelajaran.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 86,77%.

2. Kemampuan Dasar yang Diharapkan

Berdasarkan data dari 474 responden, terdapat beberapa kemampuan dasar yang diharapkan dapat dipertimbangkan Fakultas untuk memperkuat kompetensi lulusan. Hasilnya menunjukkan bahwa:

Tabel 4 Kemampuan Dasar yang Diharapkan Lulusan

Pilihan	Frekuensi	Persentase
Kemampuan Microsoft Office	309	65,19%
Kemampuan Public Speaking	276	58,23%
Kemampuan Bahasa Inggris	160	33,76%
Kemampuan Desain	71	14,98%
Lainnya	36	7,59%

Berdasarkan hasil survei terhadap 474 alumni FISIP, ditemukan bahwa terdapat lima keterampilan utama yang secara eksplisit dianggap penting untuk dimiliki lulusan sebelum menyelesaikan studi. Hasil distribusi pilihan tertutup menunjukkan bahwa kemampuan mengoperasikan perangkat lunak Microsoft Office menempati posisi paling dominan dengan 65,19% responden memilihnya. Hal ini mengindikasikan bahwa keterampilan teknis digital seperti pengolahan data, penyusunan dokumen, serta penyajian informasi secara visual masih menjadi kebutuhan mendasar dalam dunia kerja lintas sektor. Disusul oleh kemampuan public speaking (58,23%) yang mencerminkan pentingnya keterampilan berbicara di depan umum, menyampaikan gagasan secara meyakinkan, dan membangun kepercayaan diri sebagai bagian dari kompetensi komunikasi strategis. Kemampuan berbahasa Inggris menempati urutan ketiga (33,76%), menunjukkan bahwa akses terhadap sumber pengetahuan global dan kesiapan komunikasi lintas budaya semakin dianggap penting, meskipun belum menjadi kebutuhan mayoritas. Dua keterampilan lainnya yang juga dipilih adalah kemampuan desain (14,98%)—terutama relevan bagi lulusan Ilmu Komunikasi—dan opsi “lainnya” yang diisi secara terbuka oleh 36 responden (7,59%).

Selanjutnya, dari 36 respon terbuka tersebut, setelah dilakukan klasifikasi tematik dan penyaringan kualitas isi, diperoleh 18 jawaban yang dapat dikategorikan secara bermakna. Kategori terbanyak berasal dari kelompok kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah (*problem solving*), yang mencakup 27,78% dari total respon valid. Hal ini menunjukkan bahwa selain keterampilan teknis, lulusan juga menekankan pentingnya kemampuan untuk menganalisis situasi kompleks dan mengambil keputusan secara reflektif. Kategori selanjutnya mencakup komunikasi interpersonal dan negosiasi (16,67%), keterampilan menulis ilmiah dan riset (16,67%), serta kepemimpinan, pengalaman lapangan, manajemen waktu, dan etika profesi masing-masing berkisar antara 5–11%. Menariknya, sebagian responden juga menyuarakan kebutuhan terhadap pembelajaran berkelanjutan dan sensitivitas sosial, yang secara substansial memperkuat pentingnya nilai-nilai humanis dalam pendidikan ilmu sosial.

Tabel 5 Kemampuan Dasar Lainnya yang Diharapkan Lulusan

Kategori Tematik	Contoh Redaksi Respon	Frekuensi	Persentase
Problem solving dan berpikir kritis	problem solving, critical thinking, kemampuan berpikir kritis	5	27,78%
Komunikasi interpersonal dan negosiasi	komunikasi efektif, kemampuan negosiasi, interaksi sosial	3	16,67%
Kepemimpinan dan kerja tim	kepemimpinan, leadership, mampu bekerja dalam tim	2	11,11%
Penulisan ilmiah dan riset	menulis artikel ilmiah, kemampuan riset, metodologi	3	16,67%
Pemahaman dunia kerja dan pengalaman lapangan	magang, disetarakan KKN, praktik lapangan	2	11,11%
Manajemen waktu dan etos kerja	disiplin, tanggung jawab, menyelesaikan tugas tepat waktu	1	5,56%
Lain-lain (unik tapi relevan)	etika profesi, sensitivitas sosial, belajar berkelanjutan	2	11,11%

Kebutuhan akan *problem solving* dan berpikir kritis menjadi yang paling banyak disinggung (27,78%), menandakan pentingnya pemecahan masalah kompleks dan kemampuan analitis. Komunikasi interpersonal dan negosiasi (16,67%) juga menjadi perhatian, khususnya bagi lulusan yang akan berhadapan langsung dengan publik, birokrasi, atau lembaga sosial. Kemampuan riset dan menulis ilmiah juga dinilai penting untuk memperkuat kapasitas akademik dan *evidence-based thinking*.

Kebutuhan lain yang muncul seperti pengalaman lapangan, kepemimpinan, dan etos kerja, mencerminkan pentingnya hard skill dan soft skill secara seimbang. Sementara itu, kategori seperti etika profesi dan belajar berkelanjutan menunjukkan keinginan sebagian kecil lulusan untuk membawa nilai-nilai integritas dan kesadaran sosial ke dalam praktik profesional mereka.

Hasil analisis ini memiliki implikasi strategis bagi pengembangan kurikulum dan pelatihan nonformal di lingkungan FISIP. Temuan ini menunjukkan bahwa lulusan tidak hanya membutuhkan penguatan aspek teknis seperti literasi digital dan bahasa, tetapi juga pengembangan soft skills yang aplikatif. Oleh karena itu, pembelajaran harus diarahkan tidak hanya pada penguasaan teori, tetapi juga pada pengalaman kontekstual yang memungkinkan mahasiswa mengasah keterampilan berpikir kritis, komunikasi profesional,

kolaborasi, dan kepemimpinan. Integrasi program magang, pelatihan *co-curricular*, serta forum akademik praktis seperti pelatihan penulisan, simulasi kebijakan, dan forum debat ilmiah, dapat menjadi jalan untuk mewujudkan kebutuhan tersebut secara berkelanjutan. Dengan demikian, lulusan FISIP akan lebih siap menghadapi dinamika sosial maupun profesional secara adaptif, kompeten, dan berintegritas.

3. Saran Lulusan bagi Fakultas

Mayoritas responden (42,24%) menyoroti aspek kualitas layanan dan sumber daya manusia (SDM) sebagai isu utama dalam saran yang mereka ajukan. Hal ini mencerminkan kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas staf dalam memberikan layanan administratif dan akademik yang lebih responsif, ramah, serta efisien. Responden juga menyarankan peningkatan sikap profesionalisme, ketepatan waktu, dan konsistensi layanan. Saran dalam kategori ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menginginkan layanan yang tidak hanya prosedural, tetapi juga komunikatif dan humanis.

Tabel 6 Saran Lulusan bagi Fakultas

Kategori Saran	Frekuensi	Persentase
Kualitas layanan dan SDM	177	42,24%
Ucapan umum / aspirasi umum	19	4,53%
Fasilitas ruang kelas	19	4,53%
Fasilitas pendingin ruangan (AC)	11	2,63%
Administrasi akademik dan kelulusan	9	2,15%
Pengembangan kemahasiswaan	8	1,91%
Koneksi internet dan WiFi	7	1,67%
Akses bangunan bertingkat	7	1,67%
Layanan akademik dan penunjang riset	6	1,43%
Parkiran	4	0,95%
Perpustakaan	4	0,95%
Ruang terbuka / taman	3	0,72%
Aksesibilitas disabilitas	2	0,48%
Kantin	2	0,48%
Kebersihan lingkungan	1	0,24%
Keamanan	1	0,24%
Laboratorium dan fasilitas praktikum	1	0,24%
Toilet dan sanitasi	1	0,24%

Sekitar 10,26% responden menyampaikan ucapan umum atau aspirasi tanpa merinci saran spesifik, seperti “semoga lebih baik” atau “semoga terus berkembang”. Meskipun tidak bersifat teknis, pernyataan ini mencerminkan sikap positif sekaligus harapan akan perbaikan berkelanjutan. Isu terkait fasilitas ruang kelas (4,53%) dan fasilitas umum lainnya seperti AC, WiFi, akses bangunan, dan toilet (total 11,22% bila digabungkan) juga muncul cukup signifikan. Responden mengeluhkan kondisi kelas yang tidak nyaman,

kurangnya pendingin ruangan, jaringan internet yang lemah, serta aksesibilitas fisik yang belum inklusif. Ini menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur masih menjadi perhatian dan memengaruhi kenyamanan belajar.

Saran yang cukup menonjol lainnya berkaitan dengan administrasi akademik dan kelulusan (2,15%) serta layanan penunjang riset dan publikasi (1,43%). Mahasiswa menuntut penyederhanaan prosedur kelulusan, percepatan birokrasi, dan dukungan untuk publikasi ilmiah seperti bantuan dalam pembuatan jurnal. Kategori ini mengindikasikan pentingnya reformulasi proses akademik agar lebih efisien dan mendukung pengembangan karier akademik mahasiswa.

Saran mengenai pengembangan kemahasiswaan (1,91%) juga muncul, mengusulkan pelatihan keterampilan non-akademik seperti *public speaking*, pelatihan karier, serta kegiatan peningkatan soft skills. Ini menandakan kebutuhan akan keseimbangan antara aspek akademik dan pengembangan kapasitas pribadi mahasiswa.

4. Keluhan Lulusan terhadap Fakultas

Setelah mengecualikan respon netral, keluhan yang paling dominan (29,67%) terkait dengan kualitas layanan dan SDM. Mahasiswa menyuarakan ketidakpuasan terhadap lambatnya layanan, kurangnya kejelasan informasi, hingga sikap staf yang kurang komunikatif. Keluhan ini menunjukkan bahwa perbaikan pada kualitas interaksi antarpersonal dan sistem pelayanan sangat mendesak, terutama dalam menangani kebutuhan administratif dan akademik mahasiswa.

Keluhan terhadap fasilitas umum muncul secara tersebar dalam beberapa kategori seperti:

- a. Fasilitas ruang kelas (4,40%), antara lain terkait kelas yang panas, kursi rusak, atau tidak tersedia.
- b. AC (3,66%), antara lain terkait AC yang tidak berfungsi atau kurang memadai.
- c. Parkiran (3,66%), antara lain terkait kapasitas parkiran yang terbatas atau tata kelola kurang baik.
- d. Koneksi internet (2,56%), antara lain terkait jaringan WiFi lemah atau tidak stabil.
- e. Perpustakaan dan akses bangunan bertingkat yang tidak mendukung mobilitas mahasiswa dengan kebutuhan khusus.

Tabel 7 Keluhan Lulusan terhadap Fakultas

Kategori Saran	Frekuensi	Persentase
Kualitas layanan dan SDM	177	42,24%
Ucapan umum / aspirasi umum	19	4,53%
Fasilitas ruang kelas	19	4,53%
Fasilitas pendingin ruangan (AC)	11	2,63%
Administrasi akademik dan kelulusan	9	2,15%
Pengembangan kemahasiswaan	8	1,91%
Koneksi internet dan WiFi	7	1,67%

Kategori Saran	Frekuensi	Persentase
Akses bangunan bertingkat	7	1,67%
Layanan akademik dan penunjang riset	6	1,43%
Parkiran	4	0,95%
Perpustakaan	4	0,95%
Ruang terbuka / taman	3	0,72%
Aksesibilitas disabilitas	2	0,48%
Kantin	2	0,48%
Kebersihan lingkungan	1	0,24%
Keamanan	1	0,24%
Laboratorium dan fasilitas praktikum	1	0,24%
Toilet dan sanitasi	1	0,24%

Jika digabungkan, isu terkait fasilitas umum mencerminkan lebih dari 15% dari seluruh keluhan, mengindikasikan perlunya investasi dan perawatan rutin terhadap infrastruktur kampus. Keluhan terhadap layanan digital dan sistem informasi (1,24%) dan penunjang riset (0,99%) menyoroti keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Mahasiswa menyampaikan kebutuhan akan platform digital yang lebih efektif dan prosedur jurnal yang tidak memberatkan. Ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem informasi dan percepatan digitalisasi menjadi tuntutan yang tak terhindarkan di era pasca-pandemi.

Keluhan mengenai administrasi akademik dan kelulusan (0,73%) meskipun tidak dominan, tetap penting karena menyangkut efektivitas manajemen akademik. Responden mengkritisi rumitnya prosedur, kejelasan dokumen, dan birokrasi yang memakan waktu lama. Hal ini harus ditindaklanjuti melalui penyederhanaan proses akademik, digitalisasi sistem, serta peningkatan transparansi.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan gambaran menyeluruh bahwa aspek SDM, kualitas layanan, serta kondisi fasilitas fisik dan digital masih menjadi fokus utama yang perlu ditingkatkan oleh FISIP untuk meningkatkan kepuasan lulusannya. Tindak lanjut sistemik dan terpadu sangat dibutuhkan untuk menjawab ekspektasi mahasiswa dan memastikan mutu layanan pendidikan yang unggul.

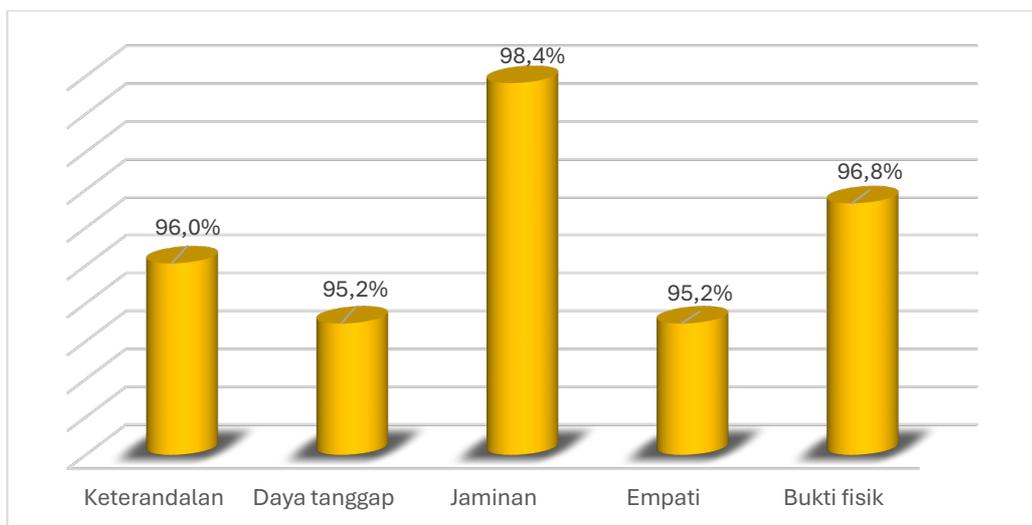
B. KEPUASAN LULUSAN TERHADAP PROGRAM STUDI

Tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan program studi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Melalui survei ini, kepuasan lulusan diukur berdasarkan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi mencerminkan aspek yang berbeda dalam pelayanan akademik dan administratif program studi, mulai dari keakuratan dan konsistensi layanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan mahasiswa, kredibilitas dan keandalan staf akademik, sensitivitas terhadap kebutuhan individu, hingga kelengkapan sarana pendukung.

Hasil pengukuran kepuasan lulusan ini memberikan gambaran sejauh mana masing-masing program studi di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman telah memenuhi ekspektasi mahasiswa selama masa studi. Selain itu, analisis per dimensi memungkinkan program studi untuk mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan guna memperkuat mutu layanan akademik dan memperbaiki pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

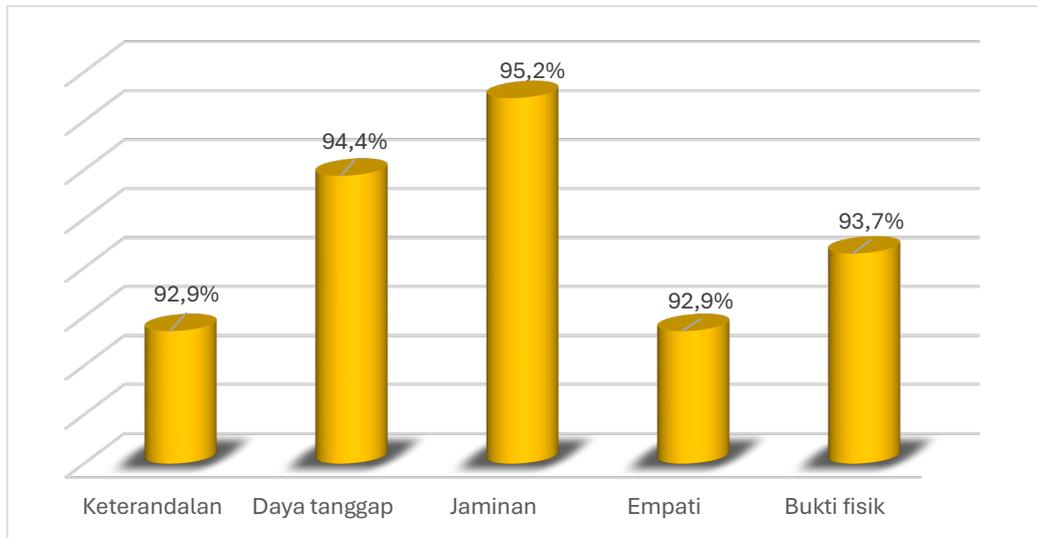
1. Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Program Studi

Bagian ini menyajikan analisis mendalam terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL yang diukur secara terpisah pada setiap program studi. Melalui pendekatan ini, dapat diidentifikasi dimensi mana yang paling kuat dan mana yang masih memerlukan perhatian khusus di tiap program studi. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya bersifat agregat, tetapi juga mampu menyoroti aspek-aspek spesifik yang dapat dijadikan prioritas pengembangan layanan, seperti peningkatan kecepatan layanan (daya tanggap), penguatan kualitas dosen dan staf akademik (jaminan), atau pembenahan fasilitas pendukung (bukti fisik). Pendekatan berbasis dimensi ini bertujuan untuk mendorong perbaikan yang lebih terarah dan sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan masing-masing program studi.



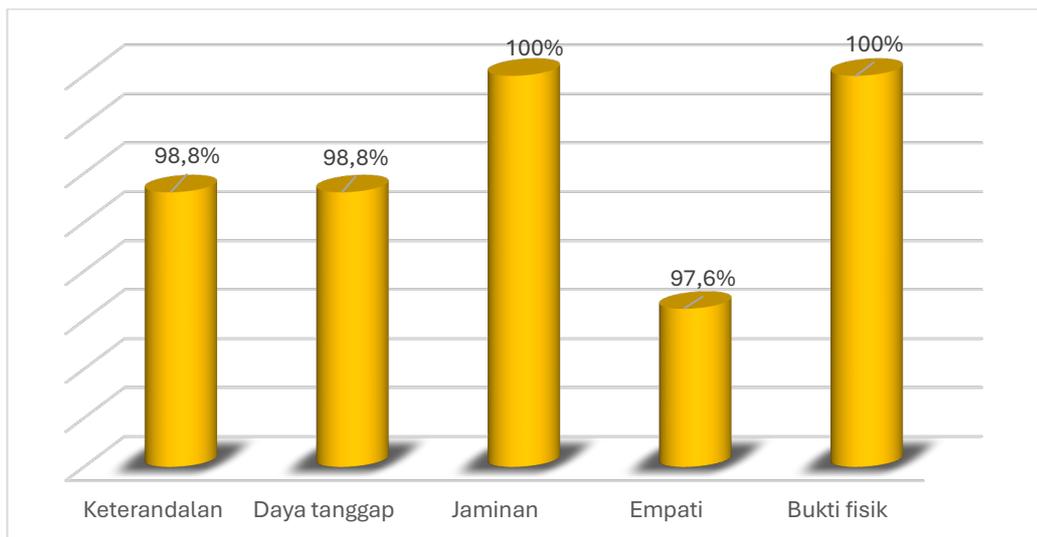
Gambar 6 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Administrasi Publik

Hasil analisis PS Administrasi Publik menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di semua dimensi, dengan nilai tertinggi pada jaminan (98,4%). Namun, karena dimensi keterandalan, daya tanggap, dan empati masih berada di angka 95,2%, peningkatan dapat difokuskan pada upaya memperkuat kualitas pelayanan akademik harian secara konsisten, terutama dalam menjamin kecepatan dan ketepatan layanan administratif serta bimbingan akademik. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Administrasi Publik tahun 2025 adalah 87,42%.**



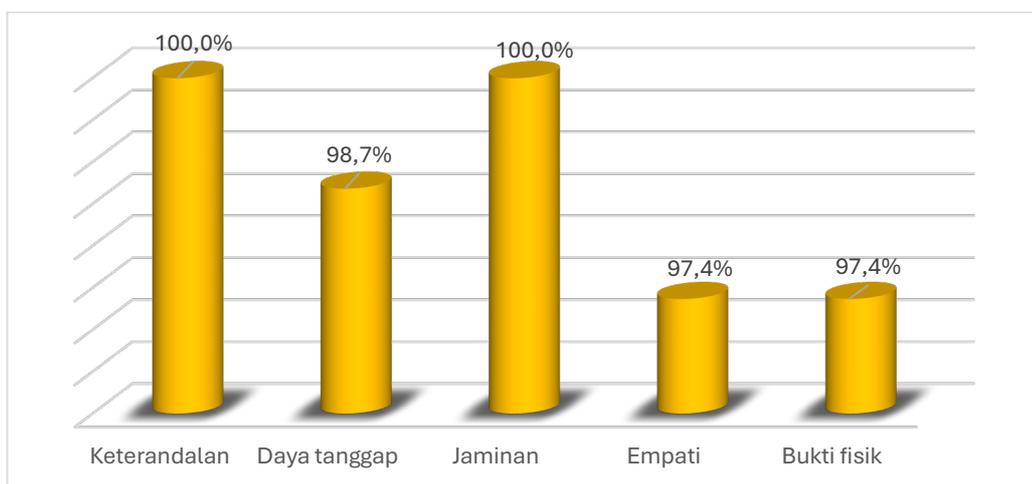
Gambar 7 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Pemerintahan

PS Ilmu Pemerintahan juga meraih kepuasan tinggi dengan semua dimensi berada di atas 92%, namun dimensi empati (92,9%) dan keterandalan (92,9%) menjadi titik yang bisa ditingkatkan. Disarankan agar program studi memperkuat pendekatan personal dalam pelayanan dan meningkatkan ketepatan waktu dalam pemberian informasi akademik. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Ilmu Pemerintahan tahun 2025 adalah 87,71%.**



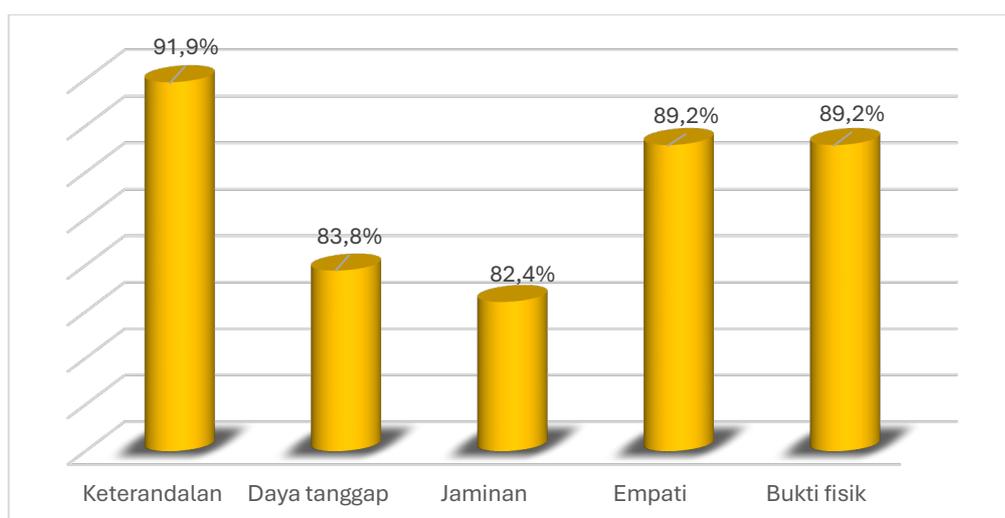
Gambar 8 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Pembangunan Sosial

PS Pembangunan Sosial menorehkan skor hampir sempurna, bahkan mencapai 100% pada dimensi jaminan dan bukti fisik. Meski demikian, dimensi empati (97,6%) bisa tetap diperkuat, misalnya dengan mengembangkan sistem mentoring atau forum komunikasi yang lebih intensif untuk mendengarkan kebutuhan mahasiswa. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Pembangunan Sosial tahun 2025 adalah 90,24%.**



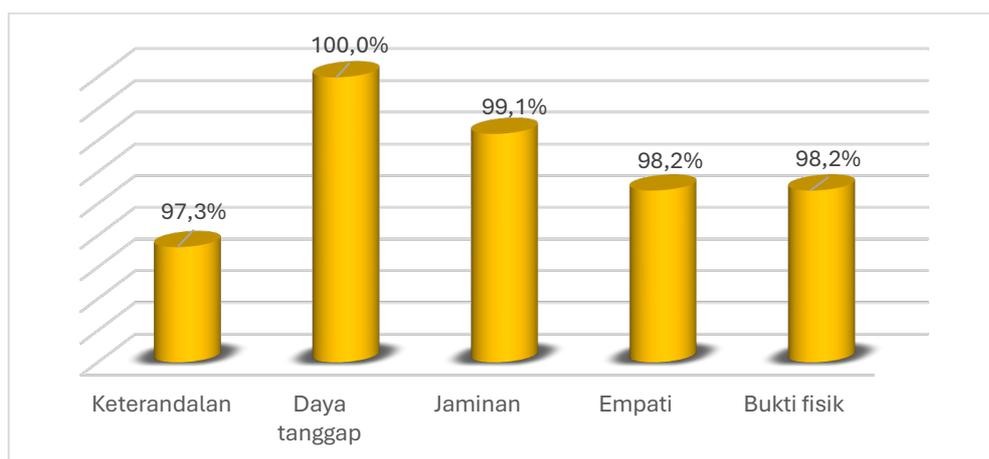
Gambar 9 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Hubungan Internasional

PS Ilmu Hubungan Internasional memperoleh kepuasan sempurna pada keterandalan dan jaminan. Namun, dimensi empati dan bukti fisik berada di angka 97,4%, yang masih bisa ditingkatkan melalui pendekatan layanan berbasis kebutuhan personal serta penguatan fasilitas penunjang, seperti ruang diskusi dan literatur internasional. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Ilmu Hubungan Internasional tahun 2025 adalah 91,71%.**



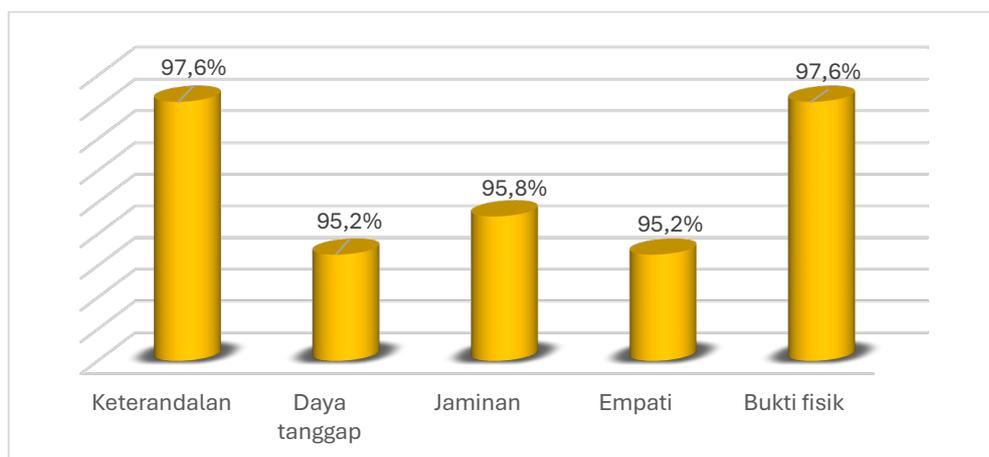
Gambar 10 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Ilmu Komunikasi

PS Ilmu Komunikasi menunjukkan capaian terendah dibanding program studi lain, terutama pada dimensi jaminan (82,4%) dan daya tanggap (83,8%). Hal ini menunjukkan perlunya pembenahan sistem informasi akademik, responsivitas staf, dan kejelasan prosedur layanan. Program studi ini perlu secara sistematis meningkatkan standar pelayanan dosen maupun tenaga administrasi agar dapat menyamai kepuasan di program studi lain. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Ilmu Komunikasi tahun 2025 adalah 79,67%.**



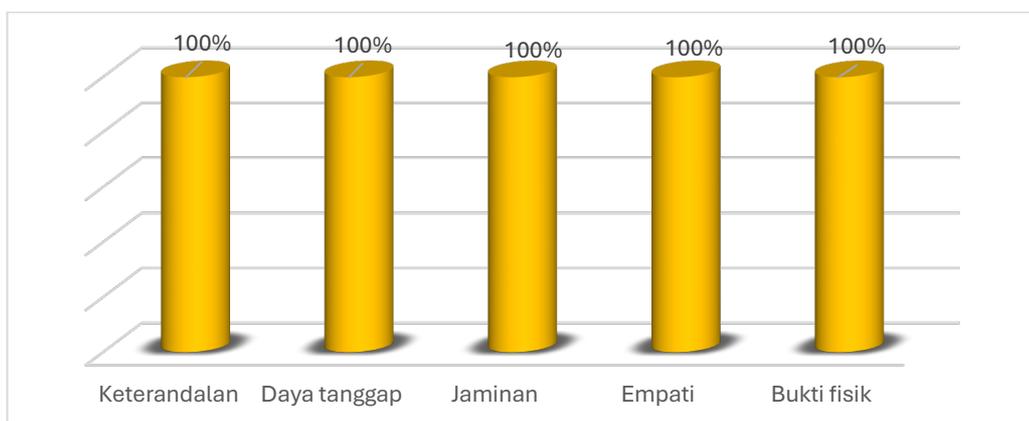
Gambar 11 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Administrasi Bisnis

PS Administrasi Bisnis meraih skor sangat tinggi, dengan daya tanggap di angka sempurna (100%) dan empat dimensinya di atas 96%. Untuk menjaga mutu, fokus peningkatan bisa diarahkan pada keterandalan layanan yang sedikit lebih rendah (96,4%), dengan memastikan konsistensi kualitas pelaksanaan akademik dan responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Administrasi Bisnis tahun 2025 adalah 88,35%.**



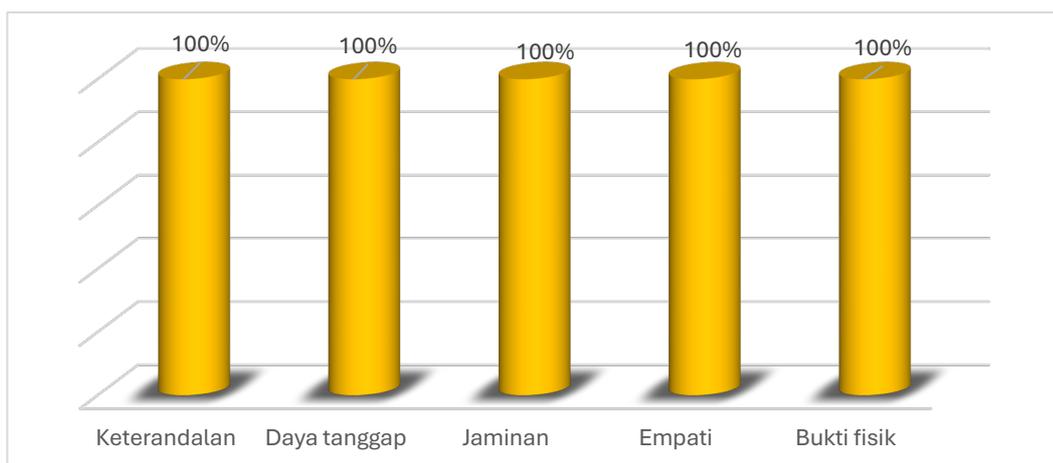
Gambar 12 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Psikologi

PS Psikologi memperoleh tingkat kepuasan tinggi di seluruh dimensi, terutama pada bukti fisik (97,6%) dan jaminan (95,8%). Meski tidak menunjukkan kelemahan signifikan, peningkatan dapat difokuskan pada pengalaman empatik dan interaksi dosen-mahasiswa agar tercipta lingkungan akademik yang lebih suportif. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Psikologi tahun 2025 adalah 87,65%.**



Gambar 13 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Magister Administrasi Publik

Magister Administrasi Publik dan Magister Ilmu Pemerintahan mencapai tingkat kepuasan sempurna di semua dimensi (100%). Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam tata kelola layanan akademik di tingkat magister. Tantangan ke depan adalah menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan menjadi rujukan praktik baik bagi program sarjana di lingkungan FISIP. **Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan lulusan PS Administrasi Publik tahun 2025 adalah 98,80% dan PS Magister Ilmu Pemerintahan adalah 100%.**



Gambar 14 Diagram Dimensi Kepuasan Lulusan terhadap PS Magister Ilmu Pemerintahan

2. Kemampuan yang Diharapkan Lulusan dari Program Studi (sesuai bidang ilmu)

Bagian ini menyajikan hasil analisis terhadap ekspektasi lulusan FISIP Universitas Mulawarman terhadap keterampilan khusus yang dianggap penting dan perlu dikuasai mahasiswa sesuai dengan bidang ilmu masing-masing program studi. Temuan ini bersumber dari pertanyaan terbuka yang kemudian dikategorikan secara tematik untuk mengidentifikasi jenis kompetensi teknis atau konseptual yang paling banyak disebutkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi dan *public speaking* merupakan skill yang paling menonjol, terutama pada lulusan Ilmu Komunikasi dan program studi sosial lainnya. Selain itu, penguasaan Microsoft Office, manajemen dan administrasi, serta kemampuan analisis dan problem solving juga muncul sebagai kebutuhan penting yang melintasi berbagai program studi, terutama pada rumpun administrasi dan pemerintahan. Terdapat pula harapan terhadap penguatan kompetensi spesifik seperti entrepreneurship, desain grafis dan digital marketing, kepemimpinan, hingga pengelolaan keuangan. Hasil ini memberikan dasar bagi masing-masing program studi untuk merancang kurikulum yang lebih aplikatif dan responsif terhadap kebutuhan riil dunia kerja serta aspirasi lulusan, terutama dalam meningkatkan daya saing dan relevansi keilmuan.

Tabel 8 Kemampuan yang Diharapkan Lulusan dari Program Studi

Kategori	Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
Komunikasi dan <i>Public Speaking</i>	Ilmu Komunikasi	27	6,31%
	Administrasi Publik	8	1,87%
	Administrasi Bisnis	7	1,64%
	Pembangunan Sosial	6	1,40%
	Ilmu Pemerintahan	4	0,93%
	Psikologi	3	0,70%
Penguasaan Microsoft Office	Administrasi Publik	17	3,97%
	Administrasi Bisnis	9	2,10%
	Ilmu Pemerintahan	5	1,17%
	Ilmu Komunikasi	4	0,93%
	Ilmu Hubungan Internasional	3	0,70%
Entrepreneurship dan Kewirausahaan	Administrasi Bisnis	4	0,93%
	Administrasi Publik	1	0,23%
	Ilmu Pemerintahan	1	0,23%
Manajemen dan Administrasi	Administrasi Publik	9	2,10%
	Administrasi Bisnis	4	0,93%
	Ilmu Pemerintahan	2	0,47%
	Pembangunan Sosial	1	0,23%
Desain Grafis dan Digital Marketing	Administrasi Bisnis	3	0,70%
	Ilmu Komunikasi	2	0,47%
	Administrasi Publik	1	0,23%
	Magister Administrasi Publik	1	0,23%

Kategori	Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
Kemampuan Analisis dan Problem Solving	Administrasi Publik	5	1,17%
	Ilmu Pemerintahan	4	0,93%
	Pembangunan Sosial	3	0,70%
	Administrasi Bisnis	2	0,47%
	Ilmu Hubungan Internasional	1	0,23%
Kepemimpinan	Administrasi Publik	5	1,17%
	Ilmu Pemerintahan	3	0,70%
	Ilmu Hubungan Internasional	1	0,23%
Pengelolaan Keuangan	Administrasi Bisnis	3	0,70%
	Ilmu Pemerintahan	1	0,23%
	Ilmu Hubungan Internasional	1	0,23%
Lainnya	Beragam Prodi	8	1,87%
Total respon		380	

Berdasarkan hasil analisis terhadap kolom AC yang berisi pertanyaan terbuka mengenai keterampilan yang perlu dimiliki oleh lulusan sesuai bidang ilmu masing-masing, ditemukan berbagai kategori skill yang mencerminkan kebutuhan nyata mahasiswa akan pembekalan kompetensi praktis. Kategori yang paling dominan adalah komunikasi dan public speaking, yang banyak disuarakan oleh mahasiswa Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik, dan Pembangunan Sosial. Keterampilan ini dinilai krusial karena mayoritas lulusan FISIP diarahkan untuk berkiprah dalam sektor yang menuntut kemampuan menyampaikan ide secara jelas, persuasif, dan adaptif dalam berbagai forum publik. Para responden menyadari bahwa keberhasilan komunikasi menjadi prasyarat penting dalam dunia kerja, baik dalam hubungan antarlembaga, pelayanan publik, maupun kerja-kerja advokasi sosial.

Selanjutnya, keterampilan penguasaan Microsoft Office juga menempati posisi tinggi, terutama di kalangan mahasiswa Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, dan Ilmu Pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis dasar, seperti mengelola dokumen, menyusun laporan, membuat presentasi, dan mengolah data dalam Excel, masih sangat dibutuhkan sebagai bagian dari kesiapan kerja minimal. Para responden tampaknya menyadari bahwa kompetensi ini bersifat fungsional dan digunakan secara luas dalam pekerjaan administratif maupun analitis sehari-hari.

Kemudian, muncul pula kategori entrepreneurship dan kewirausahaan, yang terutama diangkat oleh mahasiswa Administrasi Bisnis. Para lulusan dari program ini menekankan pentingnya kemampuan mengembangkan ide bisnis, berpikir inovatif, dan mandiri secara finansial. Hal ini mengindikasikan harapan agar kurikulum tidak hanya fokus pada teori manajerial, tetapi juga memberikan ruang lebih besar bagi praktik penciptaan usaha dan pengembangan jiwa wirausaha. Senada dengan itu, keterampilan di bidang manajemen dan administrasi juga banyak disarankan, terutama dari mahasiswa Administrasi Publik

dan Bisnis. Mereka menghendaki pembelajaran yang lebih aplikatif dalam hal perencanaan, pengorganisasian, hingga pengelolaan institusi dan kegiatan.

Kategori desain grafis dan digital marketing muncul sebagai respons terhadap kebutuhan komunikasi kontemporer yang semakin visual dan berbasis platform digital. Mahasiswa Ilmu Komunikasi dan Administrasi Bisnis menyarankan pentingnya penguasaan konten kreatif, editing, dan promosi daring sebagai bagian dari kompetensi kekinian. Kategori ini menunjukkan kesadaran terhadap perubahan medan komunikasi publik yang menuntut kreativitas dan literasi digital tinggi. Selain itu, keterampilan problem solving dan kemampuan analisis juga sering disebutkan oleh mahasiswa dari berbagai prodi. Hal ini menunjukkan keinginan mahasiswa untuk diasah dalam kemampuan berpikir kritis, menyusun argumen logis, dan menyelesaikan masalah kompleks secara sistematis.

Sementara itu, keterampilan kepemimpinan juga menjadi perhatian, terutama dari program Administrasi Publik dan Ilmu Pemerintahan. Responden menilai bahwa lulusan FISIP sebaiknya tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menjadi pemimpin yang mampu mengambil keputusan dan mengelola tim secara efektif. Di sisi lain, beberapa responden juga menyarankan pentingnya pengelolaan keuangan, baik dalam bentuk kemampuan akuntansi dasar maupun manajemen anggaran, sebagai bagian dari keterampilan profesional yang relevan di berbagai bidang.

Kategori "lainnya" yang semula mencakup beragam respons kini telah direklasifikasi secara lebih substansial. Respons seperti pentingnya etika profesional, kemampuan presentasi akademik, kecerdasan emosional, hingga jejaring sosial menunjukkan adanya aspirasi mahasiswa untuk dilengkapi dengan soft skill yang mendalam dan kontekstual. Ini mengindikasikan bahwa pembekalan lulusan tidak semata berfokus pada kemampuan teknis atau konseptual, tetapi juga menyangkut nilai, sikap, dan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan karier jangka panjang. Oleh karena itu, temuan ini dapat menjadi dasar penting untuk mengembangkan kurikulum berbasis kebutuhan riil dan mengarah pada penguatan kompetensi lintas disiplin secara menyeluruh.

3. Saran Lulusan bagi Program Studi

Bagian ini memuat tanggapan terbuka dari para lulusan FISIP Universitas Mulawarman terkait berbagai aspek pengembangan program studi yang pernah mereka jalani. Saran-saran ini mencerminkan harapan, evaluasi, serta masukan konstruktif terhadap sistem pembelajaran, pelayanan akademik, pengelolaan administrasi, hingga penguatan kompetensi lulusan. Dengan menghimpun dan mengkategorikan masukan tersebut ke dalam tema-tema yang relevan, program studi dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai area yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau dikembangkan lebih lanjut. Analisis saran ini menjadi elemen penting dalam upaya berkelanjutan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi, memperkuat relevansi kurikulum, serta meningkatkan kepuasan dan keterlibatan alumni dalam proses pengembangan institusi.

Tabel 9 Saran Lulusan bagi Program Studi

No	Tema Saran	Program Studi Responden	Frekuensi	Persentase
1	Apresiasi dan harapan umum	Administrasi Publik	19	11%
		Ilmu Pemerintahan	46	27%
		Pembangunan Sosial	25	14%
		Ilmu Hubungan Internasional	18	10%
		Ilmu Komunikasi	11	6%
		Administrasi Bisnis	18	10%
		Psikologi	23	13%
		Magister Administrasi Publik	12	7%
		Magister Ilmu Pemerintahan	1	1%
2	Peningkatan daya tanggap dan kualitas layanan	Administrasi Publik	6	8%
		Ilmu Pemerintahan	18	24%
		Pembangunan Sosial	6	8%
		Ilmu Hubungan Internasional	3	4%
		Ilmu Komunikasi	21	28%
		Administrasi Bisnis	5	7%
		Psikologi	14	19%
		Magister Administrasi Publik	1	1%
3	Penguatan program magang dan praktek/aplikasi kerja	Administrasi Publik	1	4%
		Ilmu Pemerintahan	4	15%
		Pembangunan Sosial	2	7%
		Ilmu Hubungan Internasional	3	11%
		Ilmu Komunikasi	2	7%
		Administrasi Bisnis	7	26%
		Psikologi	7	26%
	Magister Administrasi Publik	1	4%	
4	Penguatan layanan berbasis online (aplikasi)	Administrasi Publik	6	30%
		Ilmu Pemerintahan	2	10%
		Pembangunan Sosial	2	10%
		Administrasi Bisnis	5	25%
		Psikologi	2	10%
		Magister Administrasi Publik	3	15%
5	Peningkatan fasilitas umum bagi mahasiswa, seperti printer dll	Administrasi Publik	1	8%
		Ilmu Pemerintahan	9	75%
		Magister Administrasi Publik	2	17%
6	Penguatan suasana akademik untuk meningkatkan motivasi mahasiswa	Administrasi Publik	1	9%
		Ilmu Pemerintahan	3	27%
		Pembangunan Sosial	2	18%
		Ilmu Hubungan Internasional	1	9%
		Psikologi	2	18%

No	Tema Saran	Program Studi Responden	Frekuensi	Persentase
		Magister Administrasi Publik	2	18%
7	Pembaruan kurikulum yang aplikatif sesuai bidang kerja	Administrasi Publik	1	10%
		Ilmu Pemerintahan	1	10%
		Pembangunan Sosial	1	10%
		Ilmu Hubungan Internasional	1	10%
		Psikologi	4	40%
		Magister Administrasi Publik	2	20%
8	Penguatan keterampilan praktis sesuai kebutuhan dunia kerja	Administrasi Publik	4	40%
		Ilmu Pemerintahan	4	40%
		Ilmu Komunikasi	1	10%
		Administrasi Bisnis	1	10%
9	Proses pembimbingan/ujian lebih efektif dan efisien	Ilmu Pemerintahan	1	20%
		Ilmu Hubungan Internasional	3	60%
		Psikologi	1	20%
10	Penambahan sumber daya manusia (dosen/tenaga kependidikan)	Ilmu Pemerintahan	2	67%
		Ilmu Komunikasi	1	33%
11	Fasilitas yang mendukung inklusivitas (mahasiswa dan tamu difabel) seperti lift	Administrasi Publik	2	100%
12	Penguatan monitoring proses penyelesaian studi mahasiswa	Ilmu Pemerintahan	1	50%
13	Penguatan fasilitas WIFI	Ilmu Hubungan Internasional	1	50%
		Administrasi Publik	1	50%
		Ilmu Pemerintahan	1	50%
14	Informasi dan alur pelaksanaan kegiatan yang lebih detail	Administrasi Bisnis	1	100%
15	Kegiatan internasional (student exchange, double degree, dll)	Administrasi Bisnis	1	100%

No	Tema Saran	Program Studi Responden	Frekuensi	Persentase
16	Lebih banyak peluang pengembangan (seminar, pelatihan, dan program magang yang relevan dengan bidang studi)	Administrasi Bisnis	1	100%
17	Pengembangan kapasitas berjejaring/berorganisasi dan aktivitas sosial mahasiswa	Administrasi Publik	1	100%
18	Penguatan kelembagaan melalui Fakultas mandiri dan studi magister	Psikologi	1	100%
19	Penyediaan layanan konseling dan program yang mendukung kesehatan mental mahasiswa	Administrasi Publik	1	100%
20	Proses seminar dan ujian berbasis <i>paperless</i>	Administrasi Publik	1	100%

Saran yang paling dominan berasal dari berbagai program studi seperti Administrasi Publik, Ilmu Pemerintahan, Psikologi, Ilmu Komunikasi, dan Administrasi Bisnis, dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan administratif. Lulusan dari program-program ini menyoroti lambatnya alur birokrasi, ketidaksesuaian jadwal layanan, serta komunikasi internal yang belum seragam antarstaf. Hal ini menunjukkan adanya ekspektasi tinggi terhadap tata kelola administratif prodi yang seharusnya mendukung proses akademik secara efisien dan professional.

Kelompok besar lainnya memberikan apresiasi dan harapan umum, terutama dari lulusan Ilmu Pemerintahan, Ilmu Komunikasi, dan Pembangunan Sosial. Mereka menyatakan bahwa pelayanan selama masa studi tergolong baik, namun tetap menyelipkan harapan agar prodi dapat terus berkembang. Harapan ini kadang disampaikan secara eksplisit, seperti keinginan agar lulusan memiliki kompetensi yang lebih siap kerja atau agar prodi aktif menjalin kerjasama eksternal.

Saran terkait perbaikan informasi dan komunikasi muncul dari prodi Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, dan Ilmu Komunikasi. Hal ini mencerminkan kebutuhan lulusan akan kanal komunikasi yang jelas dan konsisten, baik terkait pengumuman akademik, prosedur

administrasi, maupun pengelolaan informasi kegiatan prodi. Beberapa lulusan dari Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis menekankan pentingnya sistem magang dan praktik lapangan yang lebih sistematis, relevan, dan diawasi dengan baik. Mereka menilai bahwa pengalaman praktis merupakan hal esensial untuk membekali kompetensi profesional mahasiswa, dan prodi diharapkan dapat memperkuat kerjasama dengan lembaga eksternal.

Kebutuhan akan bimbingan akademik yang lebih aktif dan terarah disampaikan oleh sebagian lulusan Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis. Mereka berharap proses bimbingan, khususnya untuk tugas akhir, dapat dilaksanakan lebih disiplin waktu dan memiliki alur komunikasi yang terbuka serta konstruktif. Lulusan dari beberapa prodi juga menyampaikan saran terkait penguatan sistem teknologi dan website, termasuk pengelolaan portal akademik yang kadang tidak stabil dan kurang user-friendly. Ini mengindikasikan kebutuhan akan modernisasi sistem manajemen informasi di tingkat prodi. Sorotan terhadap fasilitas dan akses teknologi juga muncul, khususnya dari Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik, yang berharap agar perangkat penunjang perkuliahan, jaringan internet, dan akses ke fasilitas pendukung pembelajaran seperti ruang diskusi dan lab komputer ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya.

Dari aspek etika dan profesionalisme SDM, beberapa lulusan Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi menyampaikan harapan agar staf akademik maupun non-akademik lebih menunjukkan sikap ramah, tidak emosional, dan mampu membangun relasi yang lebih empatik kepada mahasiswa. Meskipun lebih sedikit, terdapat pula saran mengenai penguatan koneksi dunia kerja, misalnya harapan agar prodi lebih proaktif menjembatani mahasiswa dengan dunia industri melalui kerjasama magang, pelatihan, atau seminar profesional. Satu respon menarik datang dari lulusan Psikologi, yang menyarankan agar program studi tersebut diarahkan menjadi fakultas tersendiri dan membuka program magister (S2). Hal ini menunjukkan adanya kebanggaan identitas prodi sekaligus dorongan untuk penguatan kelembagaan jangka panjang.

4. Keluhan Lulusan Program Studi

Bagian ini menyajikan berbagai bentuk kritik dan ketidakpuasan yang disampaikan oleh lulusan terhadap pengalaman akademik maupun administratif selama menempuh studi di masing-masing program. Keluhan ini mencakup isu-isu terkait kualitas layanan akademik, profesionalisme dosen atau tenaga kependidikan, fasilitas penunjang, hingga efektivitas sistem informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh program studi. Identifikasi dan analisis terhadap keluhan ini menjadi penting tidak hanya sebagai refleksi atas kelemahan yang masih dirasakan oleh lulusan, tetapi juga sebagai dasar untuk perbaikan sistemik dan strategis yang dapat meningkatkan mutu pengelolaan program studi secara menyeluruh. Dengan memperhatikan aspirasi lulusan ini, program studi diharapkan mampu menyusun langkah-langkah korektif yang tepat sasaran, berkelanjutan, dan selaras dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

Tabel 10 Keluhan Lulusan terhadap Program Studi

No	Kategori Keluhan	Program Studi Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Etika dan Sikap Profesional Dosen atau Staf	Ilmu Pemerintahan	3	2,54%
		Psikologi	3	2,54%
		Ilmu Komunikasi	1	0,85%
2	Fasilitas Penunjang Akademik Tidak Memadai	Ilmu Pemerintahan	3	2,54%
		Magister Administrasi Publik	2	1,69%
		Administrasi Publik	1	0,85%
		Ilmu Hubungan Internasional	1	0,85%
		Ilmu Komunikasi	1	0,85%
		Pembangunan Sosial	1	0,85%
3	Ketidaktepatan Jadwal Layanan Akademik	Administrasi Bisnis	2	1,69%
		Ilmu Pemerintahan	2	1,69%
4	Kurangnya Informasi dan Komunikasi	Ilmu Komunikasi	9	7,63%
		Ilmu Pemerintahan	3	2,54%
		Pembangunan Sosial	2	1,69%
		Psikologi	2	1,69%
		Administrasi Bisnis	1	0,85%
		Administrasi Publik	1	0,85%
		Ilmu Hubungan Internasional	1	0,85%
		Magister Administrasi Publik	1	0,85%
5	Kurikulum dan Kompetensi Profesional Tidak Relevan	Administrasi Bisnis	1	0,85%
		Ilmu Hubungan Internasional	1	0,85%
		Ilmu Pemerintahan	1	0,85%
		Pembangunan Sosial	1	0,85%
6	Layanan Administratif Lambat atau Tidak Efisien	Ilmu Pemerintahan	15	12,71%
		Administrasi Publik	11	9,32%
		Psikologi	10	8,47%
		Administrasi Bisnis	6	5,08%
		Ilmu Komunikasi	6	5,08%
		Ilmu Hubungan Internasional	4	3,39%
		Pembangunan Sosial	3	2,54%
7	Masalah dalam Bimbingan Akademik	Psikologi	4	3,39%
		Administrasi Publik	1	0,85%
		Ilmu Pemerintahan	1	0,85%
8	Minimnya Koneksi Dunia Kerja	Administrasi Bisnis	1	0,85%
		Ilmu Pemerintahan	1	0,85%
9	Permasalahan Teknologi dan Sistem Digital	Ilmu Pemerintahan	2	1,69%
		Pembangunan Sosial	2	1,69%
		Administrasi Bisnis	1	0,85%
10	Sistem Magang atau Praktik Kurang Baik	Psikologi	3	2,54%
		Administrasi Bisnis	1	0,85%
		Ilmu Komunikasi	1	0,85%

No	Kategori Keluhan	Program Studi Responden	Frekuensi	Persentase (%)
		Ilmu Pemerintahan	1	0,85%
Total			118	100%

Keluhan yang paling dominan berkaitan dengan layanan administratif yang lambat atau tidak efisien, terutama disuarakan oleh lulusan dari tujuh program studi, yakni Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi, Ilmu Pemerintahan, Ilmu Hubungan Internasional, Psikologi, dan Pembangunan Sosial. Banyak responden menyoroti proses pengurusan dokumen akademik (seperti surat aktif kuliah, surat rekomendasi, maupun yudisium) yang memakan waktu lama atau tidak memiliki sistem pelacakan yang transparan. Prodi-prodi ini memiliki jumlah mahasiswa besar dan birokrasi administratif yang lebih kompleks, sehingga memperbesar potensi masalah jika tidak ditopang oleh sistem layanan yang responsif.

Keluhan berikutnya adalah kurangnya informasi dan komunikasi, yang muncul dari hampir seluruh program studi, termasuk Magister Administrasi Publik. Keluhan ini umumnya merujuk pada penyampaian informasi akademik yang tidak terstruktur, keterlambatan dalam pengumuman penting, serta kurangnya kejelasan dalam prosedur seperti KRS, magang, dan pendaftaran ujian. Hal ini menunjukkan kelemahan sistem komunikasi dua arah yang belum terintegrasi baik secara digital maupun interpersonal antara pengelola prodi dan mahasiswa.

Terkait fasilitas penunjang akademik yang tidak memadai, keluhan datang dari prodi-prodi seperti Ilmu Pemerintahan, Ilmu Komunikasi, dan Administrasi Publik, terutama pada aspek ketersediaan ruang diskusi, perangkat komputer, koneksi internet, serta ruangan belajar yang representatif. Lulusan menilai bahwa keterbatasan infrastruktur ini menghambat pengalaman belajar yang optimal, apalagi ketika program studi mendorong pendekatan pembelajaran berbasis proyek atau riset.

Masalah dalam bimbingan akademik dilaporkan oleh lulusan dari Administrasi Publik, Psikologi, dan Ilmu Pemerintahan. Keluhan berpusat pada kurangnya intensitas dan kualitas interaksi antara dosen pembimbing dan mahasiswa, baik dalam proses penyusunan skripsi maupun konsultasi akademik lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas dan evaluasi kinerja dosen pembimbing. Keluhan mengenai sistem magang atau praktik yang kurang baik muncul dari Ilmu Komunikasi, Psikologi, dan Administrasi Bisnis. Lulusan merasa program magang tidak difasilitasi dengan baik, baik dalam hal pembekalan awal, pencarian mitra, maupun pendampingan selama masa praktik. Hal ini mencerminkan perlunya reposisi program magang sebagai bagian strategis dari kurikulum yang menghubungkan dunia kampus dan dunia kerja.

Untuk permasalahan teknologi dan sistem digital, responden dari Pembangunan Sosial, Ilmu Pemerintahan, dan Administrasi Bisnis mengeluhkan sistem informasi akademik (SIA) yang lambat, tidak sinkron, atau kurang user-friendly. Ini menjadi catatan penting bagi

program studi agar mendorong pengembangan sistem digital yang adaptif dan mendukung efisiensi layanan.

Beberapa mahasiswa Psikologi dan Ilmu Pemerintahan juga menyoroti etika dan sikap profesional dosen atau staf yang dinilai kurang ramah, tidak komunikatif, atau cenderung defensif saat menerima pertanyaan. Kondisi ini berpotensi menciptakan jarak antara mahasiswa dan pengelola program studi, serta menghambat terciptanya lingkungan akademik yang suportif.

Keluhan mengenai ketidaktepatan jadwal layanan akademik, seperti keterlambatan pelaksanaan ujian atau perubahan jadwal tanpa pemberitahuan, muncul dari Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Bisnis. Ketidakteraturan ini berpengaruh terhadap manajemen waktu dan kesiapan mahasiswa, terutama menjelang kelulusan. Lulusan dari beberapa program studi juga menilai bahwa kurikulum dan penguatan kompetensi profesional belum cukup relevan dengan kebutuhan lapangan kerja. Mereka menuntut penyelarasan materi ajar dengan isu-isu kontemporer dan kebutuhan praktis, khususnya pada Ilmu Pemerintahan, Ilmu Hubungan Internasional, dan Pembangunan Sosial.

Terakhir, minimnya koneksi dunia kerja sebagai keluhan muncul secara eksplisit dari lulusan Administrasi Bisnis dan Ilmu Pemerintahan, yang merasa kurang difasilitasi dalam membangun jaringan profesional atau akses pada peluang kerja pasca kelulusan. Secara keseluruhan, pola keluhan ini menunjukkan adanya tantangan yang bersifat struktural (layanan dan teknologi), kurikuler (relevansi materi dan praktik), serta relasional (komunikasi dan etika layanan) yang perlu segera ditindaklanjuti oleh masing-masing program studi secara lebih terarah dan berbasis bukti.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Hasil survei evaluasi kepuasan lulusan FISIP Universitas Mulawarman menunjukkan bahwa secara umum layanan akademik, administrasi, dan dukungan pembelajaran telah dinilai baik hingga sangat baik oleh mayoritas responden pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL, baik di tingkat fakultas maupun program studi. Tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada dimensi jaminan dan empati, sementara dimensi bukti fisik masih menunjukkan ruang perbaikan. Sementara itu, hasil tanggapan terbuka mengindikasikan kebutuhan peningkatan kompetensi teknis seperti kemampuan komunikasi, penggunaan teknologi, dan bahasa asing. Lulusan juga memberikan sejumlah saran dan keluhan yang penting untuk ditindaklanjuti demi peningkatan mutu layanan dan relevansi kurikulum.

B. REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi yang dapat disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Fakultas perlu meningkatkan standar sarana fisik dan akses digital secara merata di seluruh lingkungan pembelajaran.
2. Fakultas dan Prodi disarankan memperkuat pelatihan teknologi informasi, komunikasi, dan bahasa asing yang berorientasi praktik sebagai kompetensi dasar lulusan.
3. Prodi perlu mengembangkan kurikulum yang lebih aplikatif dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja serta memperkuat praktik magang dan riset kolaboratif.
4. Fakultas sebaiknya menstandarkan layanan administrasi, memastikan ketepatan jadwal akademik, dan memperkuat komunikasi antarlembaga agar lebih responsif.
5. Fakultas dan Prodi disarankan mengadakan monitoring berkelanjutan terhadap indikator-indikator kepuasan lulusan dan menjadikannya dasar evaluasi kurikulum dan layanan tahunan.