

# SURVEY KEPUASAN LAYANAN BLU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2022



**Seri : Survei Pelayanan**

# **LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN MAHASISWA**



**Tim Penjamin Mutu**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan buku yang berjudul “Laporan Hasil Survei Layanan Mahasiswa”.

Buku ini berisi laporan tujuan survei layanan terhadap mahasiswa FISIP Universitas Sriwijaya pada tahun 2022. Diharapkan dengan membaca buku ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta pengetahuan pembaca. Penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan buku ini. Penyusun juga mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dalam kegiatan penyusunan buku ini.

Buku ini akan memberikan informasi bagaimana mutu layanan terhadap mahasiswa, sehingga dapat dijadikan bahan kebijakan Universitas Sriwijaya, khususnya di lingkungan FISIP Universitas Sriwijaya.

Inderalaya, Desember 2022

Tim Penjamin Mutu FISIP UNSRI



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Waktu dan Tempat .....	2
E. Metode dan manfaat .....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>5</b>
A. Tahapan Kegiatan Survey .....	5
B. Karakteristik Responden .....	5
C. Metode Pengumpulan Data .....	5
D. Bentuk jawaban .....	5
E. Pengolahan dan Analisis Data .....	6
F. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM .....	6
G. Penyusunan Laporan .....	6
<b>BAB III. ANALISIS DATA .....</b>	<b>7</b>
A. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Tingkat Fakultas .....	7
B. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik .....	15
C. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Sosiologi .....	23
D. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi .....	31
E. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional .....	39
F. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik .....	47
G. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi .....	55
H. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik .....	63
<b>BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan, dan alumni (Prihantoro, 2012).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Persainagn yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan serta mampu unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang kompetitif serta bertanggung jawab untuk mengali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Sriwijaya sampai saat ini berjalan sudah lancar, tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di Universitas Sriwijaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan di Universitas Sriwijaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey Kepuasan Layanan-Mahasiswa yang dilakukan secara online sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Sriwijaya. Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (FISIP) survey kepuasan layanan dilakukan terhadap mahasiswa dalam setiap jurusan di lingkungan FISIP pada jenjang perangkatan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh aparatatur (dosen dan tenaga kependidikan) secara individu dan kelembagaan, dimana tingkat kepuasan layanan ini digunakan untuk melakukan pembenahan dan pengambilan kebijakan di FISIP baik sekarang maupun yang akan datang.

### B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey Kepuasan dan Layanan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Sriwijaya khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang berupa

1. **Kepentingan dalam urusan akademik** yang terdiri dari
  - 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik
  - 2) Penyusunan kartu rencana studi (KRS) sesuai dengan kalender akademik (setelah seluruh kewajiban dipenuhi mahasiswa)
  - 3) Pengesahan kartu perubahan rencana studi (KPRS) oleh penasehat akademik (PA) dapat disahkan dalam tempo 7 (tujuh) hari
  - 4) Konsultasi dengan PA minimal 3 (tiga) kali per semester
  - 5) Rangka perkuliahan (GBPP) diumumkan pada awal perkuliahan
  - 6) Nilai UTS dan UAS diumumkan dalam tempo 2 (dua) minggu setelah pelaksanaan perkuliahan
  - 7) Pengumuman yang disediakan mencukupi/memudahkan untuk mengikuti program akademik di Fakultas
  - 8) Kuliah / praktikum diadakan mengikuti jadwal

2. **Pelayan dan lingkungan belajar** yang terdiri dari
  - 1) Kemampuan staf dosen untuk mengajar
  - 2) Mutu pengajaran staff dosen yang memuaskan
  - 3) Kurikulum dan silabus mata kuliah yang ditawari mencukupi kebutuhan
  - 4) Kegiatan kemahasiswaan yang mencukupi
  - 5) Kemampuan administrasi fakultas
  - 6) Prasarana / jumlah ruang kuliah dan laboratorium mencukupi
  - 7) Sarana proses pembelajaran mata kuliah dan praktikum mencukupi
  - 8) Lingkungan belajar dan fakultas rapi dan bersih
  - 9) Ruang baca / musholla / lapangan olahraga / kantin / area parkir / wifi free area hijau yang diberikan adalah memuaskan
  - 10) Secara keseluruhan saya berpuas hati dengan kemudahan dan pelayanan yang disediakan oleh fakultas

### C. SASARAN

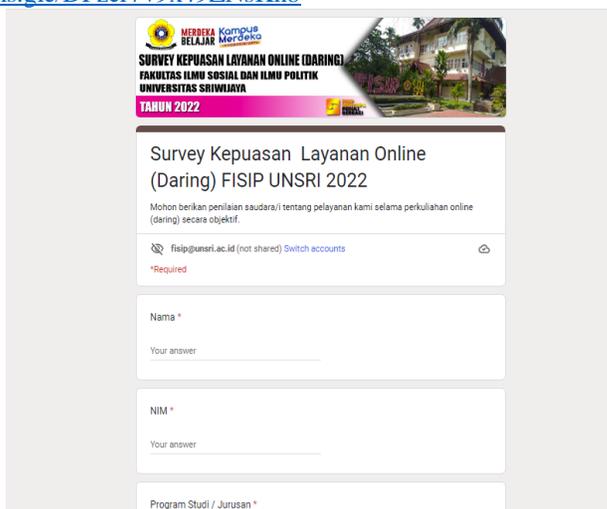
Sebagai sasaran survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa aktif dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya tahun 2022

### D. WAKTU DAN TEMPAT

1. Waktu  
Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa dilaksanakan antara bulan januari sampai bulan Desember 2022
2. Tempat  
Survey Kepuasan Layanan dilaksanakan di Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya, Kampus Bukit Besar Palembang dan Kampus Pascasarjana Palembang

### E. METODE DAN MANFAAT

1. Metode Survey  
Survey kepuasan layanan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan metode survey. Dalam metode survey, informasi dikumpulkan dari responden menggunakan angket atau kuisioner secara online <https://forms.gle/DPzcr7v9x49ZNsKn8>



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a banner with the text 'MERDEKA BELAJAR Kampus Merdeka' and 'SURVEY KEPUASAN LAYANAN ONLINE (DARING) FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA TAHUN 2022'. Below the banner, the title of the survey is 'Survey Kepuasan Layanan Online (Daring) FISIP UNSRI 2022'. The description reads: 'Mohon berikan penilaian saudara/i tentang pelayanan kami selama perkuliahan online (daring) secara objektif.' The form includes a login field for 'fisip@unsri.ac.id (not shared)' with a 'Switch accounts' link and a 'Required' label. There are three input fields: 'Nama \*', 'NIM \*', and 'Program Studi / Jurusan \*', each with a 'Your answer' label and a text input area.

Secara umum metode survey dapat dideskripsikan sebagai penelitian ilmiah yang datanya dikumpulkan dari sampel yang telah dipilih dari keseluruhan populasi. Penggunaan sampel ini juga menyiratkan perbedaan antara survey dan sensus. Metode sensus menggunakan populasi secara keseluruhan, sedangkan metode survey menggunakan sampelnya saja (Riyanto, 2001).

## 2. Pengolahan data

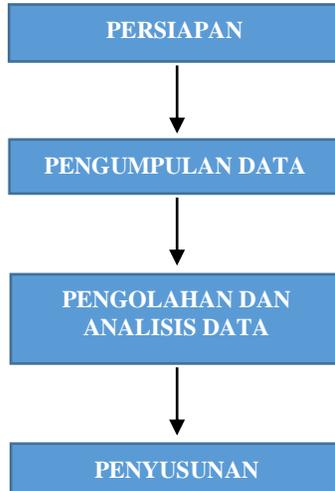
Nilai dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan terhadap 18 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$



## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### A. TAHAPAN KEGIATAN SURVEY



**Gambar 2. Tahapan Kegiatan Survey**

### B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan yang terdiri dari mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Sosiologi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Hubungan Internasional, Magister Administrasi Publik, Magister Sosiologi dan Doktor Administrasi Publik.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

No.	Jurusan	Jumlah Responden
1	Ilmu Administrasi Publik	364
2	Sosiologi	84
3	Ilmu Komunikasi	73
4	Ilmu Hubungan Internasional	68
5	Magister Administrasi Publik	18
6	Magister Sosiologi	13
7	Doktor Administrasi Publik	41
<b>Jumlah Responden</b>		<b>661</b>

### C. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuisioner terukur.

### D. BENTUK JAWABAN

Data yang dikumpulkan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kepuasan layanan, yaitu dari yang sangat baik sampai kurang.

Untuk kategori kurang diberi nilai persepsi 1, cukup diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### E. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi penting yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### F. KATEGORISASI HASIL PENGUKURAN IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai persepsi, interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval-Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	A	Sangat Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	B	Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81, 25	C	Cukup
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	D	Kurang

### G. PENYUSUNAN LAPORAN

Kuisoner yang sudah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional.

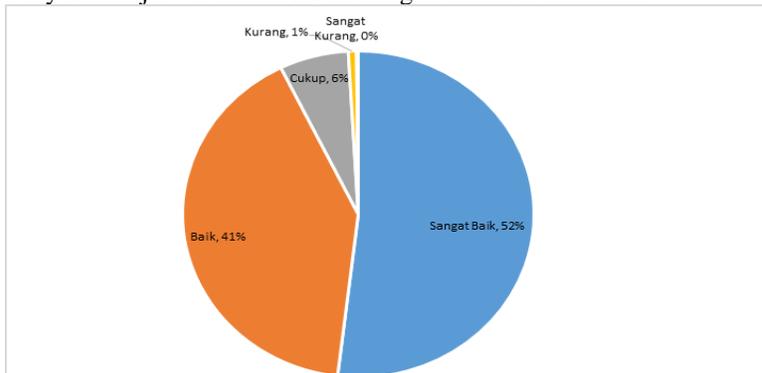
### BAB III ANALISIS DATA

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepentingan dalam urusan akademik di Universitas Sriwijaya khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang terdiri dari Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Sosiologi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Hubungan Internasional, Program Studi Magister Administrasi Publik, Magister Sosiologi, dan Doktor Administrasi Publik.

Berikut adalah rincian hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepentingan dalam urusan akademik di FISIP Universitas Sriwijaya untuk setiap butir pernyataan.

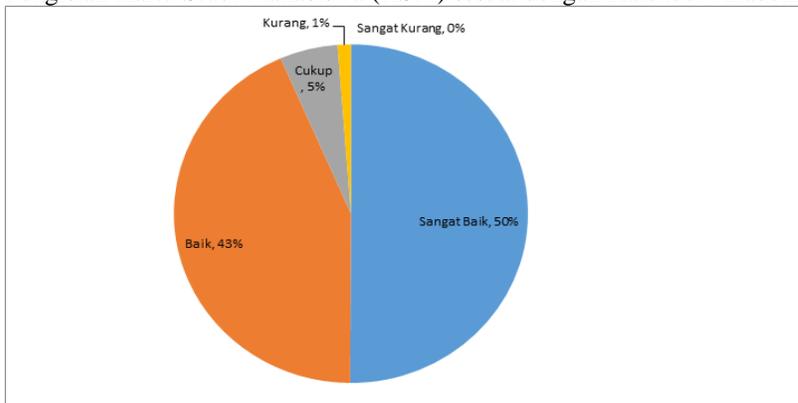
#### A. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Tingkat Fakultas

##### 1) Penyesuaian jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



Dari grafik di atas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa pelayanan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik sebanyak 52 % responden menyatakan sangat baik, 41 % responden menyatakan baik, 6 % responden menyatakan cukup dan sekitar 1 % responden menyatakan kurang. Jadi dapat ditafsirkan bahwa pelayanan jadwal kuliah masih relatif baik.

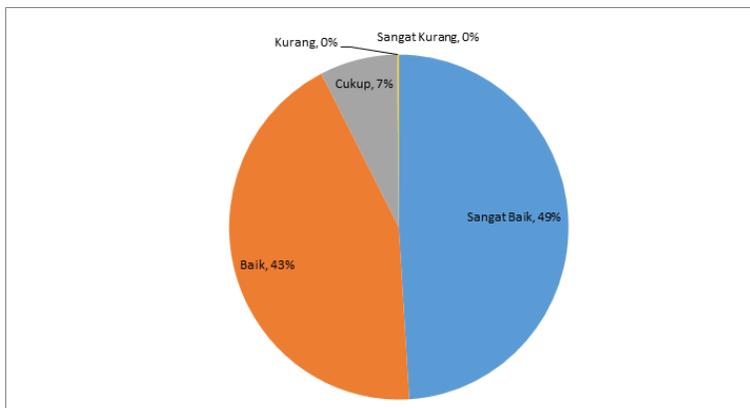
##### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik



Dari grafik di atas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa pelayanan Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik sebanyak 50 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan

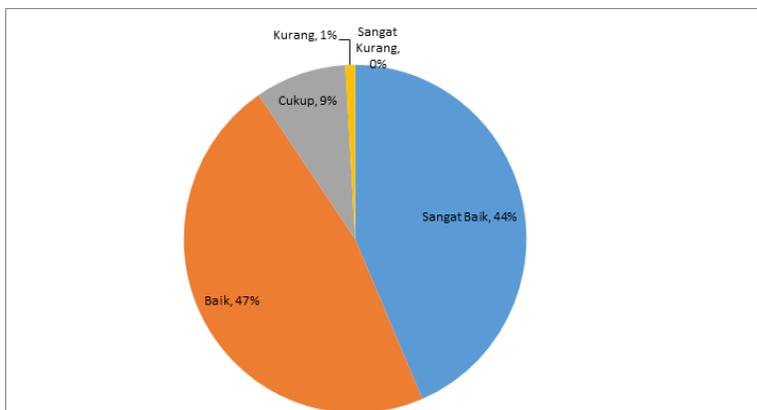
baik, 5 % responden menyatakan cukup dan 1 % menyatakan kurang, sehingga dapat ditafsirkan bahwa Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) sesuai dengan Kalender Akademik (setelah seluruh kewajiban dipenuhi mahasiswa) masih relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



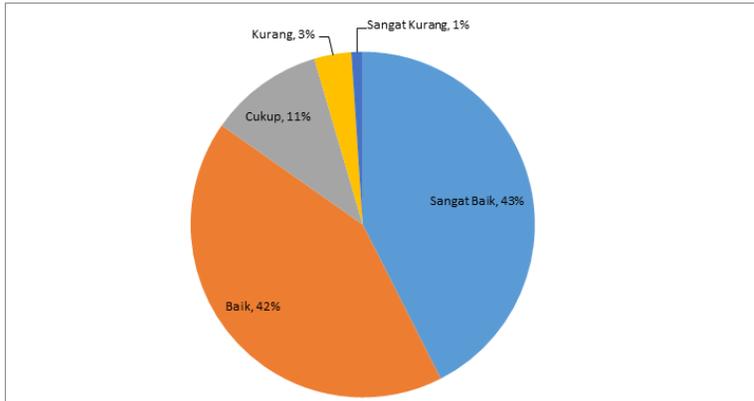
Dari grafik diatas menurut mahasiswa Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik, 49 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, dan 7 % responden menyatakan cukup. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan KSM relatif sangat baik dan sesuai dengan kalender akademik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) dapat disahkan dalam Tempo 7 hari



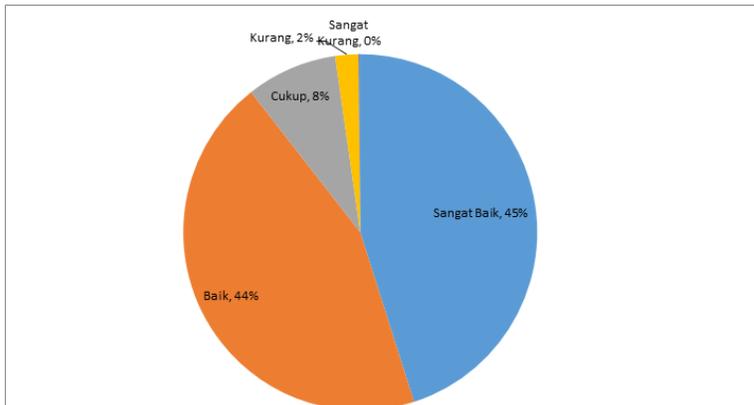
Dari grafik diatas sekitar 44 % responden menyatakan sangat baik, 47 % responden menyatakan baik, 9 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) dapat disahkan dalam Tempo 7 hari relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring.



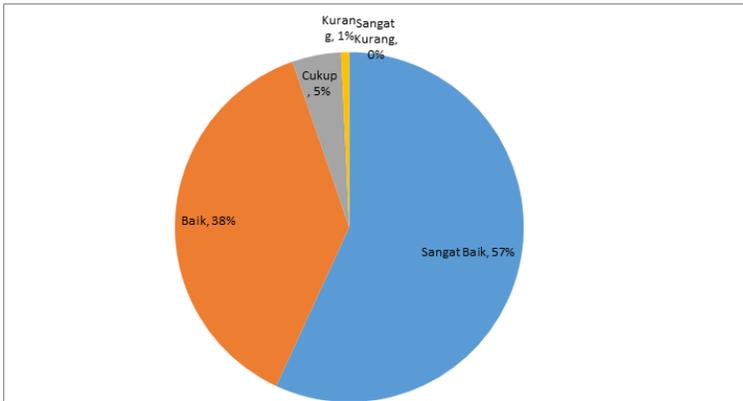
Dari grafik diatas sekitar 43 % responden menyatakan sangat baik, 42 % responden menyatakan baik, 11 % responden menyatakan cukup, 3 % responden menyatakan kurang dan 1 % responden menyatakan sangat kurang, dapat disimpulkan bahwa Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) relatif baik tetapi pelayanan pada aspek ini perlu ditingkatkan dan diperbaiki.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



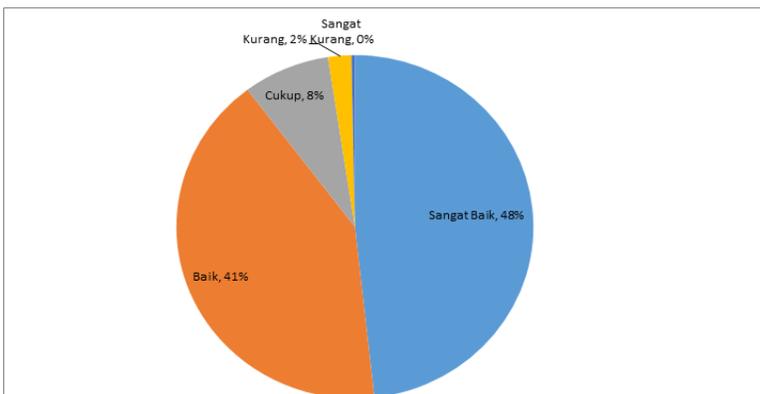
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa rangka perkuliahan (GBPP) diumumkan pada awal perkuliahan, sekitar 45 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan 2 % responden menyatakan kurang, sehingga dapat ditafsirkan bahwa rangka perkuliahan (GBPP) diumumkan pada awal perkuliahan relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



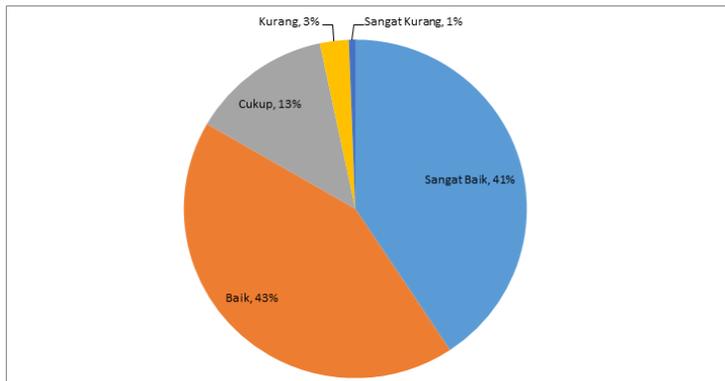
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 57 % responden menyatakan sangat baik, 38 % responden menyatakan baik, 5 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang, dapat ditafsirkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian relatif baik.

8) Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)



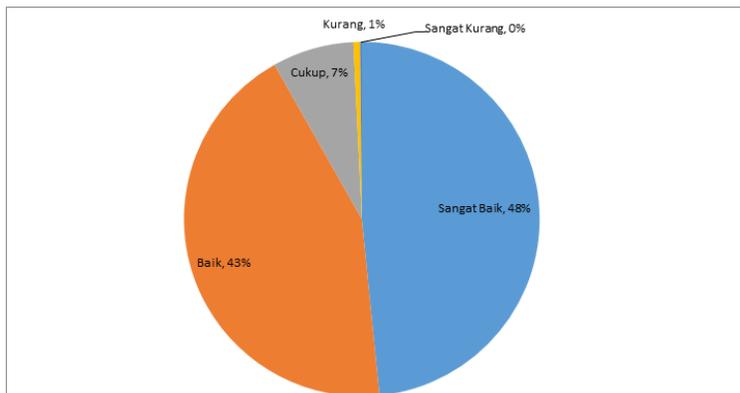
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas, sebanyak 45 % responden menyatakan sangat baik, 41 % responden menyatakan baik, 8 % menyatakan cukup dan hanya 2 % responden yang menyatakan kurang. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas relatif baik.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal



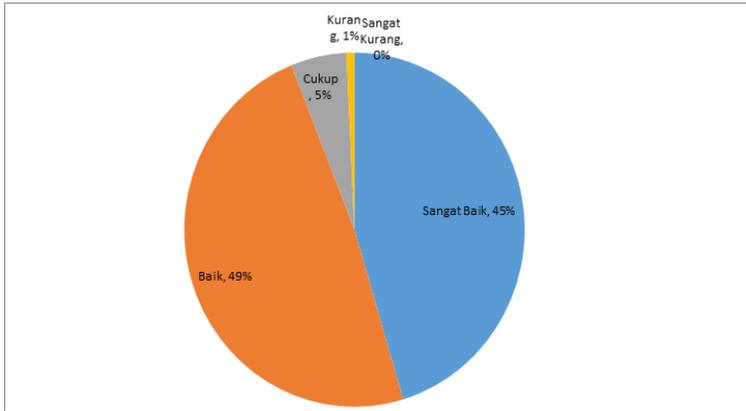
Dari grafik diatas digambarkan bahwa Kuliah/Praktikum Diadakan Mengikuti Jadwal, sekitar 39 % responden menyatakan sangat baik, 40 % responden menyatakan baik, 14 % responden menyatakan cukup, 6 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, dapat disimpulkan bahwa Kuliah/Praktikum Diadakan Mengikuti Jadwal relatif baik.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



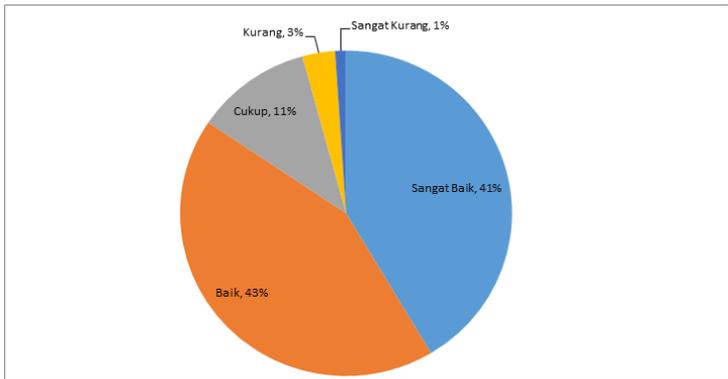
Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 48 % responden menyatakan sangat baik, 43 % menyatakan baik, 7 % menyatakan cukup, dan 1 % menyatakan kurang. Dapat diartikan bahwa Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan relatif baik.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



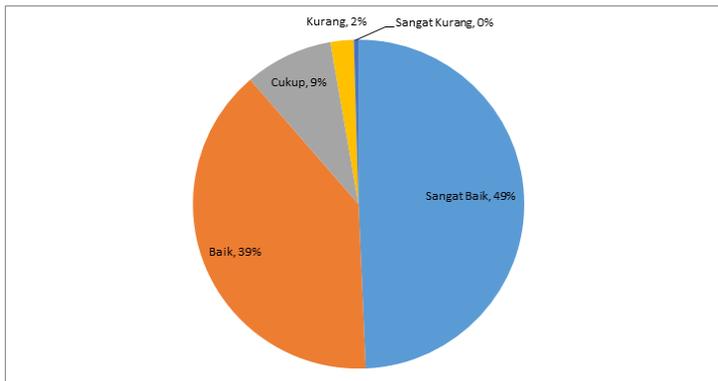
Grafik diatas menggambarkan bahwa Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, sekitar 45 % responden menyatakan sangat baik, 49 % menyatakan baik, 5 % menyatakan cukup dan sekitar 1 % menyatakan kurang, dapat disimpulkan bahwa Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan relatif baik

12) Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan



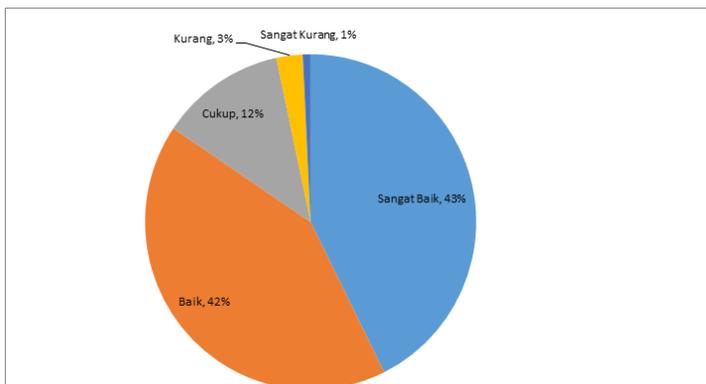
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa Kegiatan Kemahasiswaan Mencakupi Kebutuhan, sekitar 41 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, 11 % menyatakan cukup, 3 % menyatakan kurang, dan 1 % responden menyatakan sangat kurang sehingga dapat ditafsirkan bahwa Kegiatan Kemahasiswaan Mencakupi Kebutuhan relatif baik.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



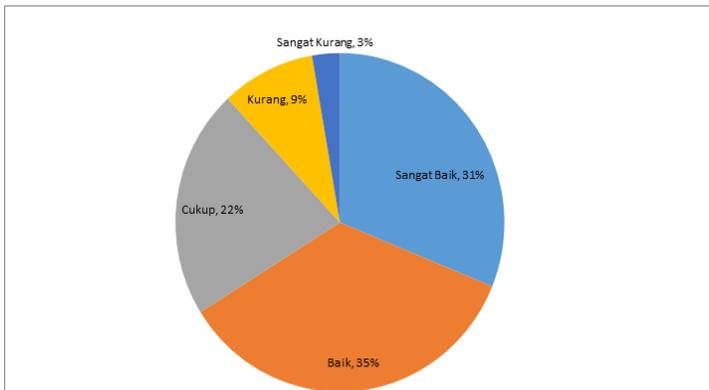
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa Kemampuan Administrasi Kampus, sekitar 49 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik, 9 % menyatakan cukup, dan sekitar 2 % menyatakan kurang, sehingga dapat ditafsirkan bahwa Kemampuan Administrasi Kampus relatif baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



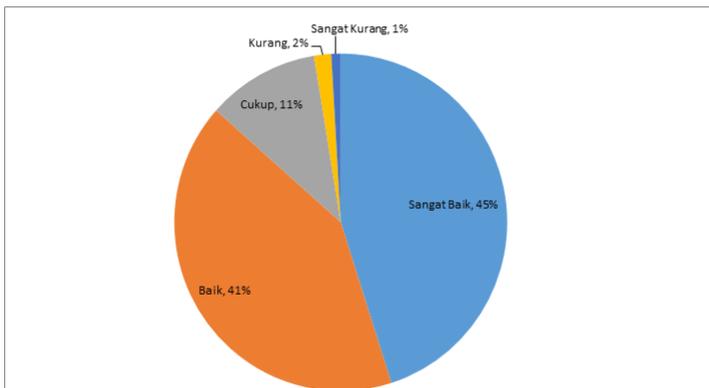
Dari grafik diatas digambarkan bahwa Prasarana / Jumlah Ruang Kuliah dan Laboratorium Mencukupi, sekitar 43 % responden menyatakan sangat baik, 42 % responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, 3 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang. Dapat disimpulkan bahwa Prasarana / Jumlah Ruang Kuliah dan Laboratorium Mencukupi relatif baik, tetapi pelayanan pada aspek ini perlu ditingkatkan lagi.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas digambarkan bahwa Sarana Proses Pembelajaran Mata Kuliah dan Praktikum Mencukupi, sekitar 31 % menyatakan sangat baik, 35 % menyatakan baik, 22 % menyatakan cukup, 9 % menyatakan kurang dan 3 % menyatakan sangat kurang. Dapat disimpulkan bahwa Sarana Proses Pembelajaran Mata Kuliah dan Praktikum Mencukupi relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

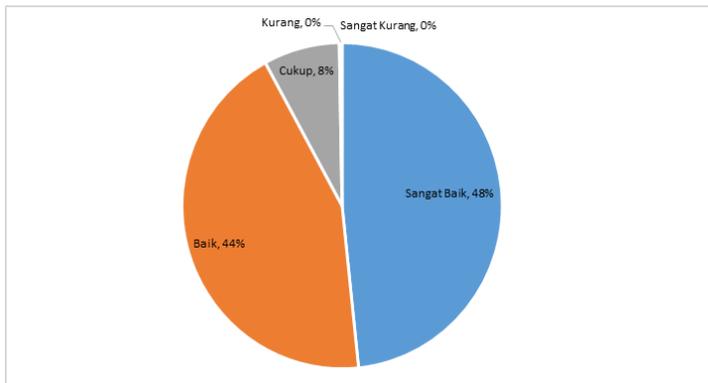
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Lingkungan Belajar dan Fakultas Bersih dan Rapi, sebanyak 45 % responden menyatakan sangat baik, 41 % responden menyatakan baik, 11 % menyatakan cukup, 2 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa pelayanan pada aspek ini relatif baik.

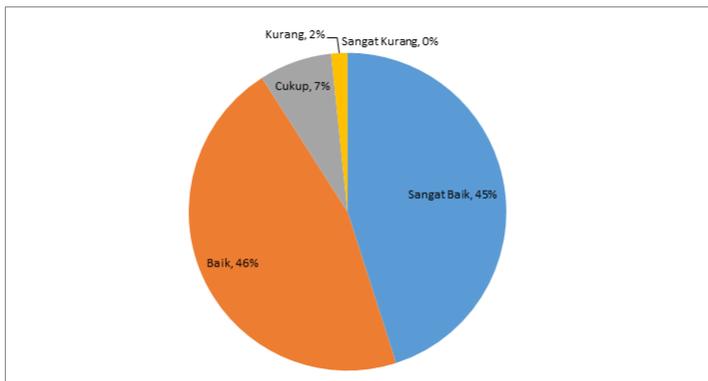
## B. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



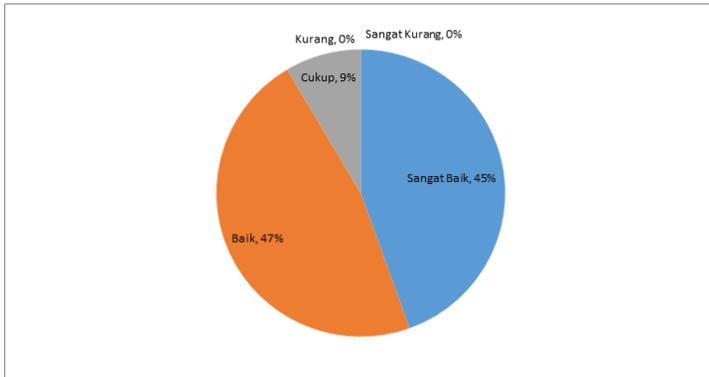
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik penyusunan jadwal sesuai dengan kalender akademik, sebanyak 48 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, dan 8 % responden menyatakan cukup jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan Kalender Akademik



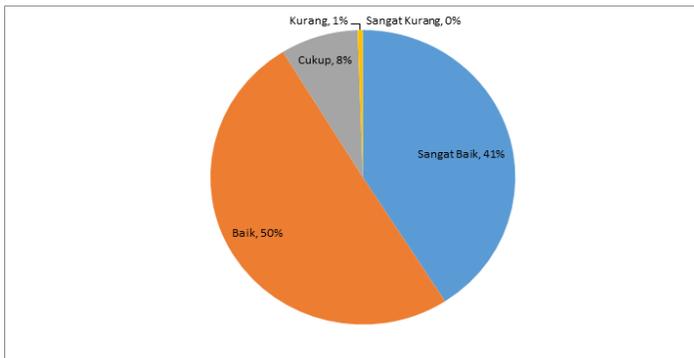
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik pengisian kartu studi mahasiswa (KSM) sesuai kalender akademik sebanyak 45 % responden menyatakan sangat baik, 46 % responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup dan 3 % responden menyatakan kurang. Jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek dalam pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



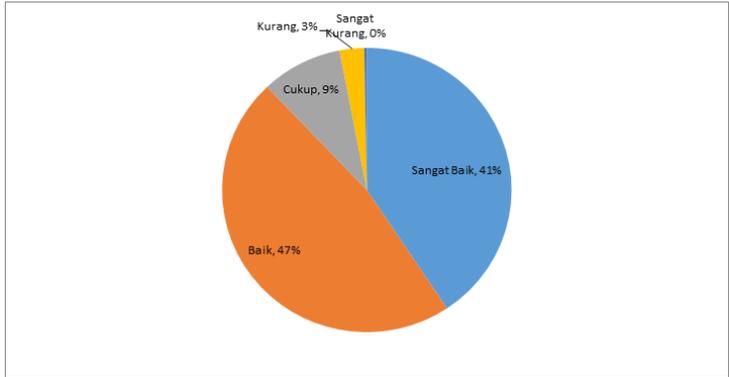
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik sebanyak 45 % responden menyatakan sangat baik, 47 % responden menyatakan baik, dan 9 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring



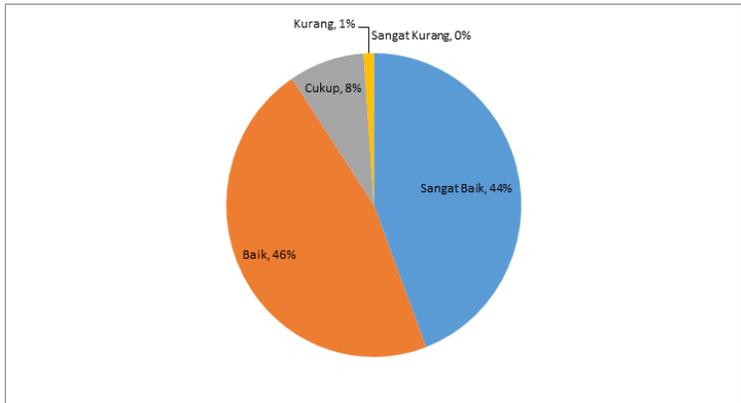
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) oleh penasehat akademik (PA) secara daring sebanyak 41 % responden menyatakan sangat baik, 50 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan kurang, dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring



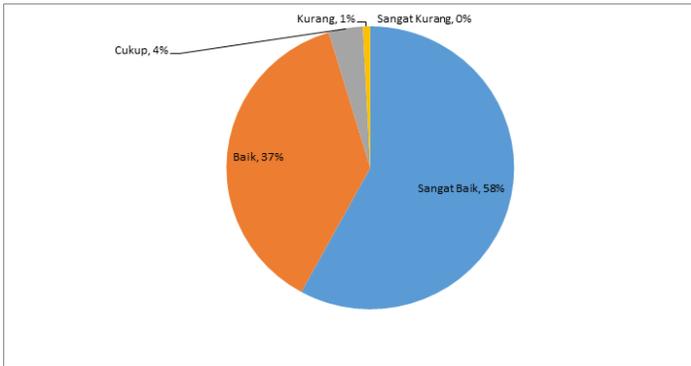
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring sebanyak 41 % responden menyatakan sangat baik, 47 % responden menyatakan baik, 9 % responden menyatakan cukup, dan 3 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



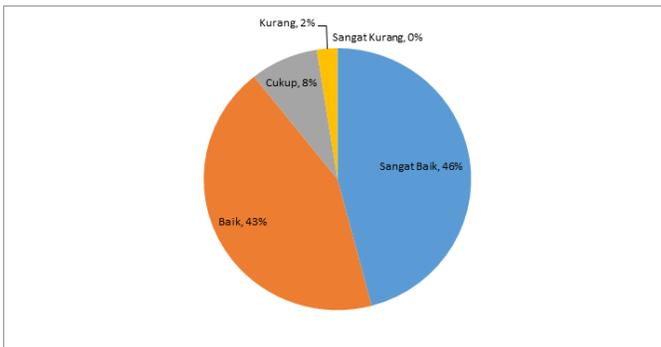
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Rangka Perkuliahan (GBPP) diumumkan pada Awal Perkuliahan, sebanyak 44 % responden menyatakan sangat baik, 46 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang, dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



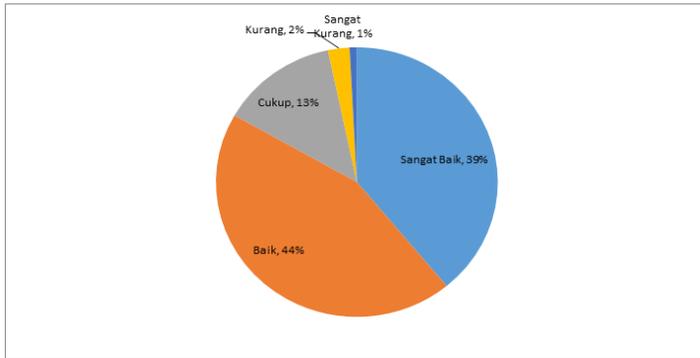
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Nilai UTS dan UAS diumumkan dalam Tempo 2 minggu setelah Pelaksanaan Ujian, sekitar 58 % responden menyatakan sangat baik, 37 % responden menyatakan baik, 4 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang, dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik.

8) Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)



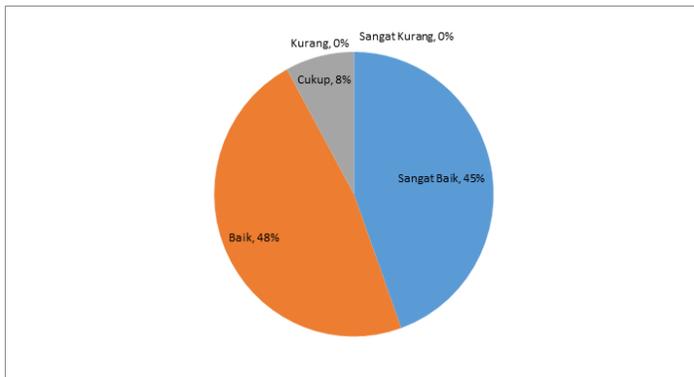
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring), sebanyak 46 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup dan 2 % responden menyatakan kurang, dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal



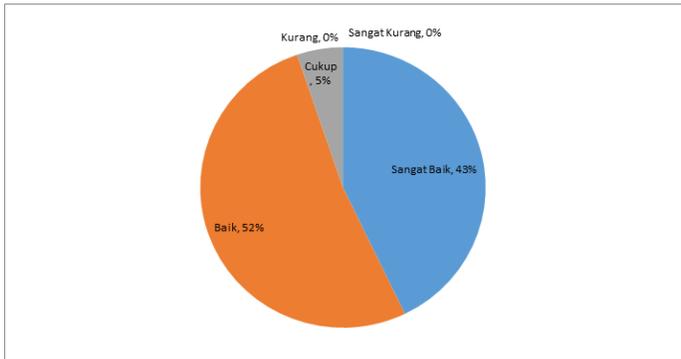
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Kuliah/Praktikum Dilaksanakan secara online (Daring) sebanyak 39 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, 13 % responden menyatakan cukup, 2 % responden menyatakan kurang dan 1 % responden menyatakan sangat kurang, dapat ditafsirkan bahwa aspek pelayanan ini relatif baik tetapi masih perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



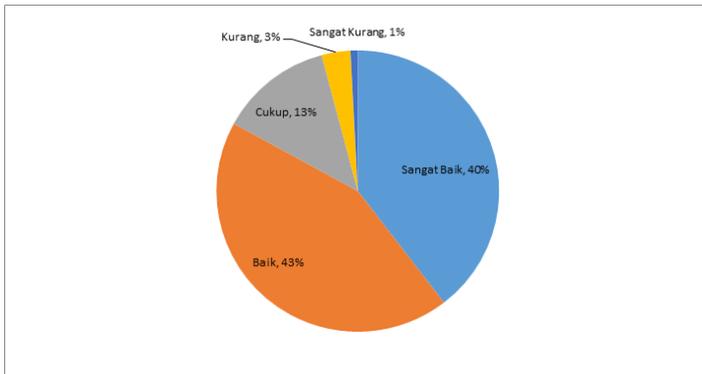
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, sebanyak 45 % responden menyatakan sangat baik, 48 % responden menyatakan baik, dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



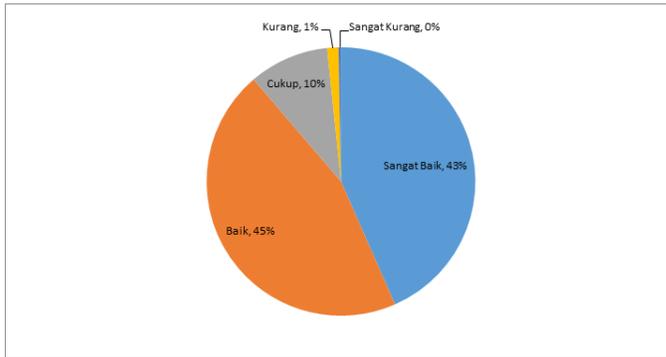
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, sebanyak 43 % responden menyatakan sangat baik, 52 % responden menyatakan baik, dan 5 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

12) Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan



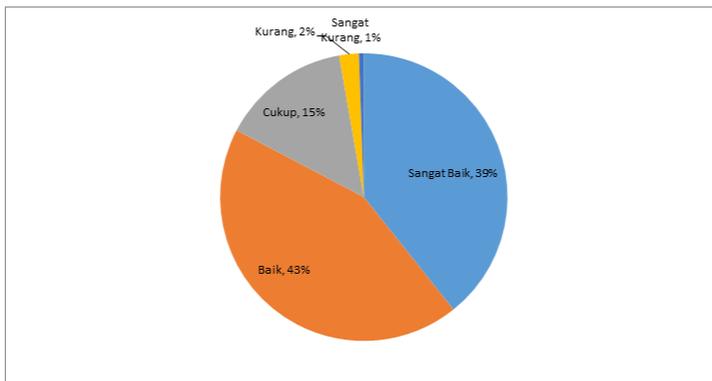
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara online (Daring) Mencakupi Kebutuhan, sebanyak 40 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, 13 % responden menyatakan cukup, 3 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini masih perlu ditingkatkan lagi.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



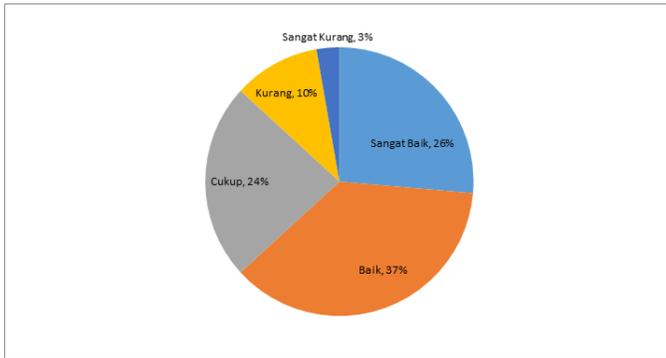
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Kemampuan Administrasi Kampus, 43 % responden menyatakan sangat baik, 45 % responden menyatakan baik, 10 % responden menyatakan cukup, dan 1 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini masih perlu ditingkatkan lagi.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



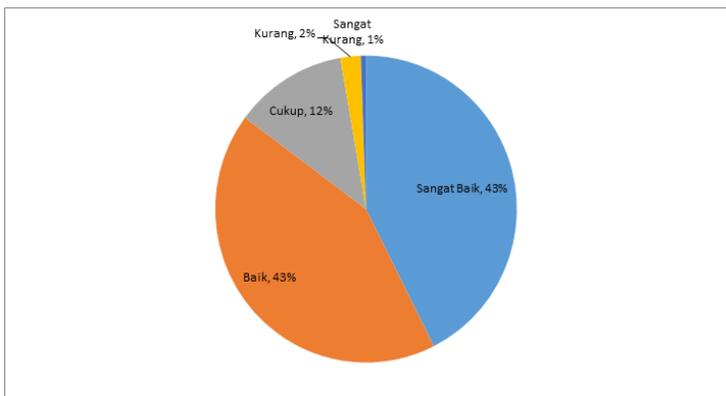
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik kecepatan memberikan informasi terkait masalah administrasi selama online (daring), 39 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, 15 % responden menyatakan cukup, 2 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga aspek pelayanan ini masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik fasilitas kuliah dengan menggunakan e-learning, 26 % responden menyatakan sangat baik, 37 % responden menyatakan baik, 24 % responden menyatakan cukup, 10 % responden kurang dan sekitar 3 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga aspek pelayanan ini masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

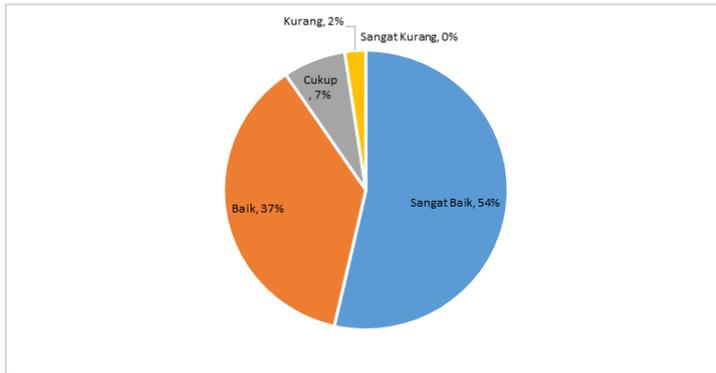
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik secara keseluruhan saya berpuas hati dengan kemudahan dan pelayanan yang disediakan oleh fakultas selama perkuliahan online (daring), 43 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, dan 2 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini masih perlu diperhatikan dan dibenahi lagi.

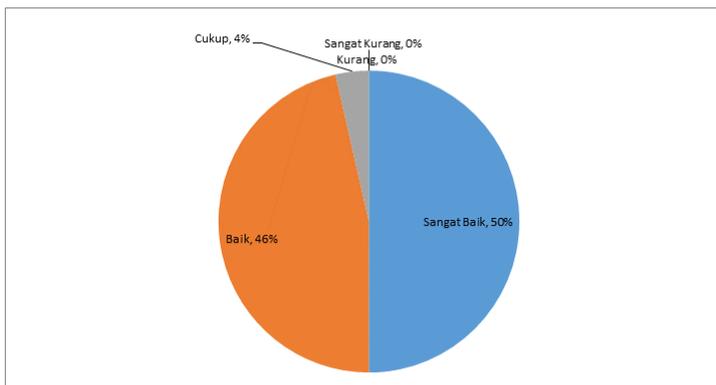
### C. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Sosiologi

#### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



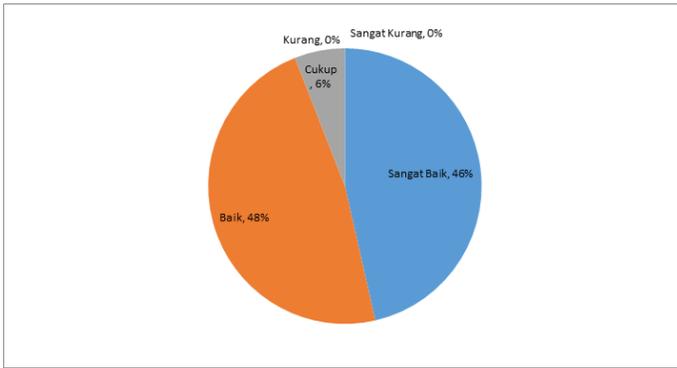
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 54 % responden menyatakan sangat baik, 37 % responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 2 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

#### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik (setelah seluruh kewajiban dipenuhi mahasiswa)



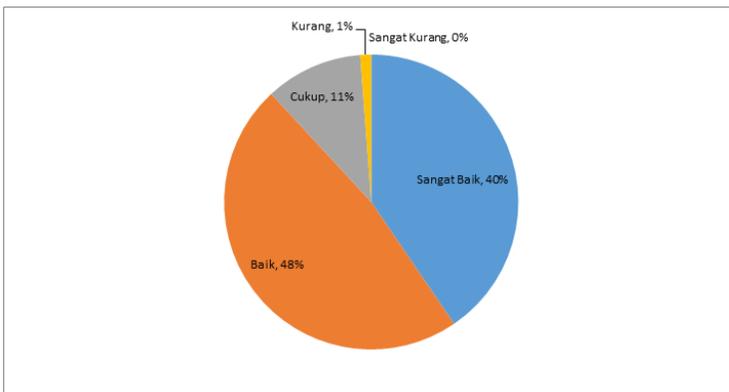
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik, 50 % responden menyatakan sangat baik, 46 % responden menyatakan baik, dan sekitar 4 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



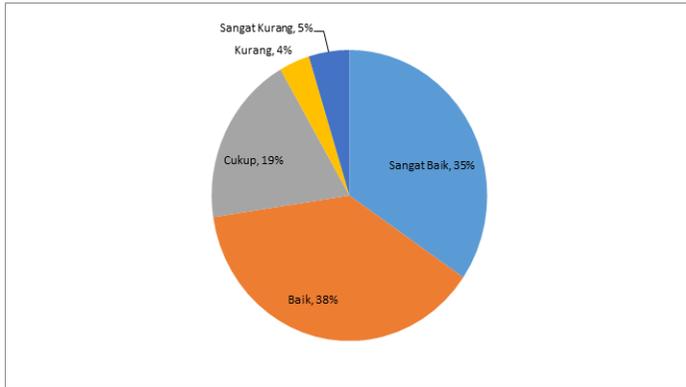
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi pelayanan pengesahan kartu studi mahasiswa (KSM) sesuai dengan kalender akademik, 46 % responden menyatakan sangat baik, 48 % responden menyatakan baik, dan 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring



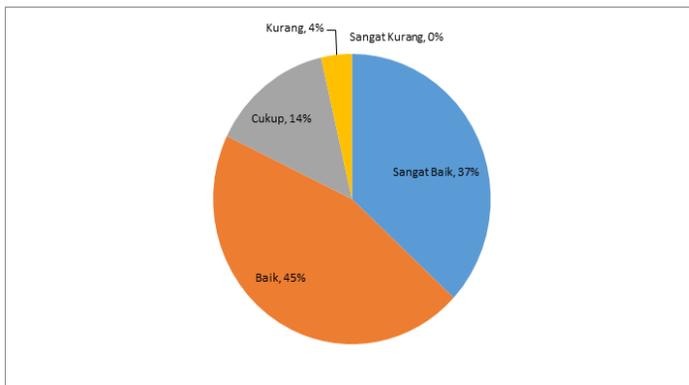
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring, 40 % responden menyatakan sangat baik, 48 % responden menyatakan baik, 11 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) Secara Daring



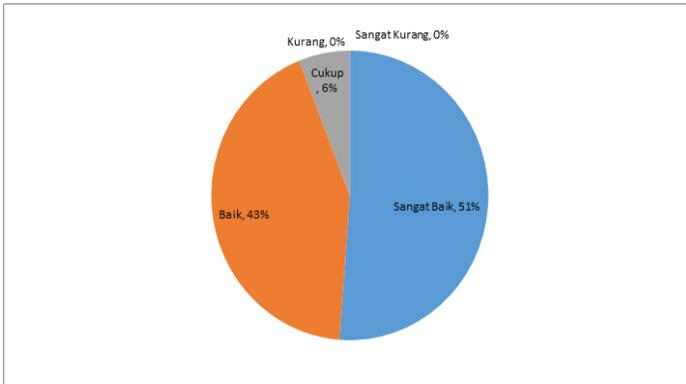
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring, 35 % responden menyatakan sangat baik, 38 % responden menyatakan baik, 19 % responden menyatakan cukup, 4 % menyatakan kurang, dan sekitar 5 % menyatakan sangat kurang jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga aspek pada pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



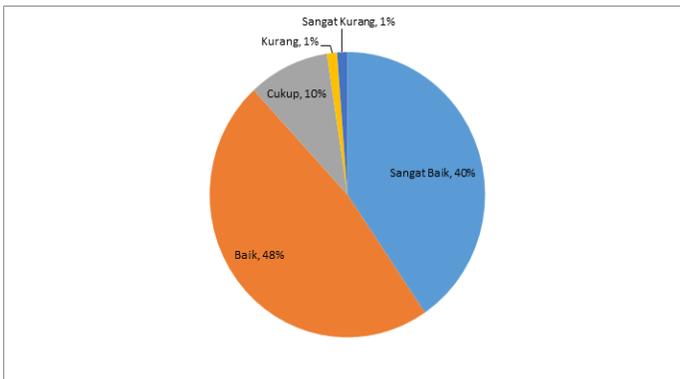
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 37 % responden menyatakan sangat baik, 45 % responden menyatakan baik, 14 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 4 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



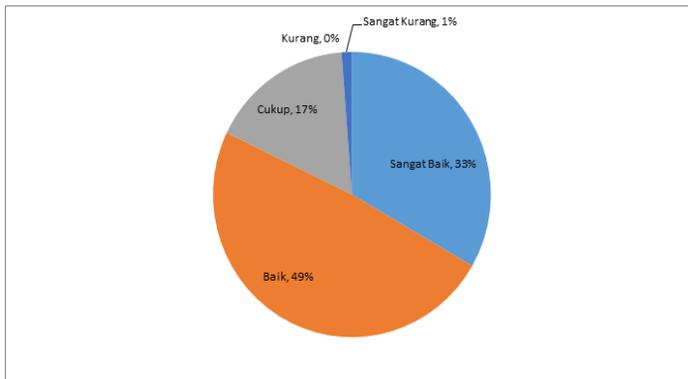
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 51 % responden menyatakan sangat baik, 43 % responden menyatakan baik, dan sekitar 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)



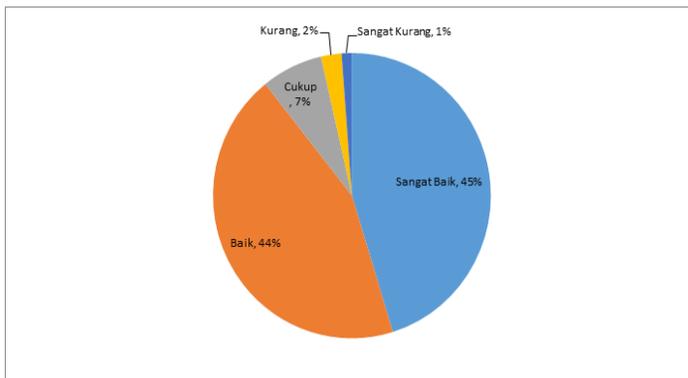
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring), 40 % responden menyatakan sangat baik, 48 % responden menyatakan baik, 10 % responden menyatakan cukup, 1 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Darng) Diadakan Mengikuti Jadwal



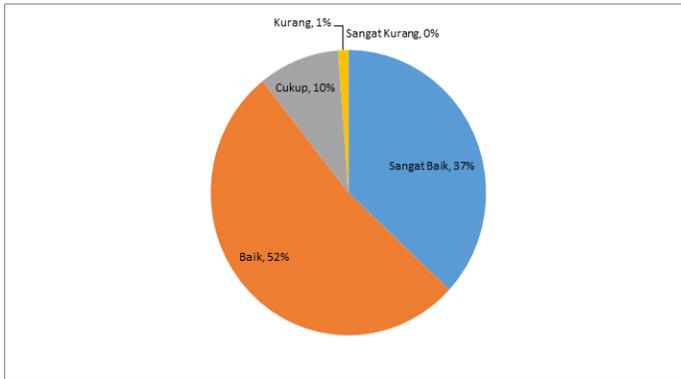
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Darng) Diadakan Mengikuti Jadwal, 33 % responden menyatakan sangat baik, 49 % responden menyatakan baik, 17 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



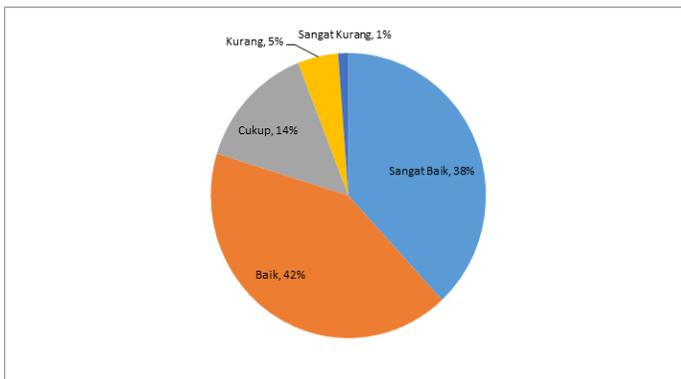
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 45 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup, 1 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 37 % responden menyatakan sangat baik, 52 % responden menyatakan baik, 10 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi tetap perlu dibenahi ditingkatkan lagi.

12) Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan



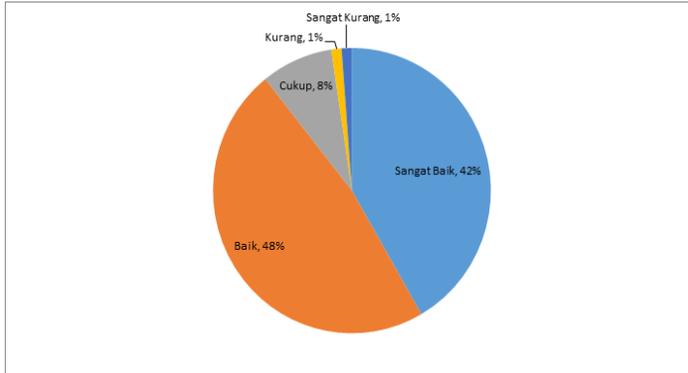
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencukupi Kebutuhan, 34 % responden menyatakan sangat baik, 40 % responden menyatakan baik, 15 % responden menyatakan cukup, 10 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



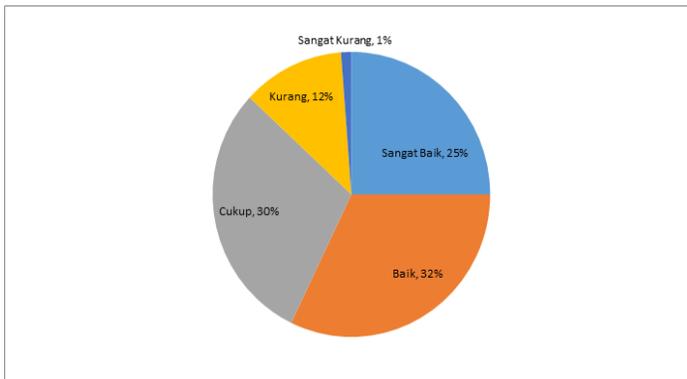
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 52 % responden menyatakan sangat baik, 35 % responden menyatakan baik, 11 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 2 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



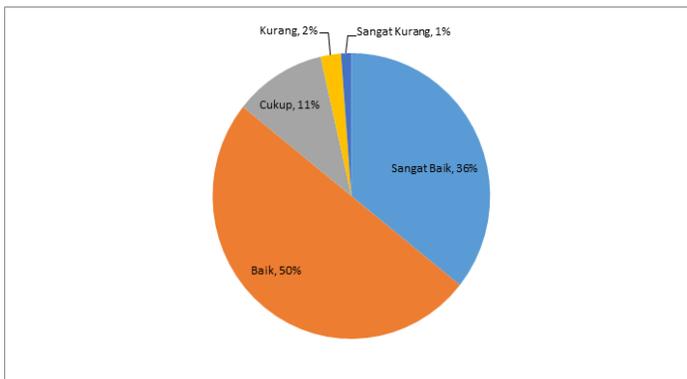
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 42 % responden menyatakan baik, 48 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, 9 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik walaupun demikian masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 25 % responden menyatakan sangat baik, 32 % responden menyatakan baik, 30 % responden menyatakan cukup, 12 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga perlu diperhatikan dan dibenahi lagi.

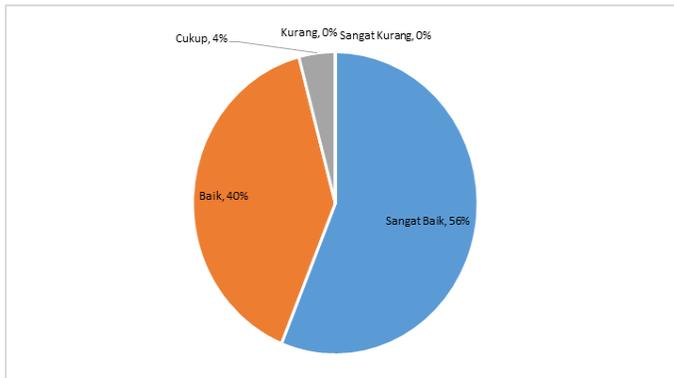
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Sosiologi Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 36 % responden menyatakan sangat baik, 50 % responden menyatakan baik, 11 % responden menyatakan cukup, 2 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga perlu diperhatikan dan dibenahi lagi.

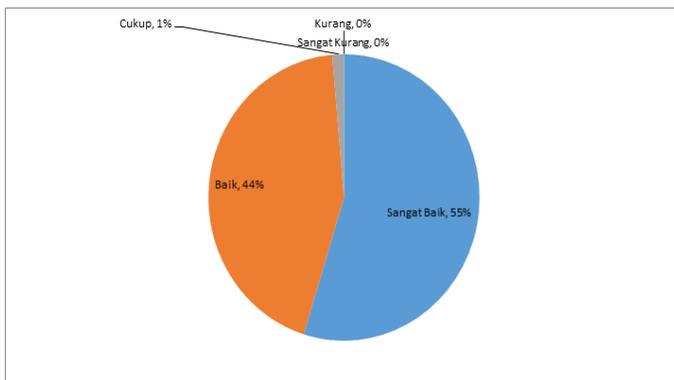
## D. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



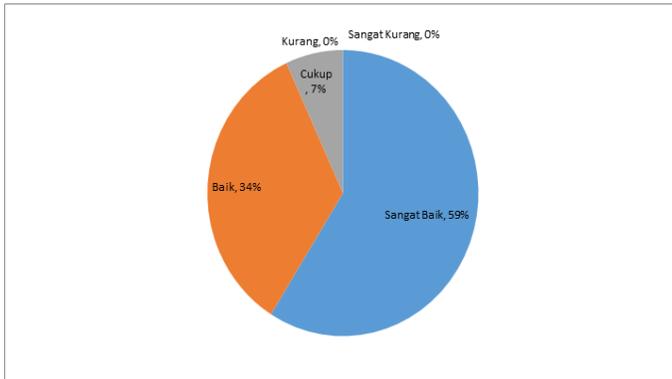
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 56 % responden menyatakan sangat baik, 40 % responden menyatakan baik, dan 4 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik



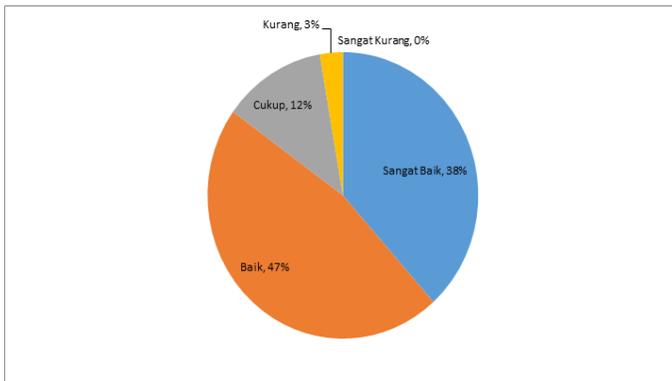
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik (setelah seluruh kewajiban dipenuhi mahasiswa), 55 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, dan sekitar 1 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) oleh Penasehat Akademik (PA) Sesuai Dengan Kalender Akademik



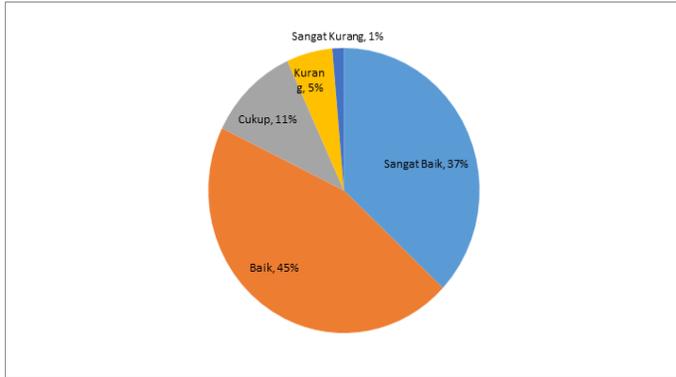
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) oleh Penasehat Akademik (PA) Sesuai Dengan Kalender Akademik, 59 % responden menyatakan sangat baik, 34 % responden menyatakan baik, dan sekitar 7 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring



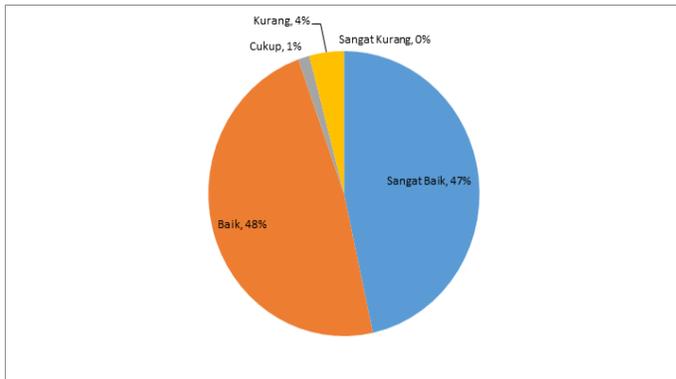
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring, 38 % responden menyatakan sangat baik, 47 %, responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 3 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) Secara Daring



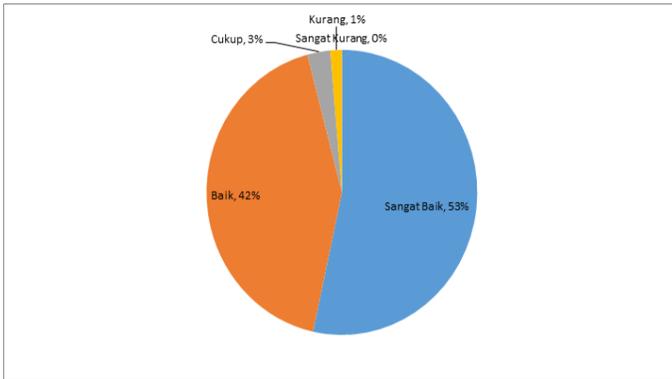
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring, 37 % responden menyatakan sangat baik, 45 %, responden menyatakan baik, 11 % responden menyatakan cukup, 5 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



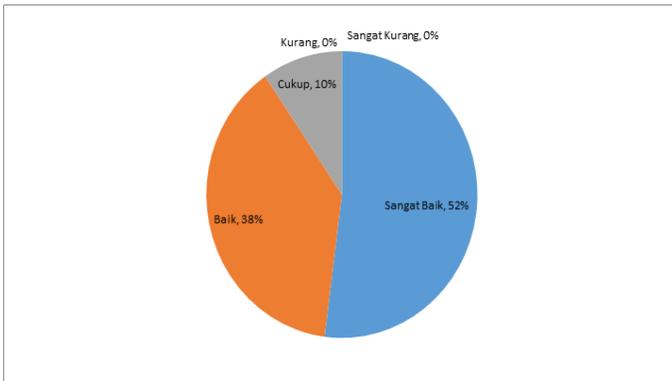
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 47 % responden menyatakan sangat baik, 48 %, responden menyatakan baik, 1 % responden menyatakan cukup, dan 4 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



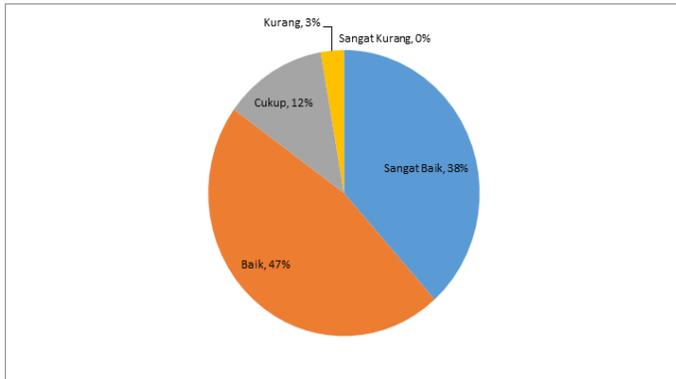
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 53 % responden menyatakan sangat baik, 42 %, responden menyatakan baik, 3 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)



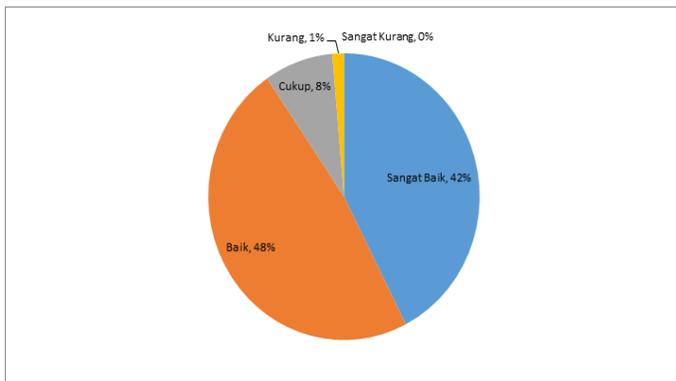
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring), 52 % responden menyatakan sangat baik, 38 %, responden menyatakan baik, dan sekitar 10 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik walaupun demikian aspek pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Dring) Diadakan Mengikuti Jadwal



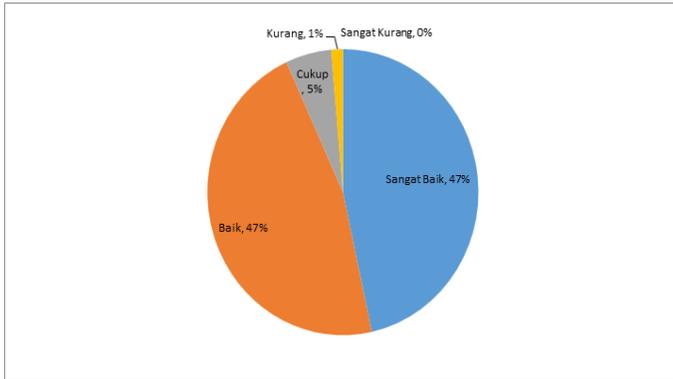
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Dring) Diadakan Mengikuti Jadwal, 38 % responden menyatakan sangat baik, 47 %, responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 3 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



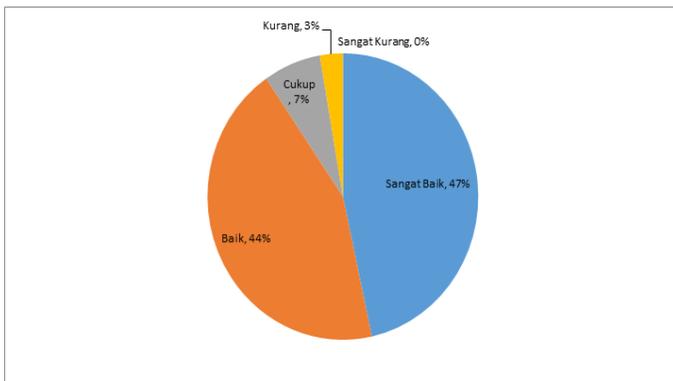
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Mutu Pengajaran Dtaff Dosen Memuaskan, 42 % responden menyatakan sangat baik, 48 %, responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu dtingkatkan lagi.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



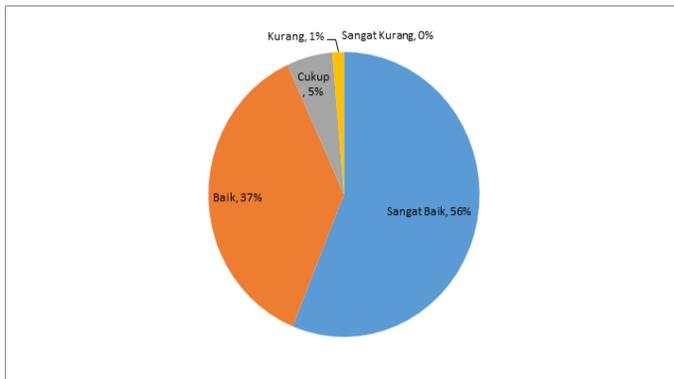
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 47 % responden menyatakan sangat baik, 47 % responden menyatakan baik, 5 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

12) Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan



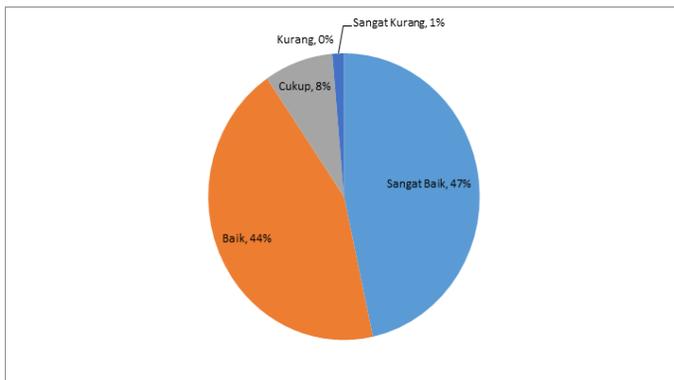
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencukupi Kebutuhan, 47 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 3 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik walaupun demikian aspek pelayanan ini perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



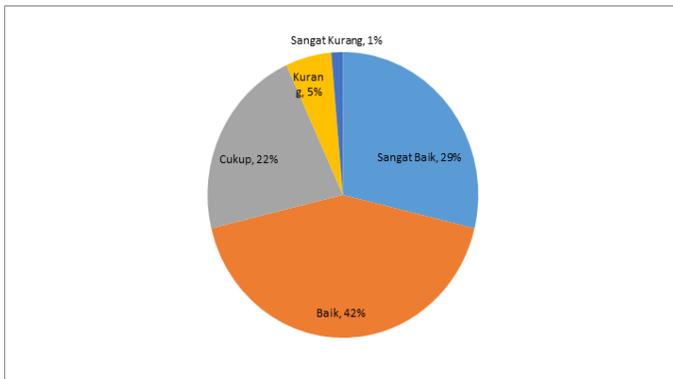
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 56 % responden menyatakan sangat baik, 37 %, responden menyatakan baik, 5 % responden menyatakan cukup, dan 1 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



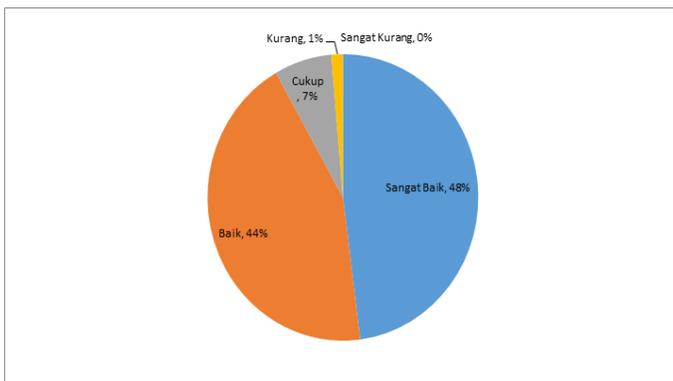
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 47 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 29 % responden menyatakan sangat baik, 42 % responden menyatakan baik, 22 % responden menyatakan cukup, 5 % menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini belum terlalu baik sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

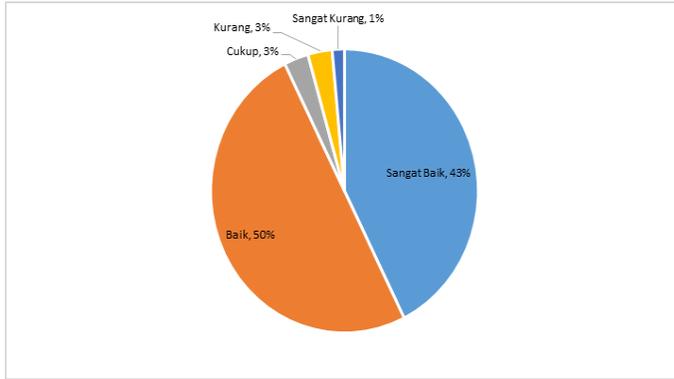
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 48 % responden menyatakan sangat baik, 44 %, responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

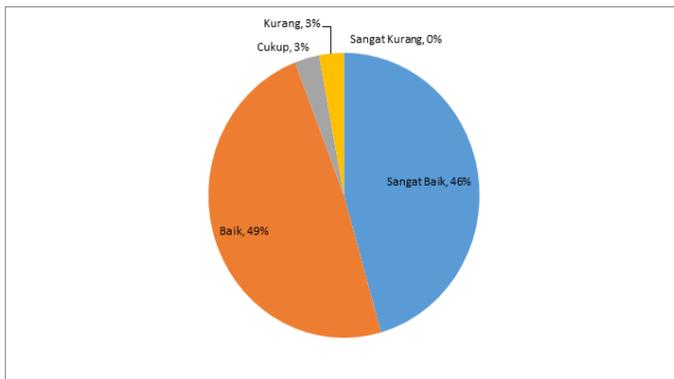
## E. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



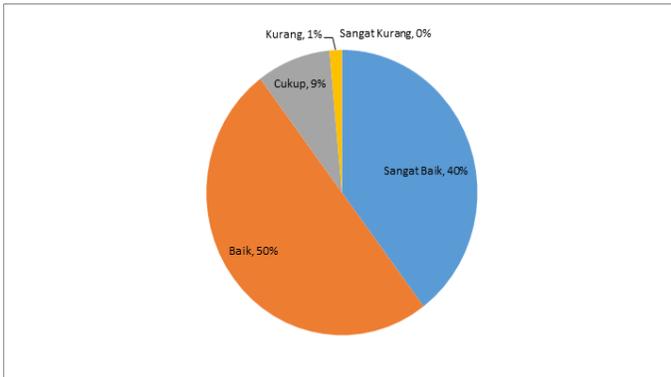
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 45 % responden menyatakan sangat baik, 50 %, responden menyatakan baik, 3 % responden menyatakan cukup, 3 % menyatakan kurang, dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik



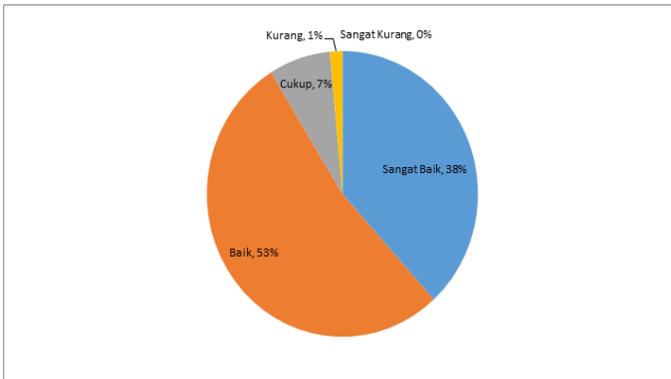
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik, 48 % responden menyatakan sangat baik, 49 %, responden menyatakan baik, 3 % Responden menyatakan cukup dan sekitar 2 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



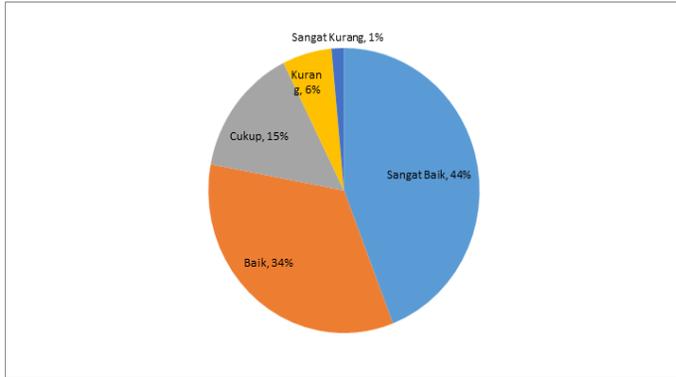
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik, 40 % responden menyatakan sangat baik, 50 %, responden menyatakan baik, 9 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring



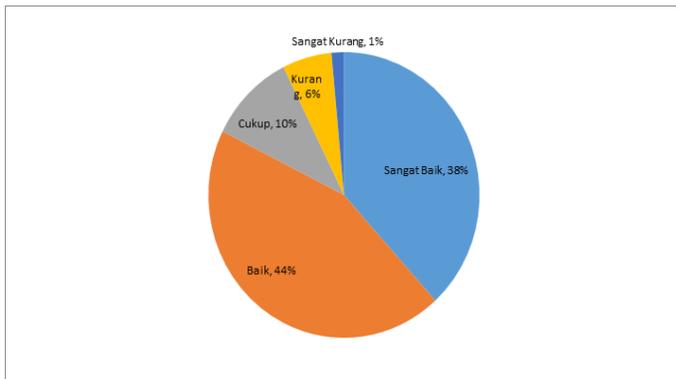
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring, 38 % responden menyatakan sangat baik, 53 % responden menyatakan baik, 7 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 1 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) Secara Daring



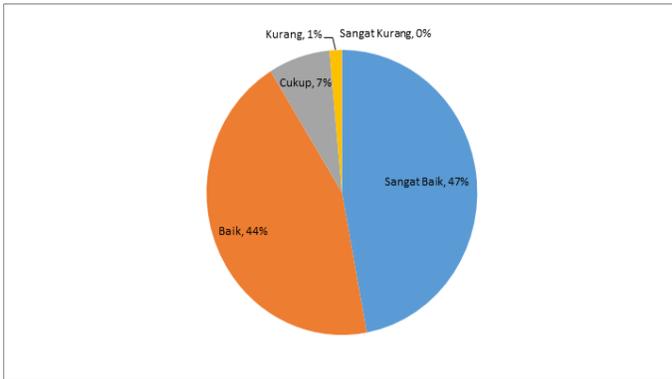
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring, 44 % responden menyatakan sangat baik, 34 % responden menyatakan baik, 15 % responden menyatakan cukup, 6 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini belum terlalu baik sehingga harus dibenahi dan ditingkatkan lagi.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



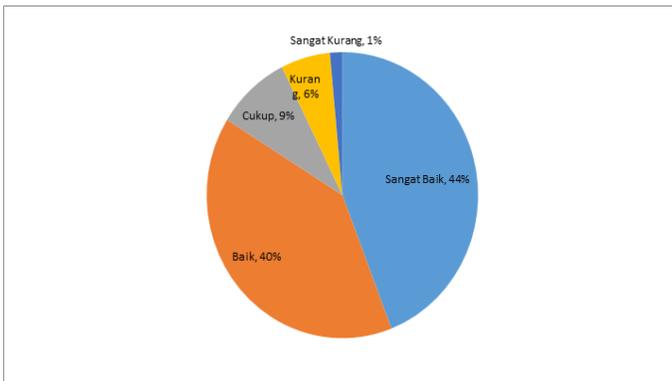
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 38 % responden menyatakan sangat baik, 44 %, responden menyatakan baik, 10 % responden menyatakan cukup, 6 % responden menyatakan kurang, dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif belum baik sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



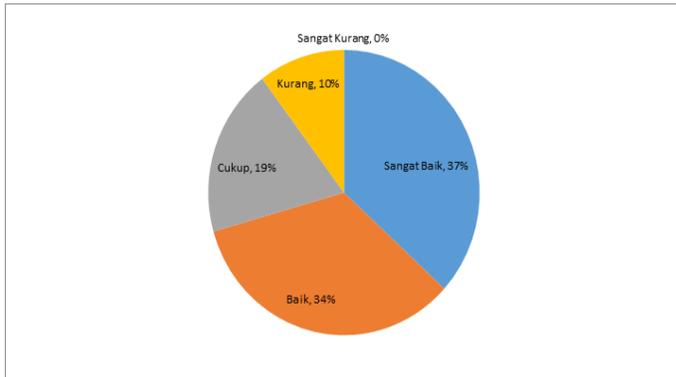
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 47 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, dan sekitar 7 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring), 44 % responden menyatakan sangat baik, 40 % responden menyatakan baik, 9 % responden menyatakan cukup, dan 6 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.

9) Kuliah/Praktikum yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal



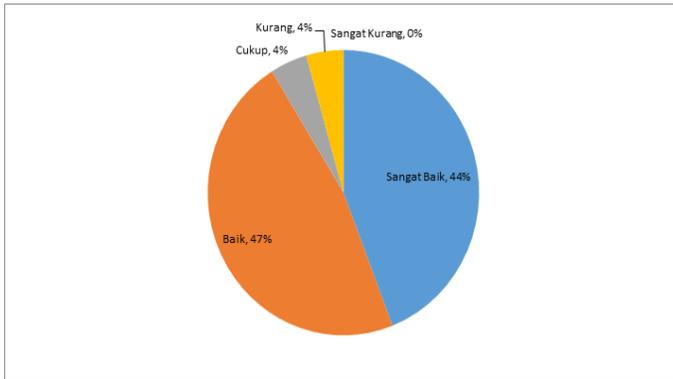
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Kuliah/Praktikum yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal, 37 % responden menyatakan sangat baik, 34 % responden menyatakan baik, 19 % responden menyatakan cukup, dan 10 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



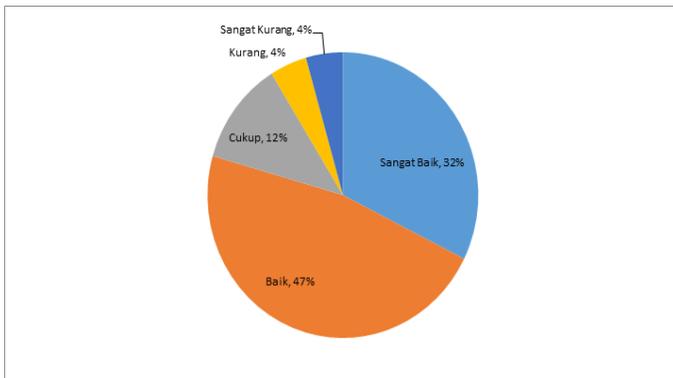
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 53 % responden menyatakan sangat baik, 35 % responden menyatakan baik, 10 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 4 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu ditingkatkan.

### 11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



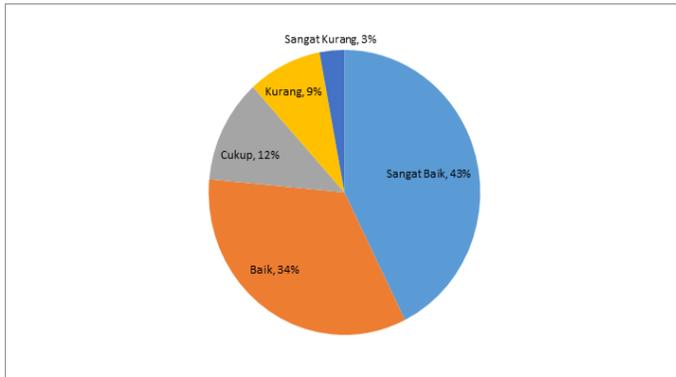
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 44 % responden menyatakan sangat baik, 47 %, responden menyatakan baik, 4 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 4 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 12) Kegiatan Kemahasiswaan Mencakupi Kebutuhan



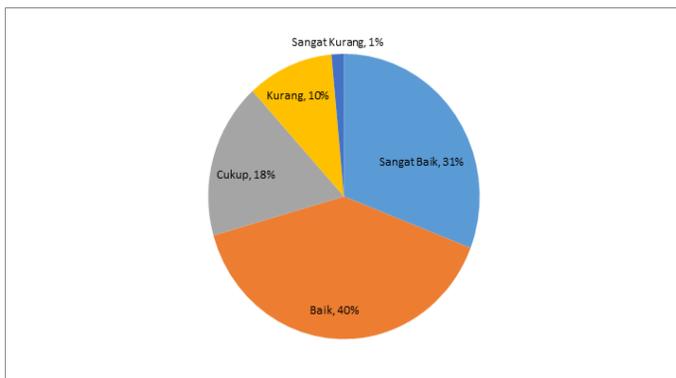
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Kegiatan Kemahasiswaan Mencukupi Kebutuhan, 32 % responden menyatakan sangat baik, 47 % responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, 4 % responden menyatakan kurang dan sekitar 4 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



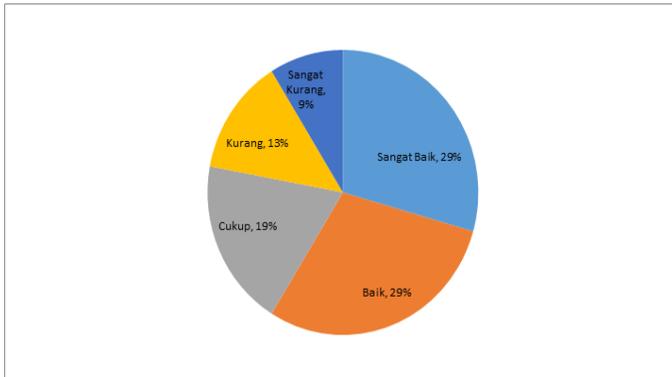
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 43 % responden menyatakan sangat baik, 34 % responden menyatakan baik, 12 % responden menyatakan cukup, 9 % responden menyatakan kurang dan sekitar 3 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik walaupun demikian aspek pelayanan ini perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



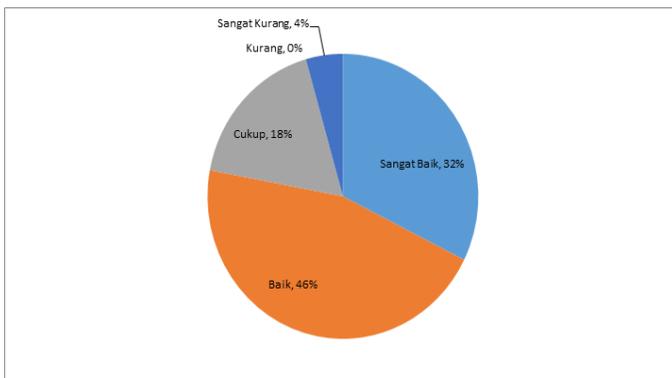
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 32 % responden menyatakan sangat baik, 40 % responden menyatakan baik, 18 % responden menyatakan cukup, 10 % responden menyatakan kurang dan sekitar 1 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 29 % responden menyatakan sangat baik, 29 % responden menyatakan baik, 19 % responden menyatakan cukup, 13 % responden menyatakan kurang dan sekitar 9 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

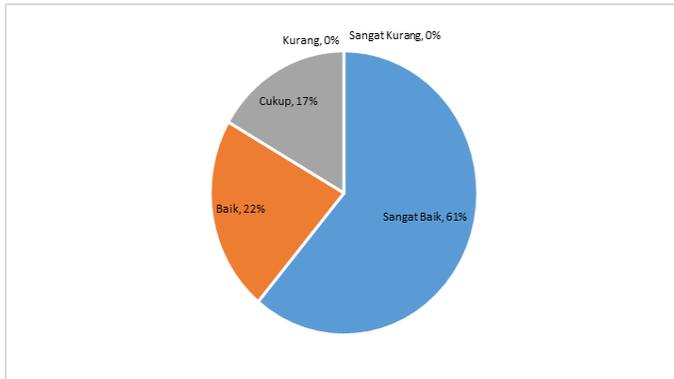
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 32 % responden menyatakan sangat baik, 46 % responden menyatakan baik, 18 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 4 % responden menyatakan sangat kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi aspek pelayanan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

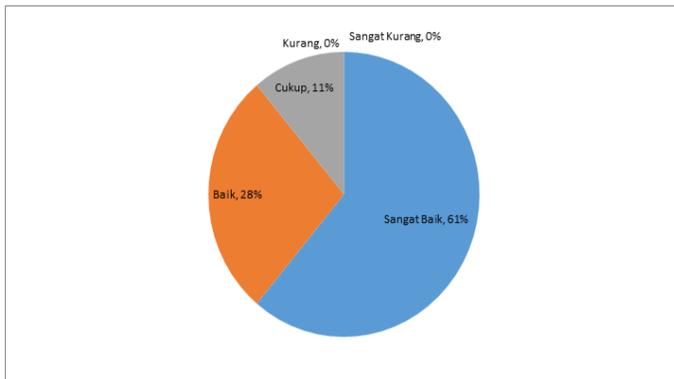
## F. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



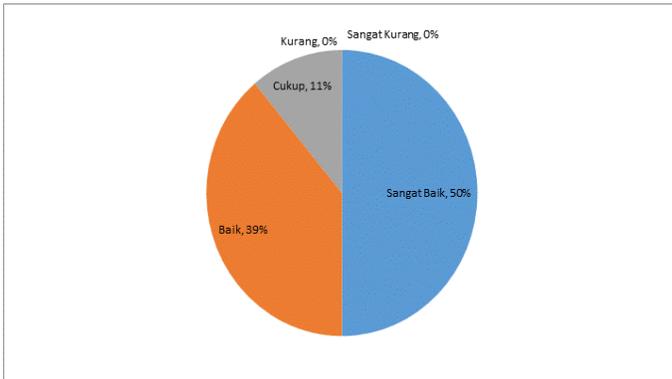
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 61 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden menyatakan baik, dan 17 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik



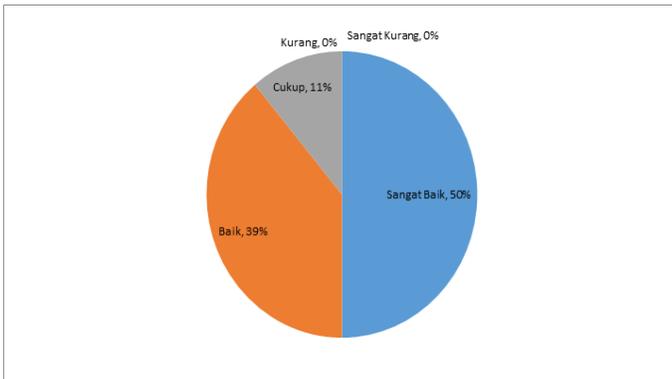
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 61 % responden menyatakan sangat baik, 28 % responden menyatakan baik, dan sekitar 11 %, responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



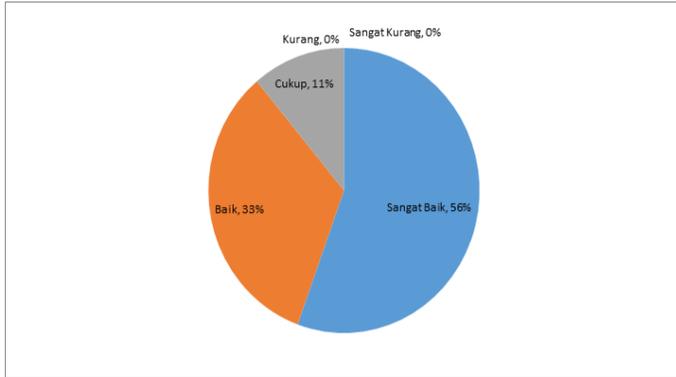
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik, 50 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik, dan sekitar 11 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring



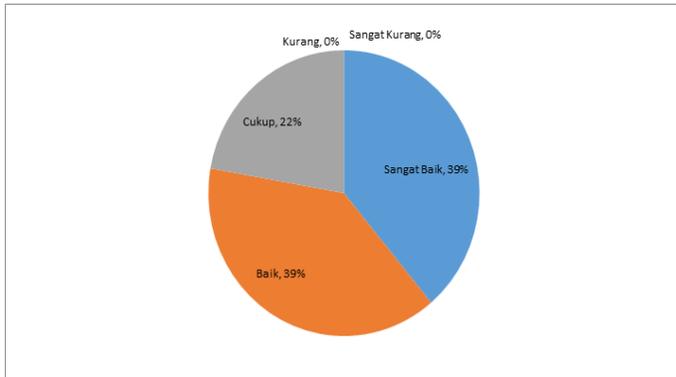
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring, 50 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik dan sekitar 11 %, responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) Secara Daring



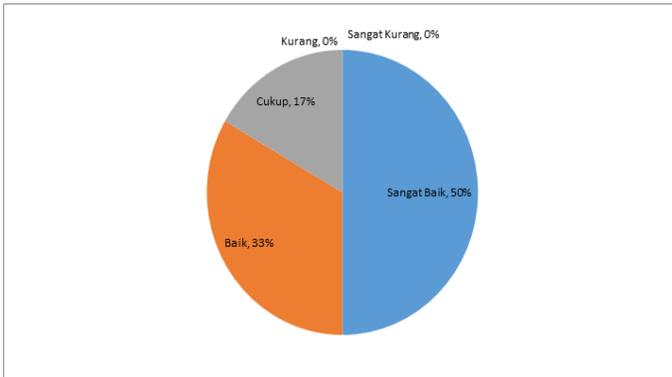
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring, 56 % responden menyatakan sangat baik, 33 % responden menyatakan baik, dan sekitar 11 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



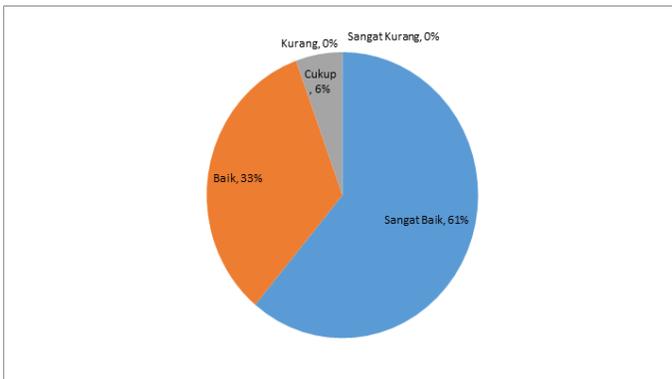
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 39 % responden menyatakan sangat baik, 39 %, responden menyatakan baik, dan sekitar 22 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



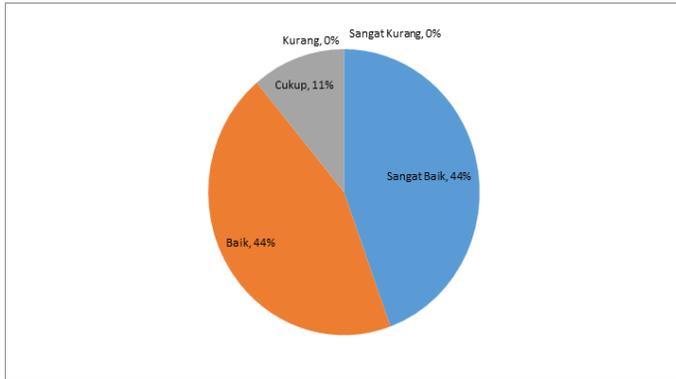
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 50 % responden menyatakan sangat baik, 33 % responden menyatakan baik, dan sekitar 17 %, responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (daring)



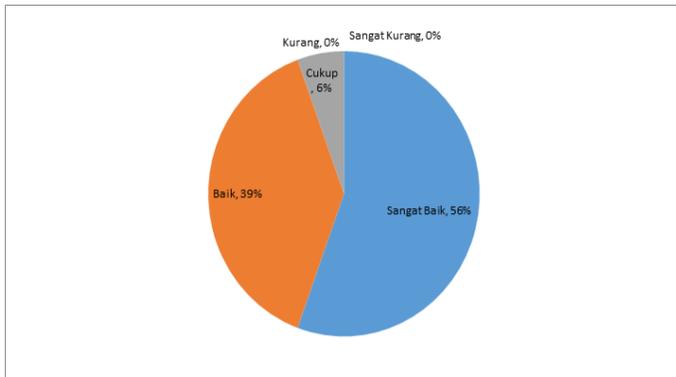
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (daring), 61 % responden menyatakan sangat baik, 33 %, responden menyatakan baik, dan 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

9) Kuliah/Praktikum Diadakan Mengikuti Jadwal



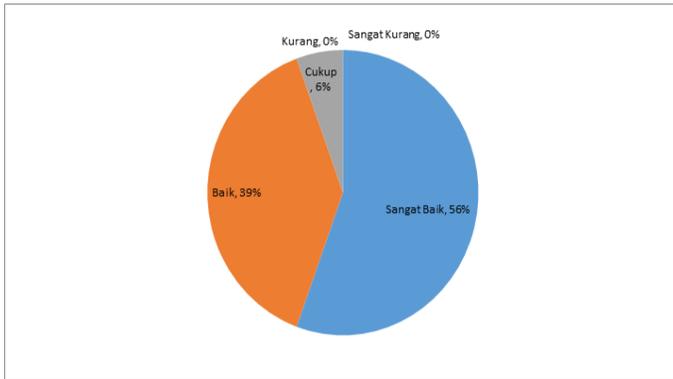
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Kuliah/Praktikum Diadakan Mengikuti Jadwal, 44 % responden menyatakan sangat baik, 44 % responden menyatakan baik, dan 11 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



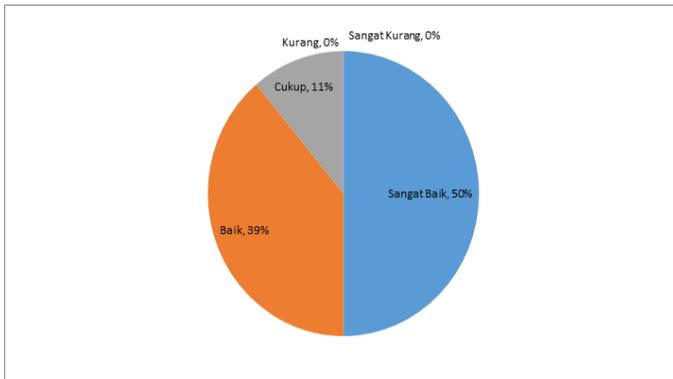
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 56 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik dan sekitar 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



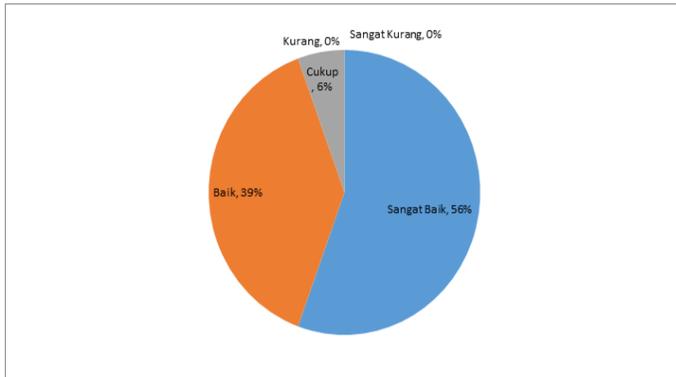
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 56 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik dan sekitar 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

12) Kegiatan Kemahasiswaan Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Mencukupi Kebutuhan



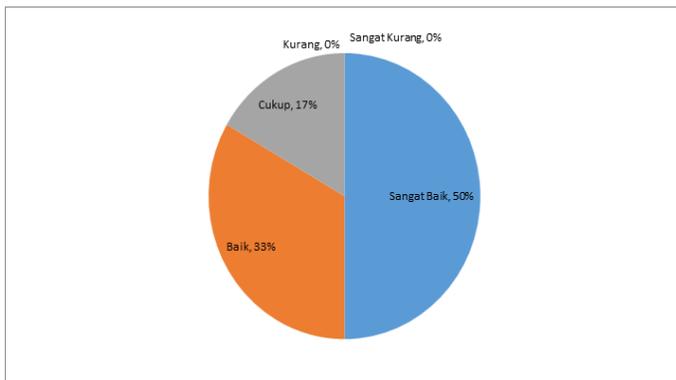
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Kegiatan Kemahasiswaan Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Mencukupi Kebutuhan, 50 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik, dan 11 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik dan perlu ditingkatkan lagi.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



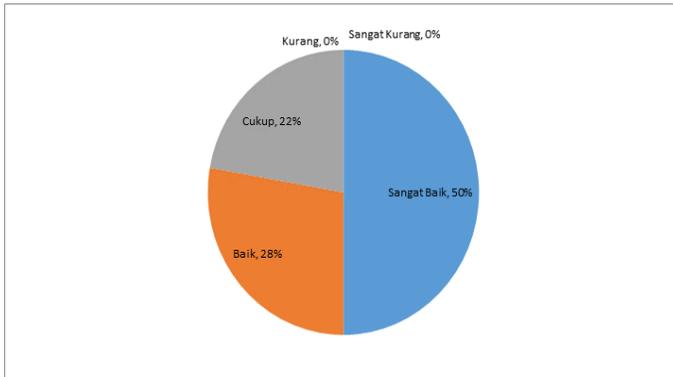
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 56 % responden menyatakan sangat baik, 39 % responden menyatakan baik, dan sekitar 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



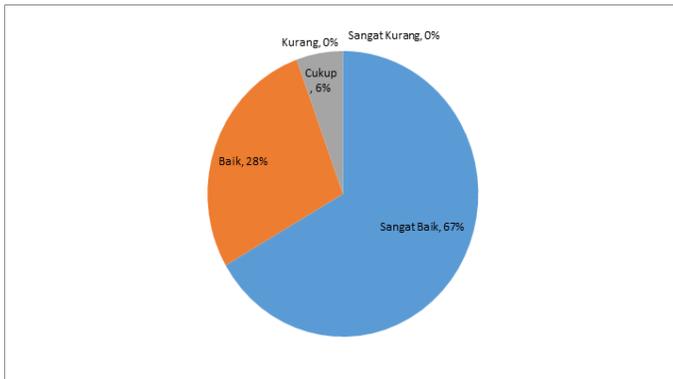
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 50 % responden menyatakan sangat baik, 33 % responden menyatakan baik, dan 17 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 50 % responden menyatakan sangat baik, 28 % responden menyatakan baik, dan 22 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik walaupun demikian masih perlu ditingkatkan lagi.

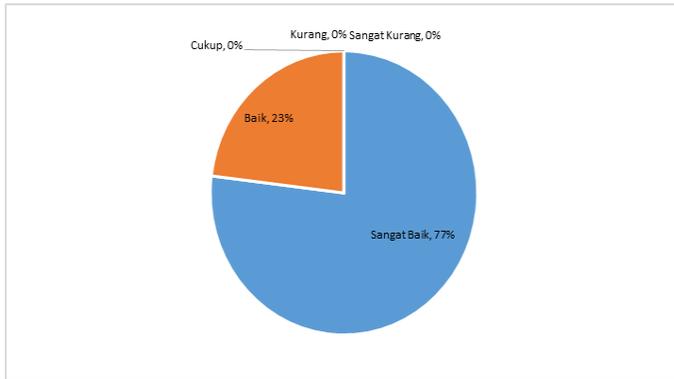
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 67 % responden menyatakan sangat baik, 28 % responden menyatakan baik dan sekitar 6 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

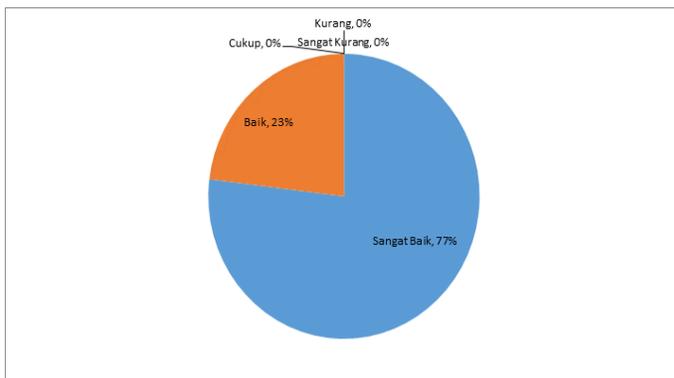
## G. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



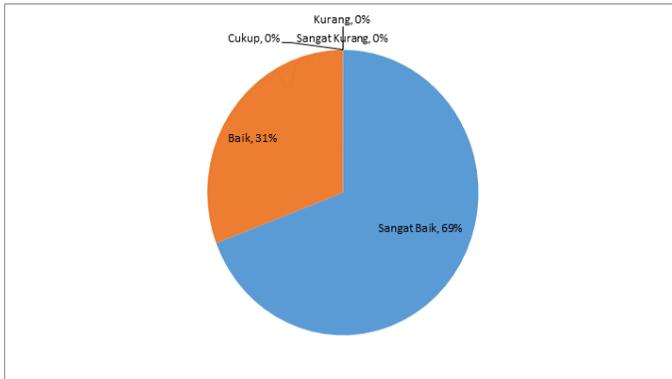
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 77 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 23 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik (setelah seluruh kewajiban dipenuhi mahasiswa)



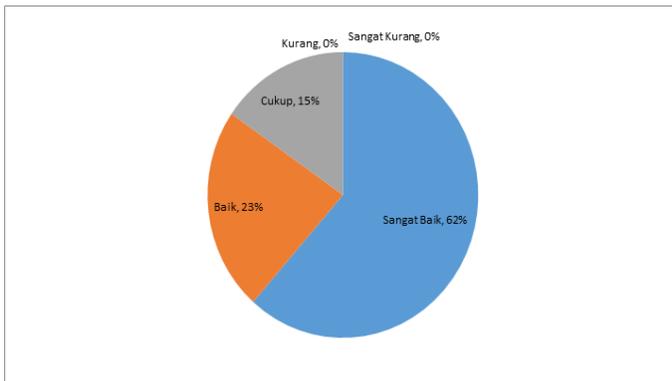
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik, 77 % responden menyatakan sangat baik, dan 23 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



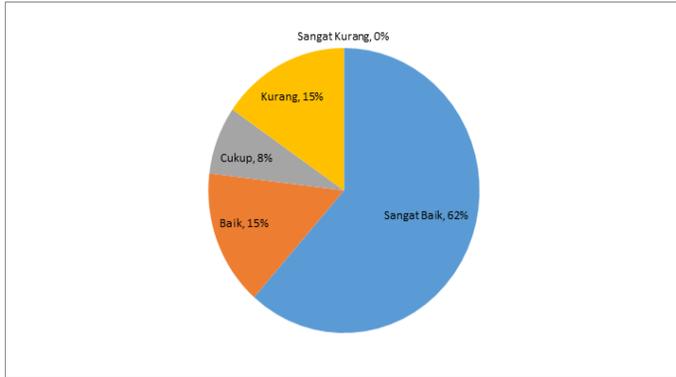
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik, 69 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 31 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) dapat disahkan dalam Tempo 7 hari



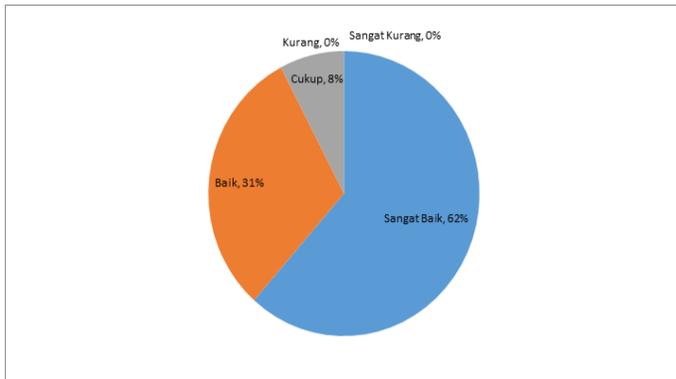
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring, 62 % responden menyatakan sangat baik, 23 % responden menyatakan baik dan sekitar 15 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring



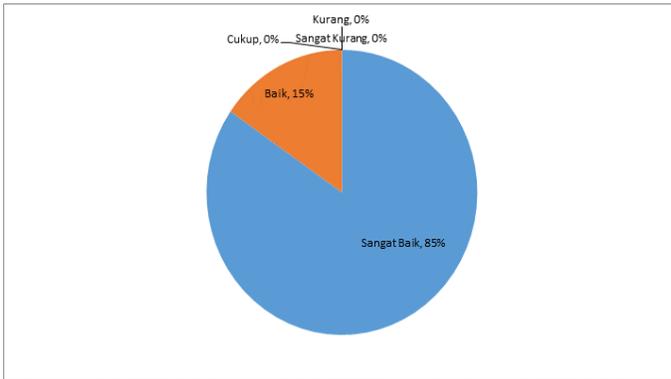
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) Minimal 3 Kali per Semester, 62 % responden menyatakan sangat baik, sekitar 15 % responden menyatakan baik, 8 % responden menyatakan cukup, dan sekitar 15 % responden menyatakan kurang, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik tetapi masih perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



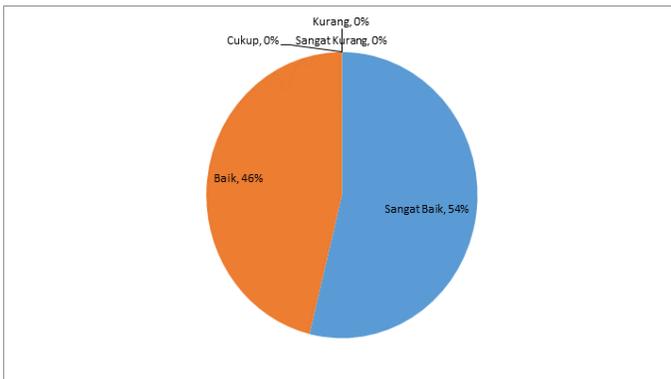
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 62 % responden menyatakan sangat baik, 31 % responden menyatakan baik, dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



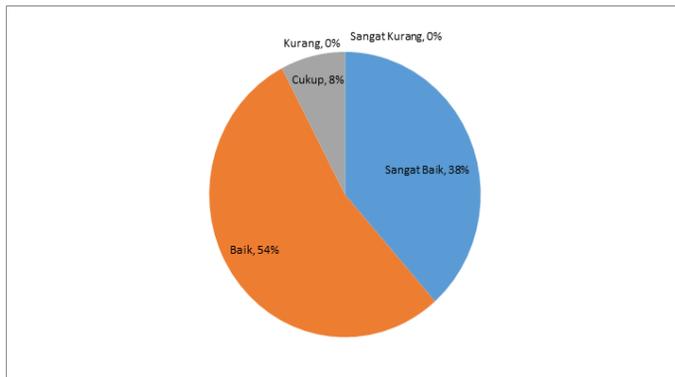
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 85 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 15 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas secara Online (Daring)



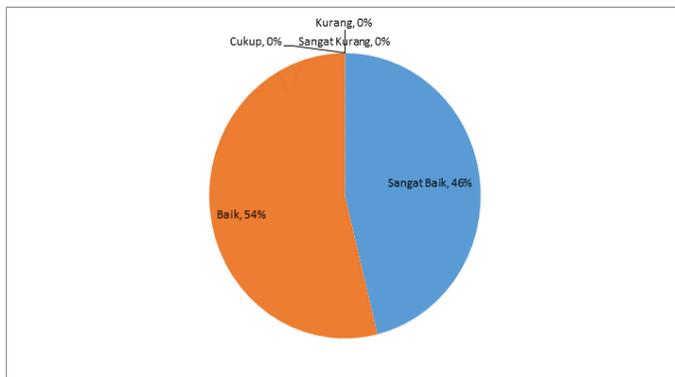
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas secara Online (Daring), 54 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 46 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal



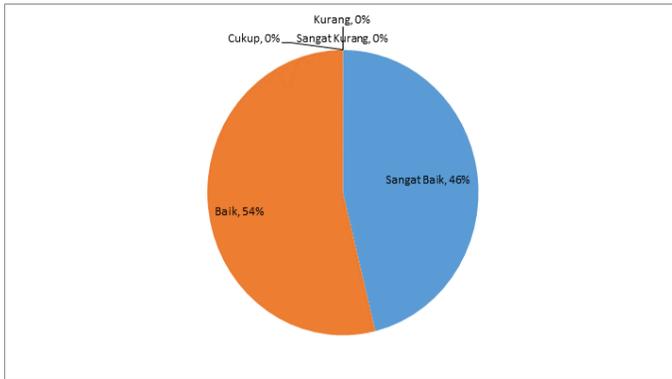
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Kuliah/Praktikum Diadakan Mengikuti Jadwal, 38 % responden menyatakan sangat baik, 54 % responden menyatakan baik dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



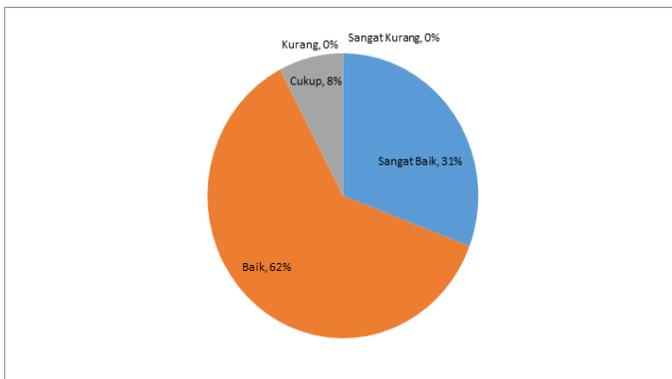
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 46 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 54 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



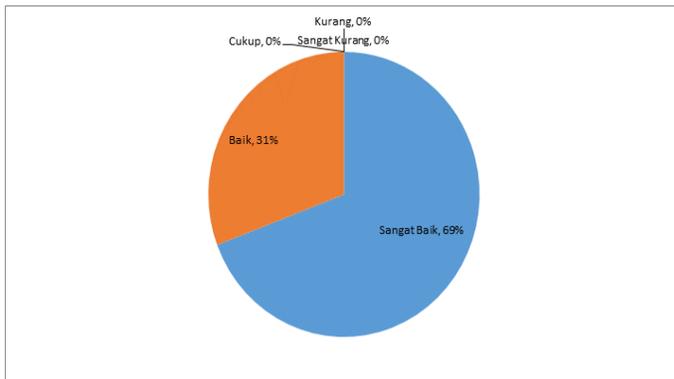
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 46 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 54 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 12) Kegiatan Kemahasiswaan Mencakupi Kebutuhan



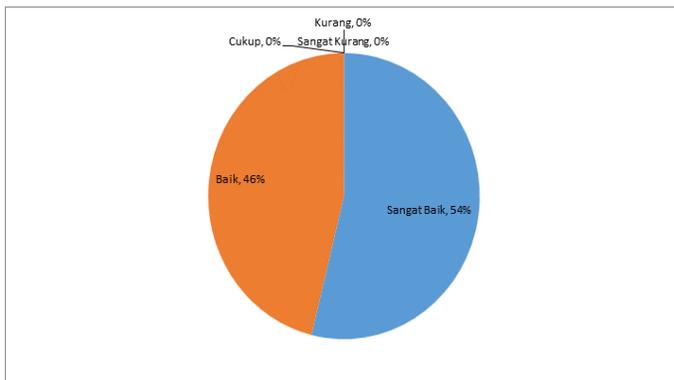
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan Secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan, 31 % responden menyatakan sangat baik, 62 % responden menyatakan baik dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



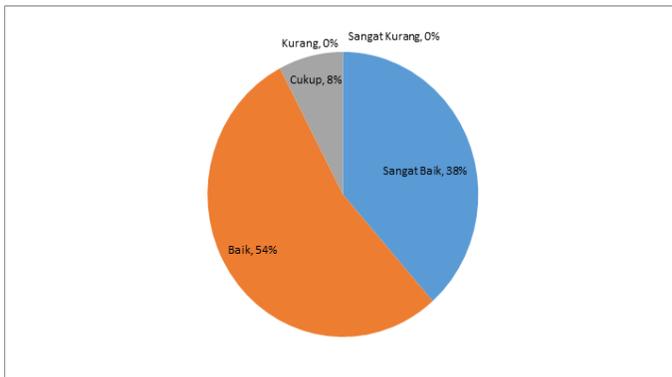
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 69 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 31 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



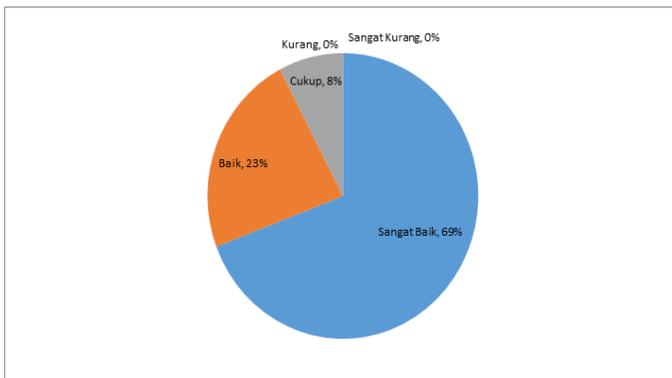
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 54 % responden menyatakan baik, dan sekitar 46 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 38 % responden menyatakan sangat baik, 54 % responden menyatakan baik, dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

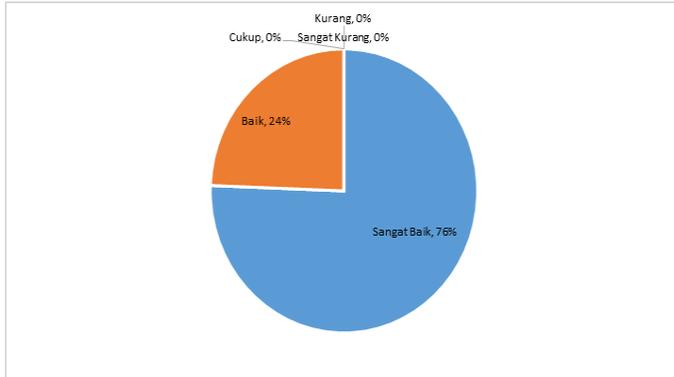
16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Magister Sosiologi Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 69 % responden menyatakan sangat baik, 23 % responden menyatakan baik, dan sekitar 8 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

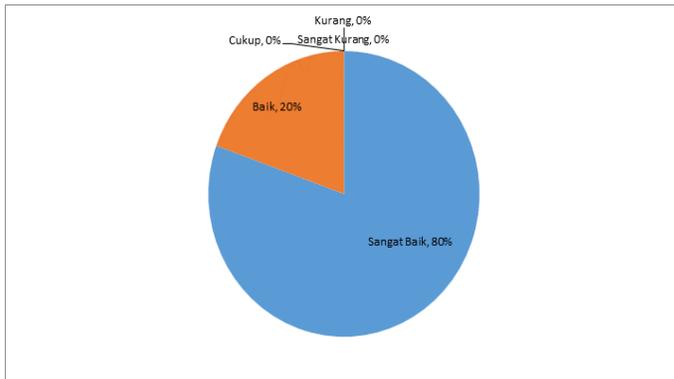
## H. Hasil Analisis Survey Layanan BLU Mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik

### 1) Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik



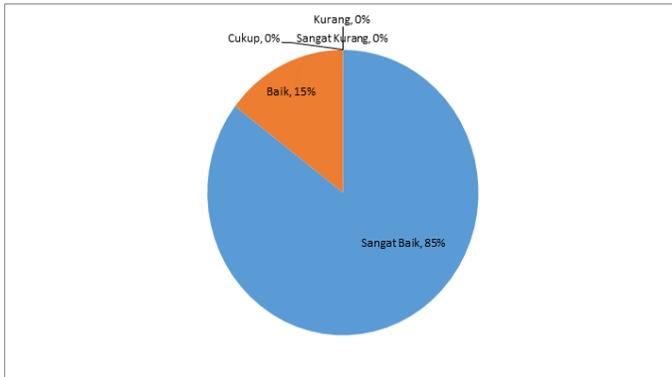
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik, 76 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 24 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

### 2) Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik



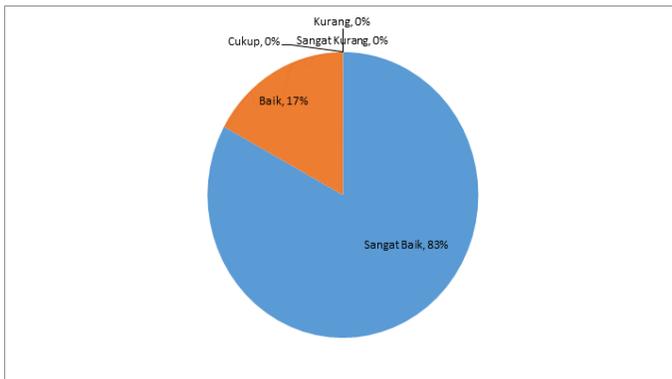
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik, 80 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 20 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

3) Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik



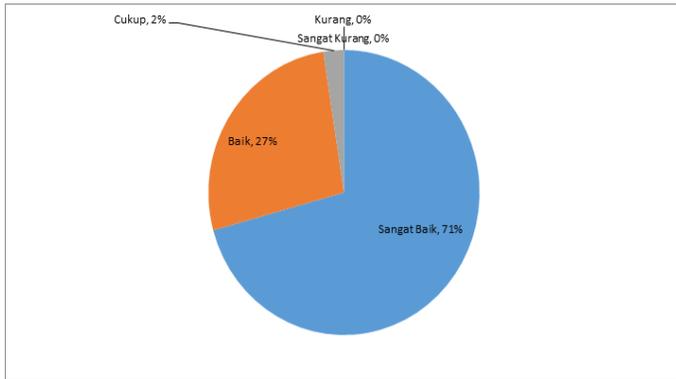
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik, 85 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 15 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

4) Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) Secara Daring



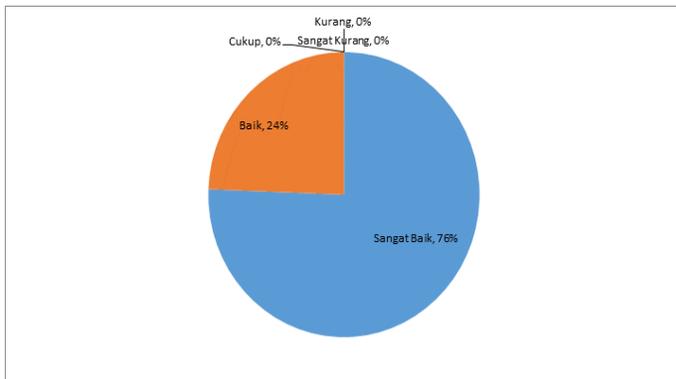
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring, 83 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 17 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

5) Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring



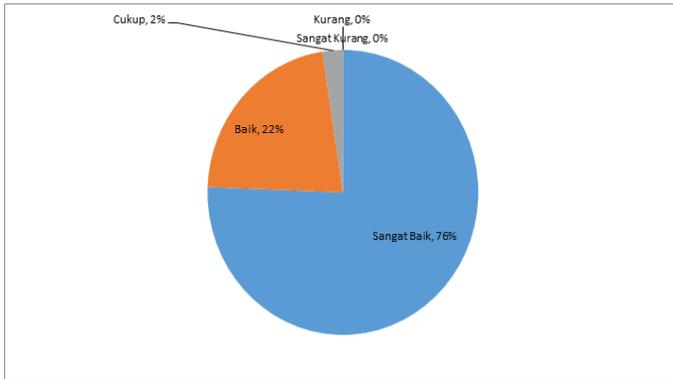
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring, 71 % responden menyatakan sangat baik, 27 % responden menyatakan baik, dan sekitar 2 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

6) Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan



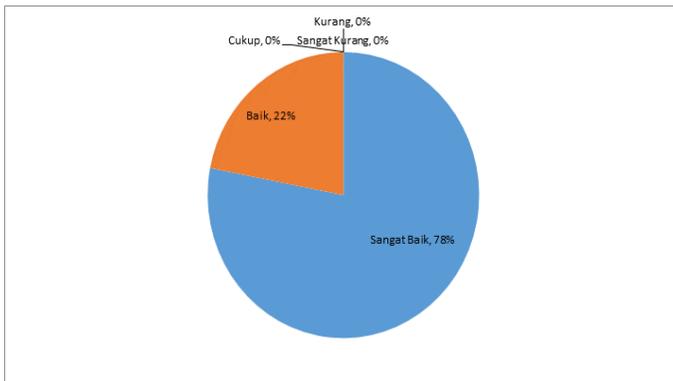
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan, 76 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 24 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

7) Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian



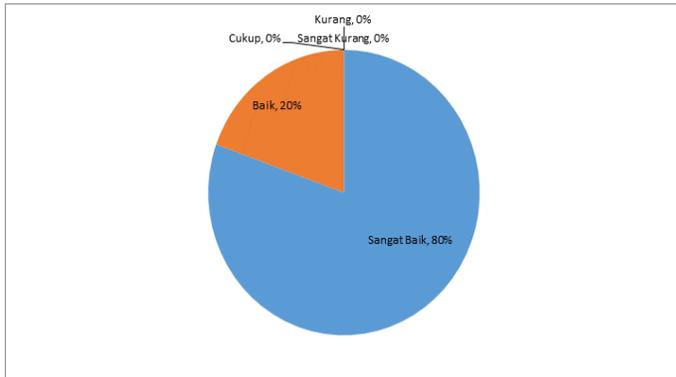
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian, 76 % responden menyatakan sangat baik, 22 % responden menyatakan baik, dan sekitar 2 % responden menyatakan cukup jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

8) Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas secara Online (Daring)



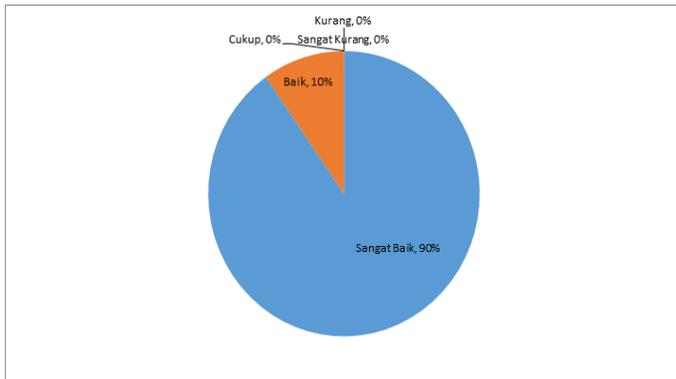
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Pengumuman yang disediakan Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas secara Online (Daring), 78 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 22 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

9) Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal



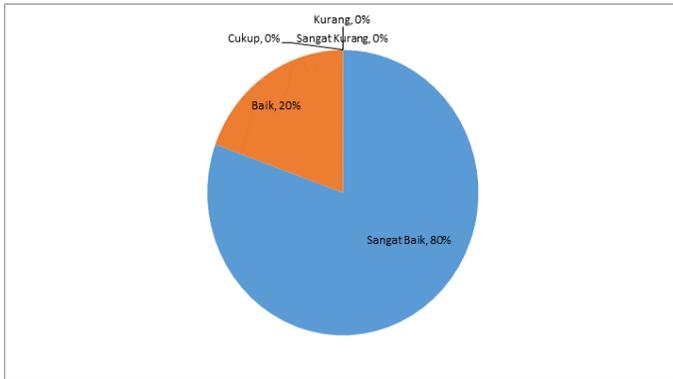
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal, 80 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 20 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

10) Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan



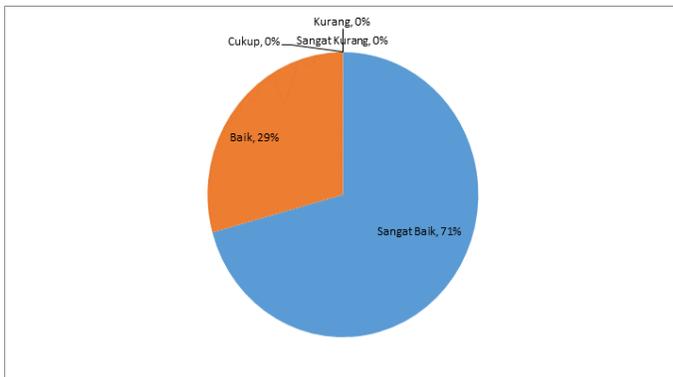
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan, 90 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 10 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

11) Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan



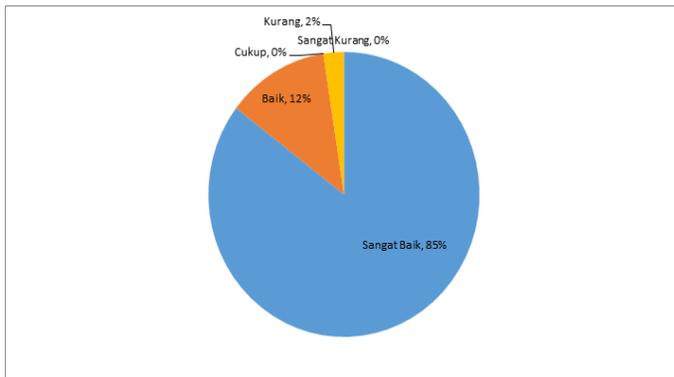
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan, 80 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 20 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

12) Kegiatan Kemahasiswaan Mencakupi Kebutuhan



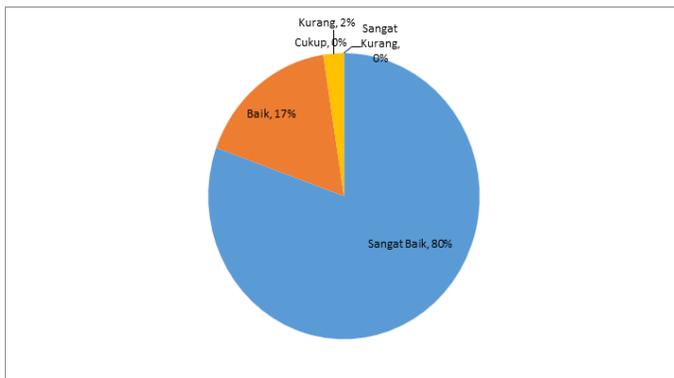
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan Secara Online (Daring) Mencakupi Kebutuhan, 71 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 29 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

13) Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)



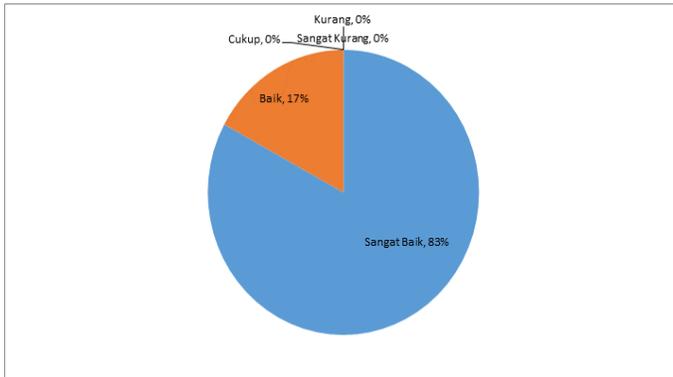
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring), 85 % responden menyatakan sangat baik, 12 % responden menyatakan baik, dan sekitar 2 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

14) Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)



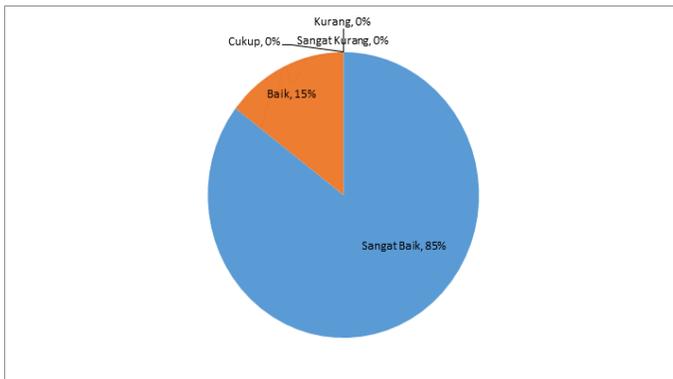
Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring), 80 % responden menyatakan baik, 17 % responden menyatakan baik, dan sekitar 3 % responden menyatakan cukup, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

15) Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning, 83 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 17 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

16) Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)



Dari grafik diatas menggambarkan bahwa menurut mahasiswa Program Studi Doktor Administrasi Publik Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring), 85 % responden menyatakan sangat baik, dan sekitar 15 % responden menyatakan baik, jadi dapat ditafsirkan bahwa aspek pada pelayanan ini relatif baik.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kuisioner kepuasan layanan – mahasiswa cukup puas dengan pelayanan di FISIP Universitas Sriwijaya. Hanya saja dalam indikator fasilitas perkuliahan masih perlu dibenahi dan ditingkatkan guna memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini tercermin dari hasil kuisioner yang dirangkum sebagai berikut :

No.	Uraian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
1	Penyusunan jadwal kuliah sesuai dengan kalender akademik	52 %	41 %	6 %	1 %	0 %
2	Pengisian Kartu Studi Mahasiswa (KSM) sesuai dengan Kalender Akademik	50 %	43 %	5 %	1 %	0 %
3	Pelayanan Pengesahan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Sesuai dengan kalender Akademik	49 %	43 %	7 %	0 %	0 %
4	Pelayanan Pengesahan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) Oleh Penasehat Akademik (PA) secara daring	44 %	47 %	9 %	1 %	0 %
5	Konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) secara daring	43 %	42 %	11 %	3 %	1 %
6	Rangka Perkuliahan (GBPP) Diumumkan pada Awal Perkuliahan	45 %	44 %	8 %	2 %	0 %
7	Nilai UTS dan UAS Diumumkan dalam Tempo 2 Minggu Setelah Pelaksanaan Ujian	57 %	38 %	5 %	1 %	0 %
8	Penyampaian informasi terkait akademik Mencukupi/Memudahkan untuk Mengikuti Program Akademik di Fakultas Secara Online (Daring)	48 %	41 %	8 %	2 %	0 %
9	Kuliah/Praktikum Yang Dilaksanakan Secara Online (Daring) Diadakan Mengikuti Jadwal	41 %	43 %	13 %	3 %	1 %
10	Mutu Pengajaran Staff Dosen Memuaskan	48 %	43 %	7 %	1 %	0 %
11	Kurikulum dan Silabus yang Ditawari Mencukupi Kebutuhan	45 %	49 %	5 %	1 %	0 %
12	Kegiatan Kemahasiswaan yang dilaksanakan secara Online (Daring) Mencukupi Kebutuhan	41 %	43 %	11 %	3 %	1 %
13	Menurut Saudara/i Bagaimana Pelayanan Staff Administrasi Selama Perkuliahan Online (Daring)	49 %	39 %	9 %	2 %	0 %
14	Menurut Saudara/i Kecepatan Memberikan Informasi Terkait Masalah Administrasi Selama Online (Daring)	43 %	42 %	12 %	3 %	1 %

15	Menurut Saudara/i Bagaimana Fasilitas Kuliah Dengan Menggunakan E-Learning	31 %	35 %	22 %	9 %	3 %
16	Secara Keseluruhan Saya Berpuas Hati dengan Kemudahan dan Pelayanan yang Disediakan oleh Fakultas selama perkuliahan Online (daring)	45 %	41 %	11 %	2 %	1 %

## B. SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam survey ini antara lain :

1. Bagi Fakultas dapat berupaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan secara daring.
2. Bagi Program studi dapat berupaya dalam mengembangkan kurikulum masyarakat, serta meningkatkan proses pembelajaran dan peningkatan kompetensi dosen dalam mengajar baik secara daring maupun luring.
3. Bagi mahasiswa dapat berkontribusi dan aktif memberikan masukan mengenai proses pelayanan Fasilitas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik agar lebih baik lagi sesuai dengan harapan – harapan mahasiswa.



# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA



*Keluwesannya, Keuletannya Menuju Keunggulan*  
*Flexibility, Tenacity To Excellence*