



LAPORAN SURVEI LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN 2023

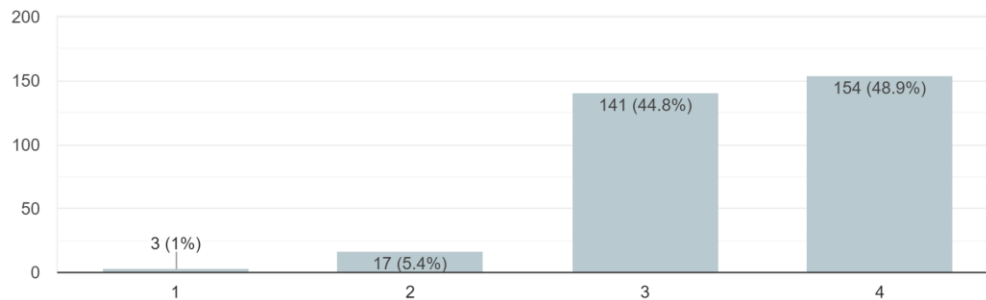
**PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

A. Keandalan (*reliability*)

A.1. Pengelola Prodi

Kemampuan Pimpinan Dep/ Prodi dalam Proses Pelayanan Akademik

315 responses

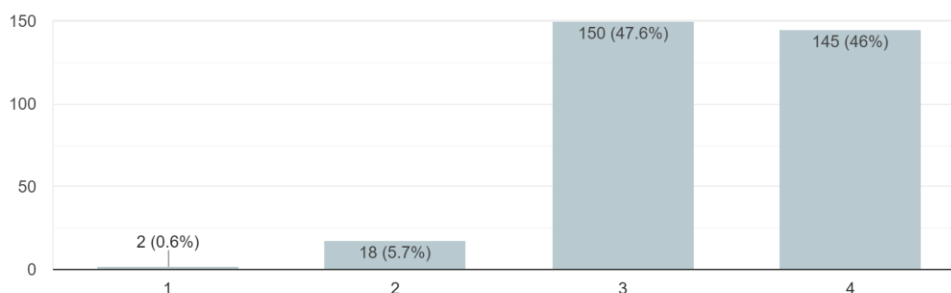


Berdasarkan survey tahun 2023, pimpinan departemen/prodi dalam kategori proses pelayanan akademik mendapatkan hasil yang hampir setara antara skor “Sangat baik” dan “Baik”. Hampir setengah dari total mahasiswa responden, atau tepatnya 48.9%, menilai bahwa pimpinan departemen/prodi sudah sangat baik dalam memberikan layanan akademik terhadap mahasiswa. Tidak jauh dari itu, sebanyak 44.8% mahasiswa merasa layanan akademik dari pengelola prodi hanya sebatas “Baik”. Selain daripada itu, 17 mahasiswa atau 5.4% menilai pimpinan departemen/prodi memberikan “Cukup” layanan akademik. Hanya minoritas dengan persentase 1% dari keseluruhan mahasiswa yang menganggap layanan akademik dari pengelola prodi kurang.

A.2. Dosen

Kemampuan Dosen dalam Proses Pelayanan Akademik

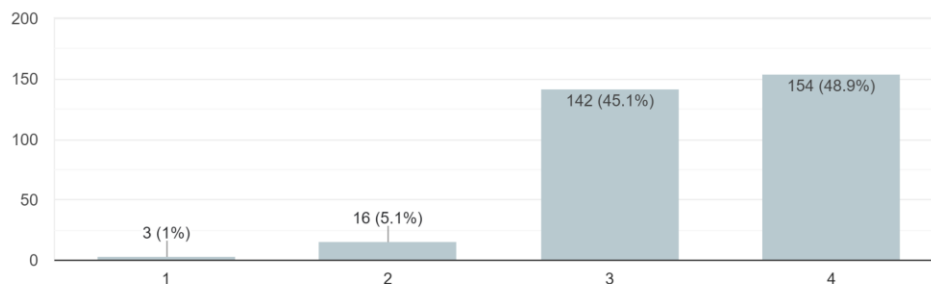
315 responses



Penilaian kemampuan dosen dalam proses pelayanan akademik terhadap mahasiswa di tahun 2023 menunjukkan hasil yang menarik, karena berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Di tahun ini, skor yang paling banyak dipilih bukan skor tertinggi atau “Sangat baik”, melainkan skor “Baik” atau skor ketiga. Dengan selisih hanya 5 suara dan 1.6%, skor “Baik melampaui perolehan suara skor “Sangat Baik” yang mendapat 145 suara atau 46%. Skor 2 “Cukup” juga mengalami kenaikan sebesar 1.5% dari tahun sebelumnya. Sedangkan di skor terendah atau “Kurang”, survey tahun 2023 dengan persentase 0.6% tidak menunjukkan hasil yang begitu berbeda dengan tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kemampuan atau *reliability* dosen dalam memberikan layanan akademik.

A.3. Tenaga Kependidikan

Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam Proses Pelayanan Akademik
315 responses

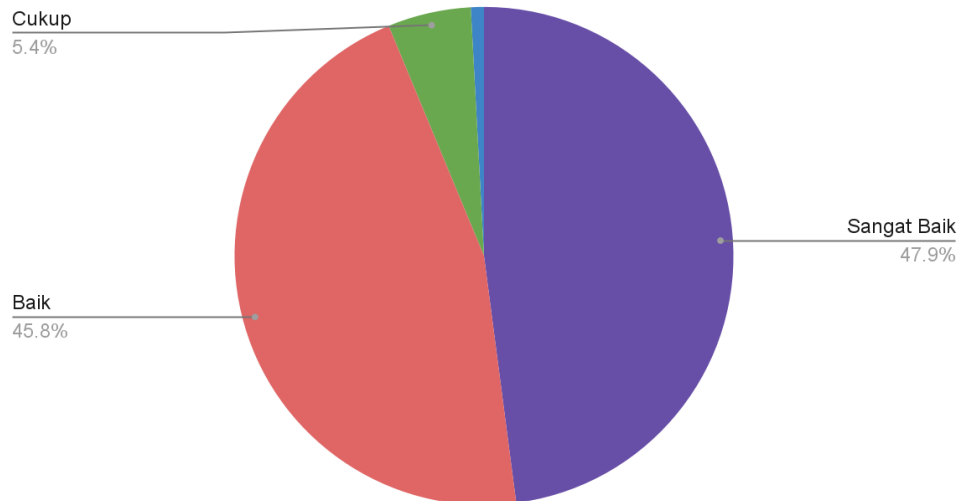


Tenaga kependidikan juga mendapatkan hasil yang hampir setara antara skor tertinggi dan skor ketiga dalam penilaian *reliability* di tahun 2023. Akan tetapi, skor “Sangat baik” masih mendominasi dengan persentase 48.9%. Di sisi lain, skor “Baik” mendapatkan 45.1% suara, hanya selisih 3.8% dari yang tertinggi. Angka ini kemudian diikuti oleh 5.1% suara mahasiswa yang menilai kemampuan tenaga pendidik hanya “Cukup” saja dalam memberikan pelayanan akademik. Posisi terakhir adalah penilaian skor terendah “Kurang” oleh 3 mahasiswa yang menyusun 1% dari total responden. Pada TS-1 dan TS-2, penilaian kemampuan tenaga pendidik secara dominan menuju pada skor 4 “Sangat baik”. Namun di tahun ini, jarak antara skor 3 dan 4 cukup berdekatan dan skor “Cukup” meningkat hingga 3.4%. Artinya, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan departemen/prodi menurun.

A.4. Kesimpulan

Kemampuan (<i>reliability</i>)		Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
Sangat baik	4	154	145	154	453	47.9%
Baik	3	141	150	142	433	45.8%
Cukup	2	17	18	16	51	5.4%
Kurang	1	3	2	3	8	0.9%
					945	100%

Points scored

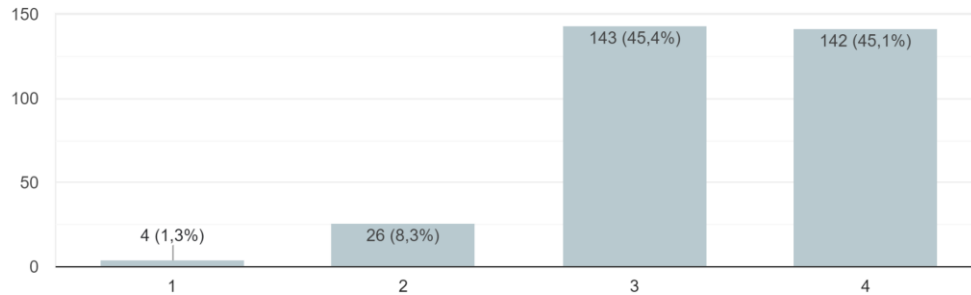


Secara keseluruhan, kemampuan pimpinan departemen/prodi, dosen, dan tenaga pendidik memperoleh penilaian baik hingga sangat baik. Sangat baik menyusun hampir setengah dari total suara, dengan persentase 47.9%. Sedangkan skor 3 atau baik memperoleh persenan mencapai 45.8%. Mahasiswa yang memilih penilaian "Cukup" 51 orang dan yang memilih "Kurang" hanya 8 orang. Kedua skor penilaian tersebut, cukup dan kurang, membentuk 6.3%. Melalui survey ini, pelayanan akademik oleh pimpinan departemen/prodi, dosen, dan tenaga pendidik di tahun 2023 mendapat nilai hampir sepadan antara "Baik" dan "Sangat Baik". Namun, penilaian *reliability* tampaknya menurun jika dilihat dua tahun sebelumnya.

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

B.1. Pengelola Prodi

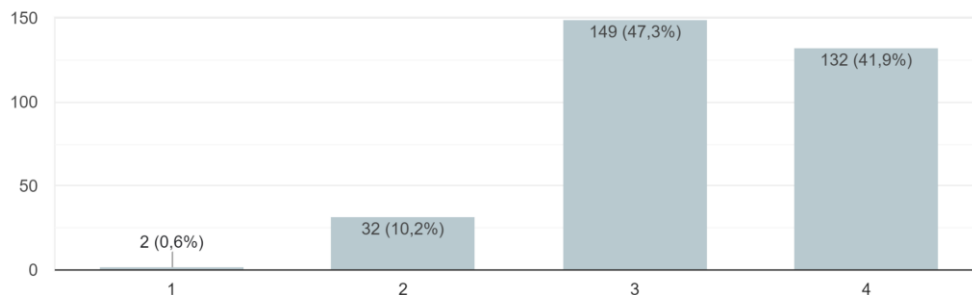
Daya tanggap Pimpinan Departemen/Prodi terhadap pelayanan akademik
315 jawaban



Pimpinan pengelola prodi dalam indikator daya tanggap terbesar memperoleh skor 45% sangat baik dan baik. sedangkan terdapat 8% responden yang mengatakan daya tanggap pimpinan prodi cukup, dan terdapat 1% yang menganggap bahwa daya tanggap prodi kurang. sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator responsif pengelola program studi dapat dikatakan baik dan sangat baik.

B.2. Dosen

Daya tanggap Dosen terhadap pelayanan akademik
315 jawaban

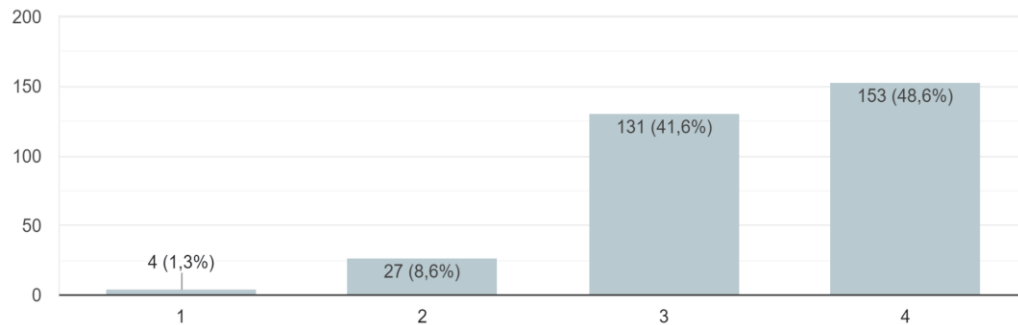


Pada indikator daya tanggap dosen terhadap pelayanan akademik memperoleh hasil baik yaitu sebesar 149 responden atau sebesar 47,3% sedangkan sebanyak 132 responden atau 41,9% menilai daya tanggap dosen sangat baik. Terdapat 10,2% menilai daya tanggap dosen cukup, dan sebanyak 2 responden atau sebesar 0,6% responden menilai daya tanggap dosen kurang.

B.3. Tenaga Kependidikan

Daya tanggap Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan akademik

315 jawaban

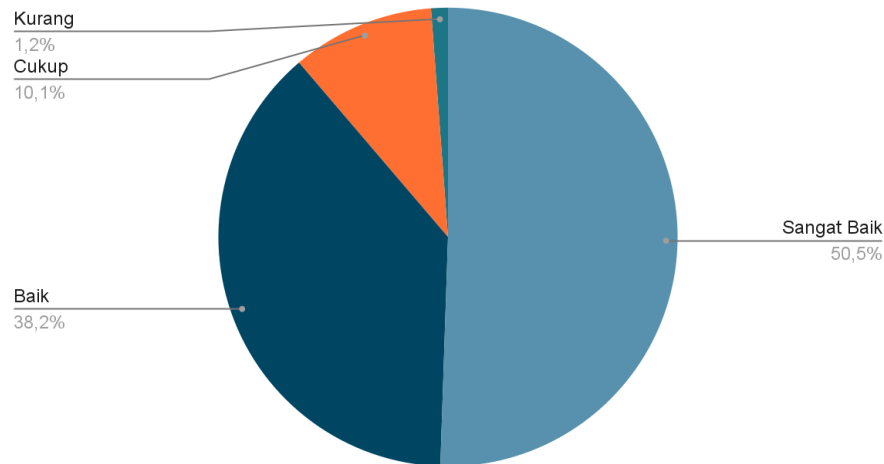


Tenaga kependidikan memperoleh nilai yang sangat baik dimana terdapat 153 responden atau sebesar 48,6% menilai daya tanggap tendik sangat baik. terdapat 131 responden atau sebesar 41,6% menilai daya tanggap tendik dalam pelayanan akademik baik. sedangkan 8,6% menilai daya tanggap tendik cukup, dan terdapat 4 responden yang menilai daya tanggap tendik di level kurang.

B.4. Kesimpulan

Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)		Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
Sangat baik	4	142	132	153	427	45%
Baik	3	143	149	131	323	45%
Cukup	2	26	32	27	85	9%
Kurang	1	4	2	4	10	1%
						100%

Points scored

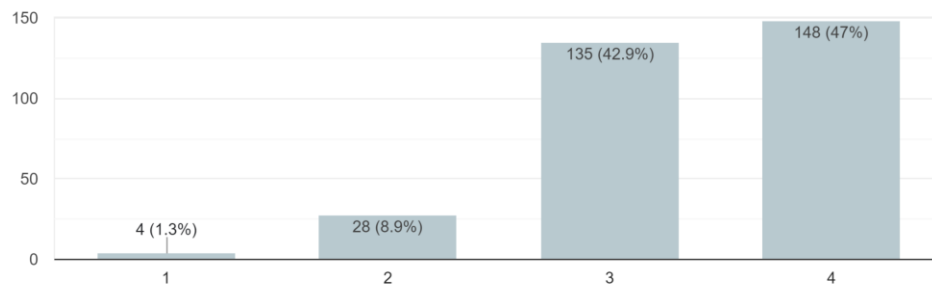


Berdasarkan hasil dan pemaparan diatas bahwa komponen daya tanggap pengelola prodi, dosen, dan tenaga kependidikan memperoleh penilaian sangat baik, dimana terdapat 50,5% responden sangat puas dengan daya tanggap Prodi dalam pelayanan akademik. Terdapat 38,2% responden menilai baik dalam indikator daya tanggap prodi. Terdapat 10% responden yang menilai daya tanggap prodi cukup memuaskan, sedangkan 1,2% responden yang menilai daya tanggap prodi kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan daya tanggap oleh program studi Hubungan Internasional dalam memberikan pelayanan.

C. Kepastian (Assurance)

C.1. Pengelola Prodi

Pimpinan Dep/ Prodi memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
315 responses

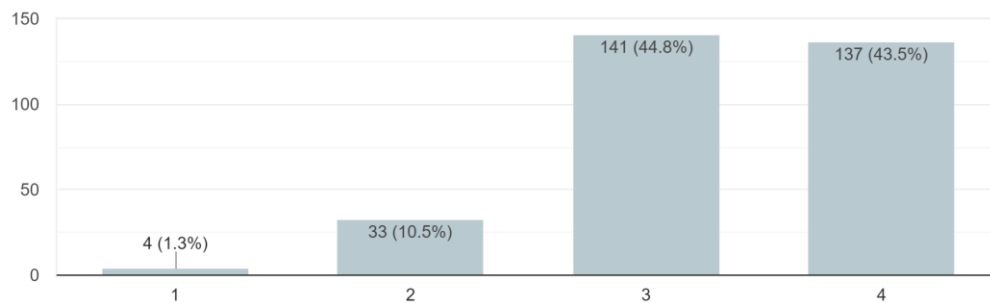


Berdasarkan data survei layanan pada indikator kepastian, bahwa mahasiswa sangat puas dengan kepastian dalam pelayanan yang diberikan oleh pengelola prodi,

dimana terdapat 148 responden atau sebesar 47% menilai pengelola dapat memberikan kepastian dan keyakinan bahwa pelayanan telah sesuai. Terdapat 135 responden atau sebesar 42% mahasiswa menilai pengelola dan pimpinan prodi baik dalam memberikan pelayan. sekitar 8% atau sebesar 28 responden yang menilai cukup dalam penilaian kepuasan dan keyakinan kepada mahasiswa. sedangkan terdapat 1% yang menilai pengelola kurang dalam memberikan kepastian pada mahasiswa dalam pelayanan.

C.2. Dosen

Dosen memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
315 responses

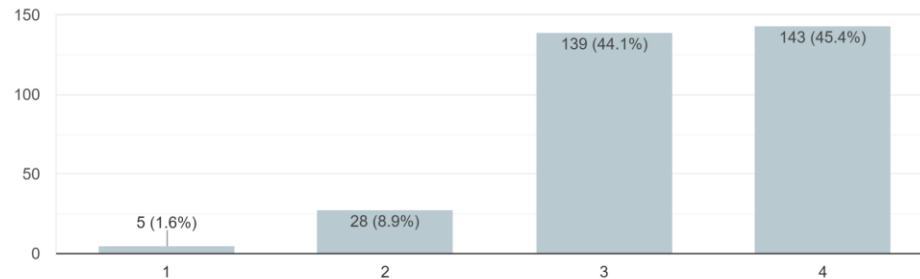


Pada indikator pelayanan oleh dosen kepada mahasiswa, terdapat 137 responden atau 43,5% menilai bahwa dosen dapat memberikan kepastian dan keyakinan dalam pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. Secara umum, pada indikator kepastian dan keyakinan terdapat 141 responden 44,8% cukup puas dengan pelayanan oleh dosen telah memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa. Sedangkan terdapat 33 responden atau 10% menilai cukup puas pada kepastian dan keyakinan dalam pelayanan oleh dosen. sedangkan nilai terkecil yaitu sebesar 4 responden atau 1,3% yang kurang puas dengan kepastian terhadap pelayanan oleh dosen.

C.3. Tenaga Kependidikan

Tenaga Kependidikan memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

315 responses

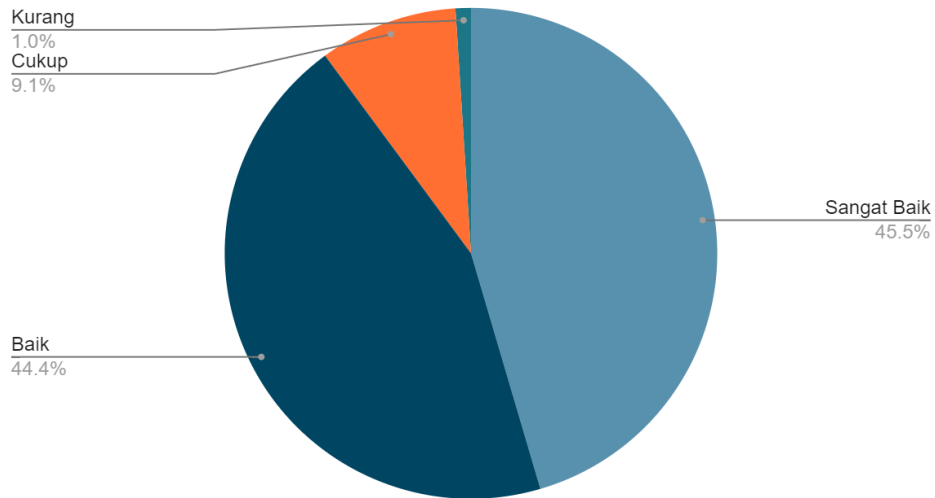


Kepastian dan keyakinan pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan secara umum dinilai sangat puas oleh responden. Terdapat 143 responden atau 45% sangat puas dengan keyakinan dan kepastian yang diberikan oleh tendik. sedangkan terdapat 139 responden atau 44% yang puas kepastian dan keyakinan yang diberikan oleh dosen dalam pelayanan. penilaian cukup puas hanya sebesar 8,9% atau 28 responden, dan nilai terkecil dimana hanya terdapat 5 responden atau 1% yang menilai kurang puas terhadap kepastian dan keyakinan dalam pelayanan.

C.4. Kesimpulan

Kepastian (assurance)		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	428	45%
Baik	3	415	44%
Cukup	2	89	9%
Kurang	1	13	1%
		945	100%

Points scored

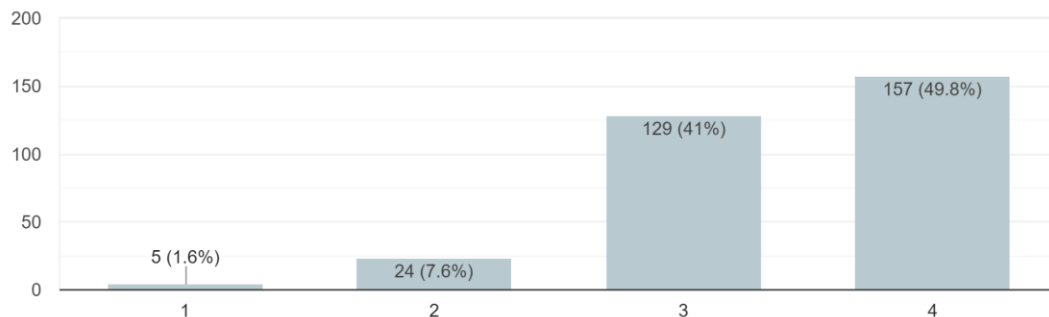


Berdasarkan hasil survei pada indikator kepastian dan keyakinan pada layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik pengelola Prodi, dosen, dan tendik memperoleh hasil yang sangat memuaskan, dimana terdapat 45% responden yang menilai sangat puas pada *assurance*. Sedangkan 44% lainnya menilai puas pada keyakinan dan kepastian pada layanan yang diberikan oleh prodi. 9% menyatakan cukup puas terhadap indikator keyakinan, dan hanya terdapat 1% yang kurang puas terhadap kepastian layanan.

D. Empati (Empathy)

D.1. Pengelola Prodi

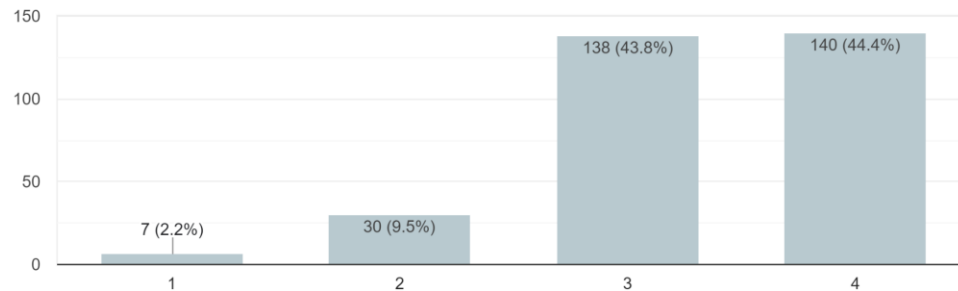
Kesediaan/ kepedulian pengelola Departemen/ Prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
315 responses



Pada indikator empati unsur kesediaan, kepedulian oleh pengelola departemen kepada mahasiswa adalah sangat puas dengan perhatian yang diberikan yaitu sebesar 157 responden atau 49%. terdapat 129 responden atau 41% yang menilai baik atau puas pada perhatian yang diberikan kepada mahasiswa. sedangkan terdapat 24 respon merasa cukup puas dengan perhatian dan kepedulian oleh pengelola program studi/ departemen. Penilaian terkecil pada indikator ini adalah dimana terdapat 5 responden atau 1% yang kurang puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pengelola program studi.

D.2. Dosen

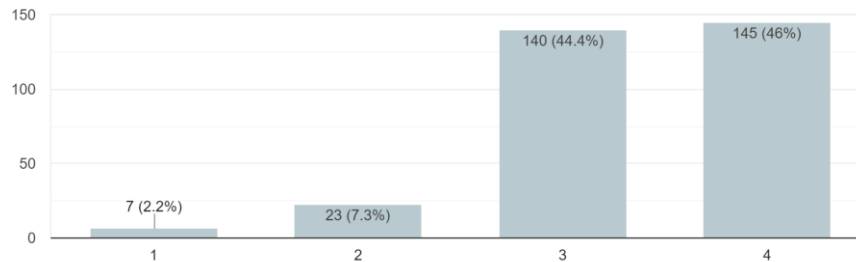
Kesediaan/ kepedulian Dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
315 responses



Sedangkan pada empati dosen terhadap mahasiswa memperoleh hasil yang sangat memuaskan dimana terdapat 140 responden atau 44% yang sangat puas terhadap perhatian yang diberikan oleh dosen. terdapat 138 responden atau 43% menilai puas dengan kesediaan dan kepedulian yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa. responden yang menyatakan cukup puas dengan perhatian dan kesediaan oleh dosen yaitu sebesar 9% atau 30 responden. sedangkan terdapat hanya 2,2% atau 7 responden yang merasa kurang mendapatkan perhatian dari dosen.

D.3. Tenaga Kependidikan

Kesediaan/ kepedulian Tenaga Kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
315 responses

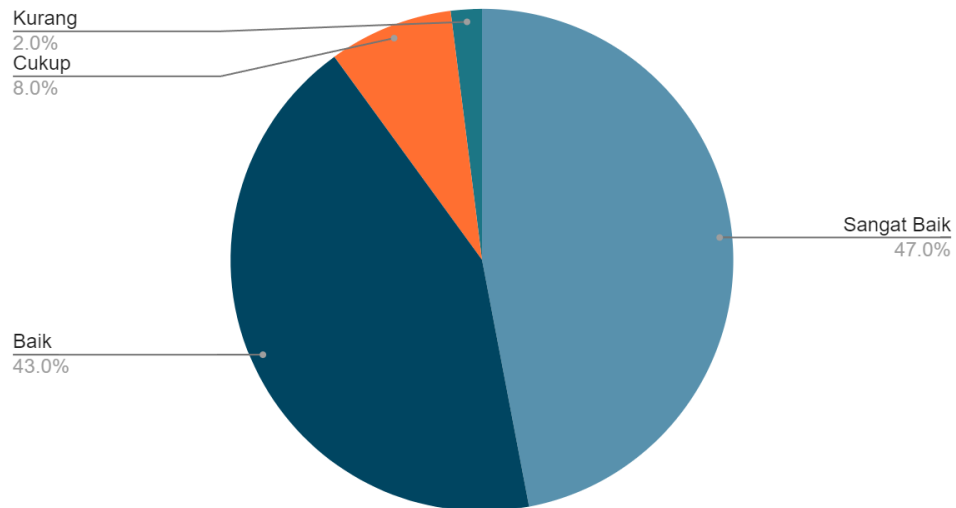


Responden yang menilai bahwa kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa yaitu sebesar 145 responden atau 46% yang menilai sangat puas. Nilai ini juga diikuti oleh perolehan kedua dimana terdapat 140 responden atau 44% menilai baik atau puas terhadap empati oleh tenaga kependidikan. sedangkan responden menilai cukup puas sebesar 23 responden atau 7% pada empati oleh tendik. Nilai terkecil yaitu sebesar 7 responden atau 2% menilai kurang puas dengan empati yang diberikan oleh tendik.

D.4. Kesimpulan

Empati (empathy)		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	442	47%
Baik	3	407	43%
Cukup	2	77	8%
Kurang	1	19	2%
		945	100%

Points scored

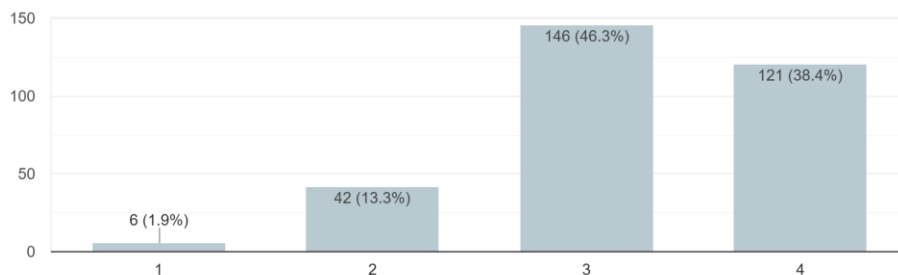


Berdasarkan hasil survei pada indikator empati pada layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik pengelola Prodi, dosen, dan tendik memperoleh hasil yang sangat memuaskan, dimana terdapat 47% responden yang menilai sangat puas pada kepedulian dan kesediaan dalam memberikan layanan. Sedangkan 43% lainnya menilai puas pada kepedulian oleh prodi. Sedangkan terdapat 8% menyatakan cukup puas terhadap indikator kepedulian, dan hanya terdapat 2% yang kurang puas terhadap kepedulian prodi dalam pelayanan.

E. Sarana dan Prasarana

E.1. Kecukupan

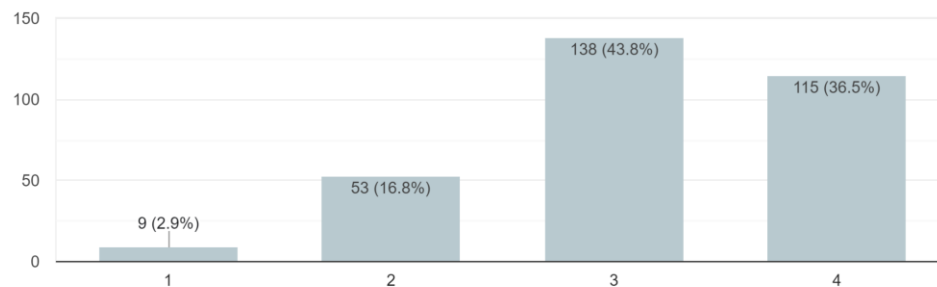
Kecukupan Sarana dan Prasarana
315 responses



Unsur kecukupan sarana dan prasarana yang telah disediakan memperoleh hasil yang baik atau puas bagi mahasiswa, dimana terdapat 148 responden atau 46% menilai bahwa sarpras memuaskan untuk menunjang kegiatan mahasiswa. sedangkan terdapat 121 responden atau 38% yang sangat puas terhadap sarpras yang telah disediakan oleh FISIP. terdapat 42 responden atau sebesar 13% menilai cukup puas terhadap kecukupan sarpras yang disediakan oleh FISIP. sedangkan nilai terkecil yaitu pada responden yang menilai kurang terhadap kecukupan layanan dimana hanya terdapat 1,9% yang menilai kurang. secara umum bahwa hasil menunjukkan bahwa kecukupan sarana dan prasarana sudah memuaskan bagi mahasiswa.

E.2. Aksesibilitas

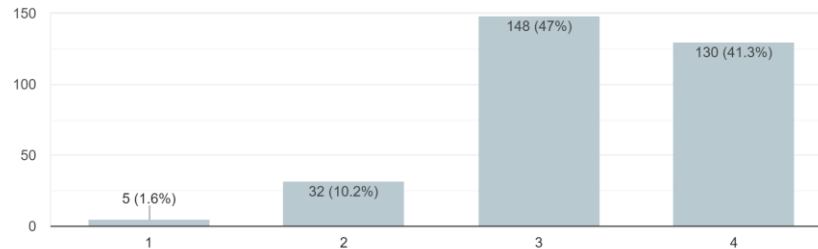
Aksesibilitas terhadap Sarana dan Prasarana
315 responses



Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana mendapatkan nilai yang memuaskan oleh para responden dimana terdapat 138 atau 43% yang puas dengan akses terhadap sarana dan prasarana FISIP. Terdapat 115 responden atau 36% yang menilai sangat puas terhadap akses sarana dan prasarana. sedangkan terdapat 53 responden atau 16% yang menilai cukup memuaskan pada akses terhadap sarana dan prasarana oleh FISIP. dan terdapat hanya 9 responden atau sebesar 2,9% yang menilai kurang puas dengan akses terhadap sarana dan prasarana.

E.3 Kualitas

Kualitas Sarana dan Prasarana
315 responses

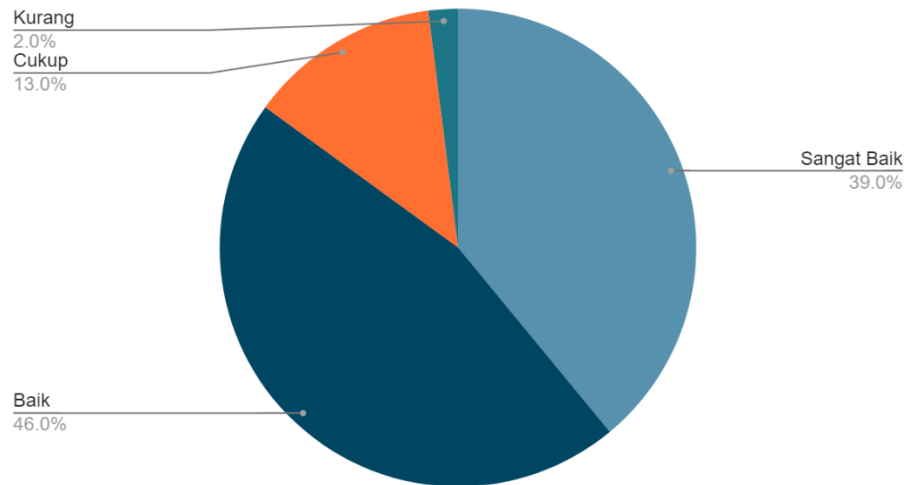


Sedangkan pada indikator kualitas sarana dan prasarana juga memperoleh hasil yang memuaskan, dimana terdapat 148 responden yang puas terhadap kualitas sarpras atau sebesar 47% puas. Terdapat 130 responden atau sebesar 41% yang sangat puas terhadap kualitas sarpras yang disediakan oleh FISIP. Hanya sekitar 10% atau 32 responden yang cukup puas dengan kualitas sarpras. Serta, 5 responden atau 1,6% yang menyatakan kurang puas dengan kualitas sarpras.

E.4 Kesimpulan

Sarana dan Prasarana		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	366	39%
Baik	3	432	46%
Cukup	2	127	13%
Kurang	1	20	2%
		945	100%

Points scored



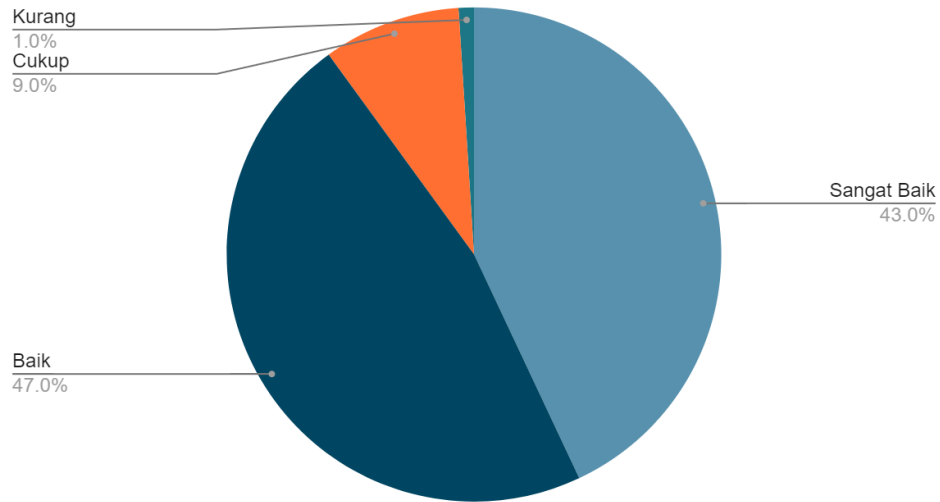
Penilaian pada indicator sarana dan prasarana yang disediakan oleh Undip dan FISIP memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 46% responden yang menilai baik atau puas pada aksesibilitas, kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana, sedangkan terdapat 39 responden yang merasa sangat puas terhadap sarpras. Terdapat 13% responden yang menganggap cukup memuaskan pada sarpras dan hanya 2% yang menilai kurang puas terhadap sarpras.

F. Layanan Akademik

F.1. Pelayanan Minat dan Bakat

Pelayanan Minat dan Bakat		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	404	43%
Baik	3	445	47%
Cukup	2	85	9%
Kurang	1	11	1%
		945	100%

Points scored



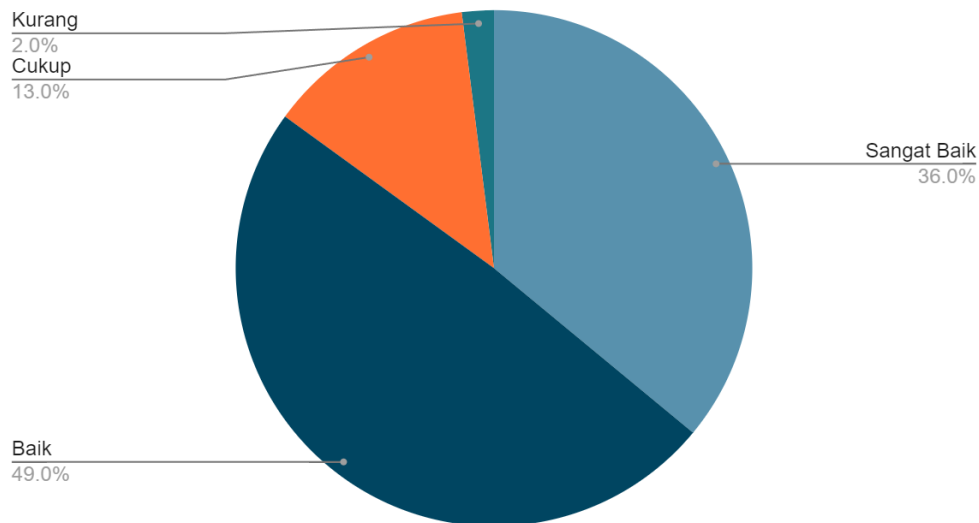
Pada indikator kepuasan terhadap pelayanan minat dan bakat yang disediakan oleh Undip, Fakultas maupun Prodi dalam beberapa parameter yaitu kepuasan pada manfaat, kebaruan informasi, dan kemudahan akses informasi memperoleh hasil yang memuaskan yaitu sebesar 47% yang menilai puas terhadap pelayanan minat dan bakat bagi mahasiswa, sebesar 43% yang menilai sangat puas terhadap pelayanan minat dan bakat, sebesar 9% yang menilai cukup puas, dan hanya 1,3% yang menilai kurang puas.

F.2. Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

- Layanan Bimbingan Karir (layanan dari UNDIP Career Center/ Program FISIP)

Pelayanan Bimbingan Karir		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	337	36%
Baik	3	459	49%
Cukup	2	127	13%
Kurang	1	22	2%
		945	100%

Points scored

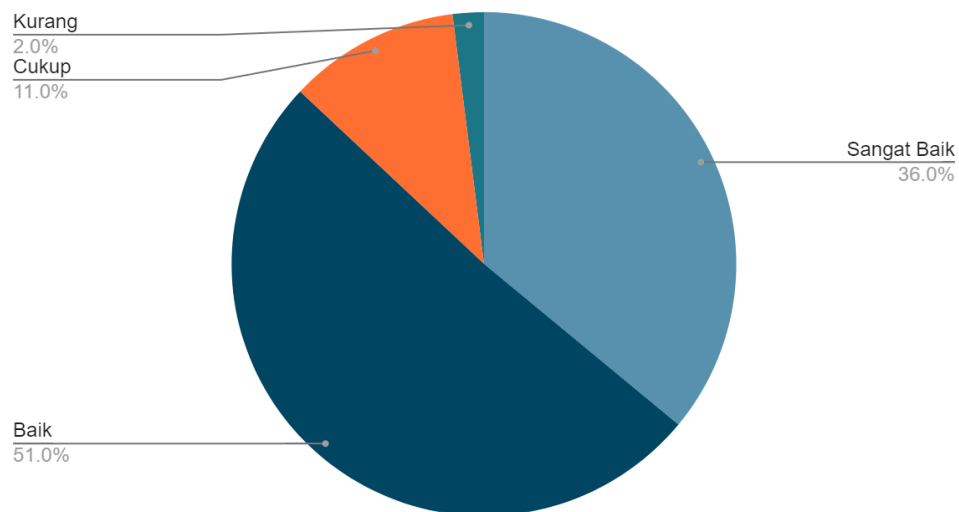


Pada indikator kepuasan terhadap pelayanan bimbingan karir yang disediakan oleh Undip, Fakultas maupun Prodi dalam beberapa parameter yaitu kepuasan pada manfaat, kebaruan informasi, dan kemudahan akses informasi memperoleh hasil yang memuaskan yaitu sebesar 49% yang menilai puas, terdapat 42% responden yang menilai sangat puas terhadap pelayanan bimbingan karir. Sebesar 13% responden yang menilai cukup puas dengan layanan bimbingan karir, dan hanya 1% atau yang menilai kurang puas.

- Layanan Bimbingan Kewirausahaan (PMW atau Kegiatan Kewirausahaan lainnya

Pelayanan Bimbingan Kewirausahaan		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	342	36%
Baik	3	482	51%
Cukup	2	105	11%
Kurang	1	16	2%
		945	100%

Points scored



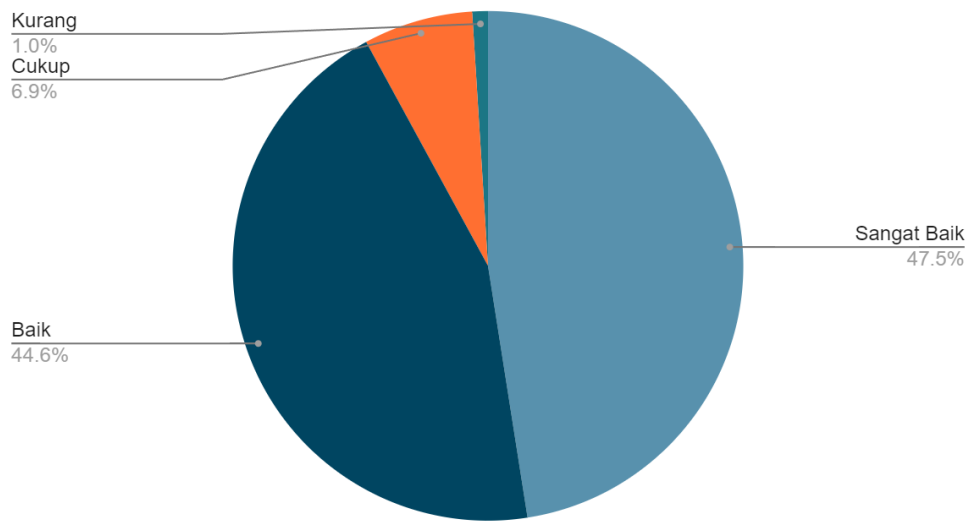
Pada indikator kepuasan terhadap pelayanan kewirausahaan yang disediakan oleh Undip, Fakultas maupun Prodi dalam beberapa parameter yaitu kepuasan pada manfaat, kebaruan informasi, dan kemudahan akses informasi memperoleh hasil yang memuaskan yaitu sebesar 51% yang menilai puas, terdapat 36% responden yang menilai sangat puas terhadap pelayanan bimbingan karir. Sebesar 11% responden yang menilai cukup puas dengan layanan bimbingan karir, dan hanya 2% atau yang menilai kurang puas.

F.3. Layanan Kesejahteraan

- Layanan Bimbingan Konseling & Akademik

Pelayanan Bimbingan Akademik		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	449	48%
Baik	3	421	45%
Cukup	2	66	7%
Kurang	1	9	1%
		945	100%

Points scored

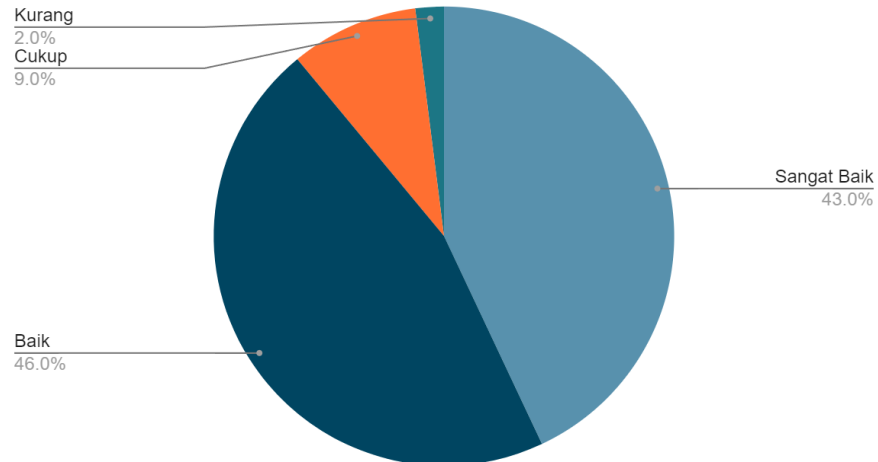


Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan konseling dan akademik memperoleh hasil yang sangat memuaskan dimana terdapat 47% responden yang sangat puas pada pelayanan akademik dan dosen wali, 44% yang menyatakan puas, 6,9% yang menilai cukup puas pada layanan ini. sedangkan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 1%.

- Layanan Bimbingan Tugas Akhir

Layanan Bimbingan Tugas Akhir		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	410	43%
Baik	3	435	46%
Cukup	2	84	9%
Kurang	1	16	2%
		945	100%

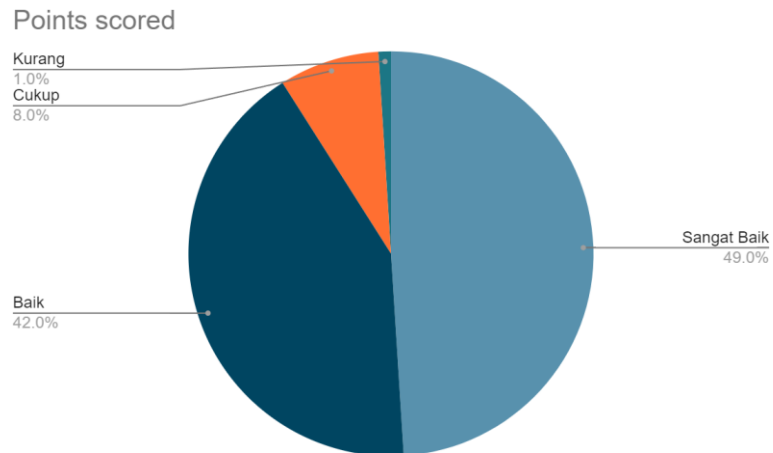
Points scored



Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan tugas akhir memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 46% responden yang puas pada pelayanan akademik dan dosen pembimbing, 43% diantaranya yang menyatakan sangat puas pada layanan ini, 9% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 1%.

- Layanan Beasiswa

Layanan Beasiswa		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	463	49%
Baik	3	400	42%
Cukup	2	71	8%
Kurang	1	11	1%
		945	100%

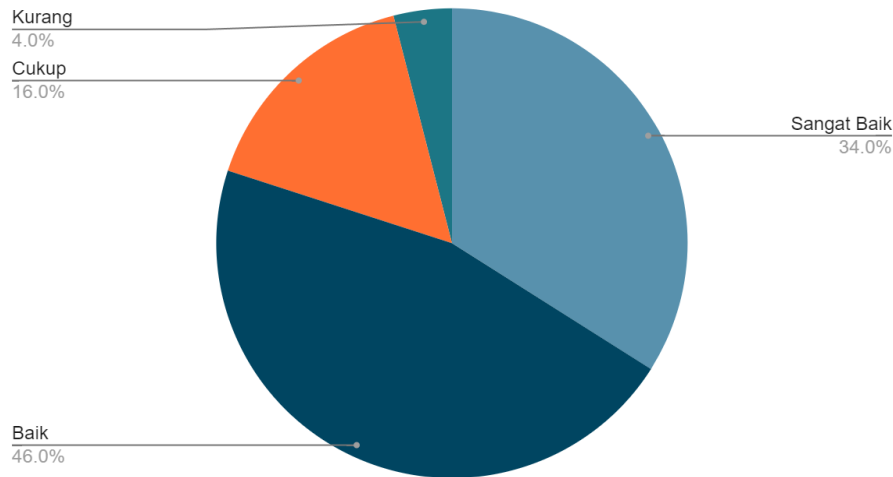


Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan tugas akhir memperoleh hasil yang sangat memuaskan dimana terdapat 49% responden yang sangat puas pada pelayanan beasiswa, 42% diantaranya yang menyatakan puas pada layanan ini, 8% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 1%.

- Layanan Kesehatan Fisik dan Mental (Kesehatan, Konseling, UPPKS & Kampus Sehat)

Layanan Kesehatan Fisik dan Mental		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	326	34%
Baik	3	430	46%
Cukup	2	148	16%
Kurang	1	41	4%
		945	100%

Points scored



Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan tugas akhir memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 46% responden yang sangat puas pada pelayanan beasiswa, 34% diantaranya yang menyatakan sangat puas pada layanan ini, 16% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 4%.

G. TINDAK LANJUT PROGRAM STUDI

Berdasarkan hasil survei diatas bahwa program studi Hubungan Internasional telah menjalankan pelayanan secara baik beberapa diantara pelayanan tersebut memperoleh hasil yang sangat memuaskan dan penilaian memuaskan terdapat pada beberapa indikator pelayanan lainnya. hasil tersebut menunjukkan keberhasilan kinerja yang oleh prodi sehingga mahasiswa sebagai penerima layanan sangat puas terhadap capaian prodi pada tahun 2023. Walaupun secara umum prodi HI mendapatkan nilai terbaik pada tahun 2023, Prodi tetap berupaya untuk mempertahankan pelayanan prima kepada mahasiswa dengan memegang prinsip *no one leave behind* sehingga beberapa strategi yang perlu dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi waktu pembimbingan perwalian yang terarah setiap semester dengan membuat mekanisme yang komprehensif sehingga informasi kepada mahasiswa dapat sampai secara sepenuhnya kepada mahasiswa
2. efektivitas penggunaan media dalam menyebarkan informasi akademik maupun non-akademik ke mahasiswa.
3. mengupayakan proses berlangsung secara sederhana dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.