



LAPORAN SURVEI LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN 2021

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



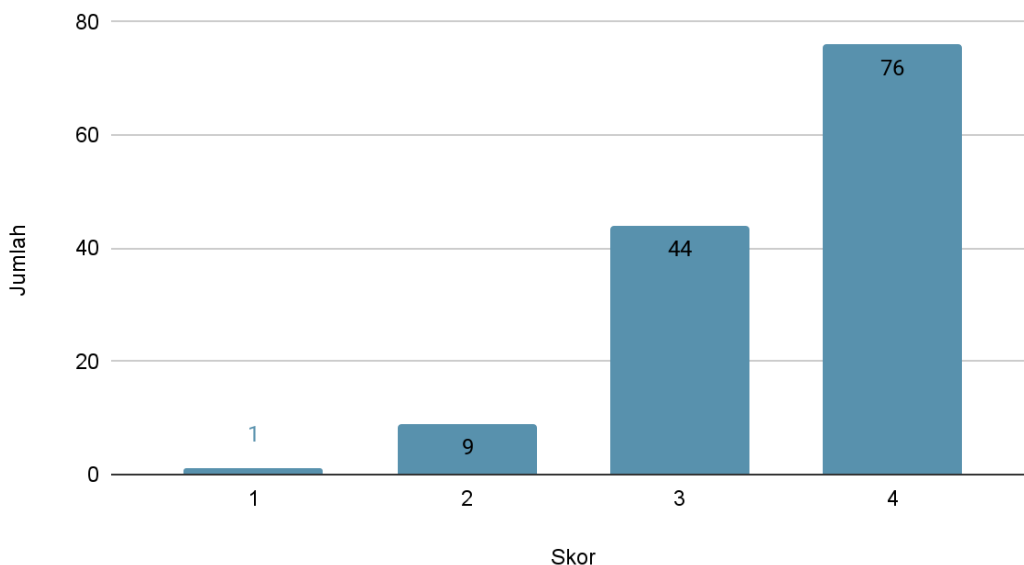
LAPORAN SURVEI LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN 2021

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

A. Keandalan (Reliability)

A.1. Pengelola Prodi

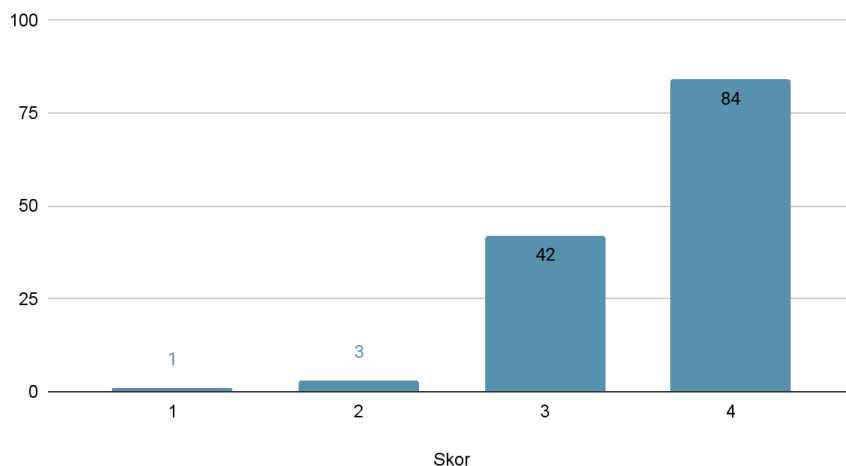
Kemampuan Pimpinan Dep/Prodi dalam Proses Pelayanan akademik



Berdasarkan survey tahun 2021, sebanyak 76 orang menganggap bahwa kemampuan pimpinan departemen/prodi Hubungan Internasional sudah sangat baik dalam memberikan proses pelayanan akademik. Namun, tidak sedikit pula yang memandang kemampuan layanan akademik yang diberikan pimpinan departemen/prodi tergolong sebagai “Baik” bukan “Sangat baik”, yaitu sebanyak 44 orang. Skor tersebut diikuti oleh 9 yang melihat kemampuan layanan dari pimpinan prodi hanya cukup. Serta satu orang menilai layanan akademik dari pimpinan prodi termasuk “Kurang”.

A.2. Dosen

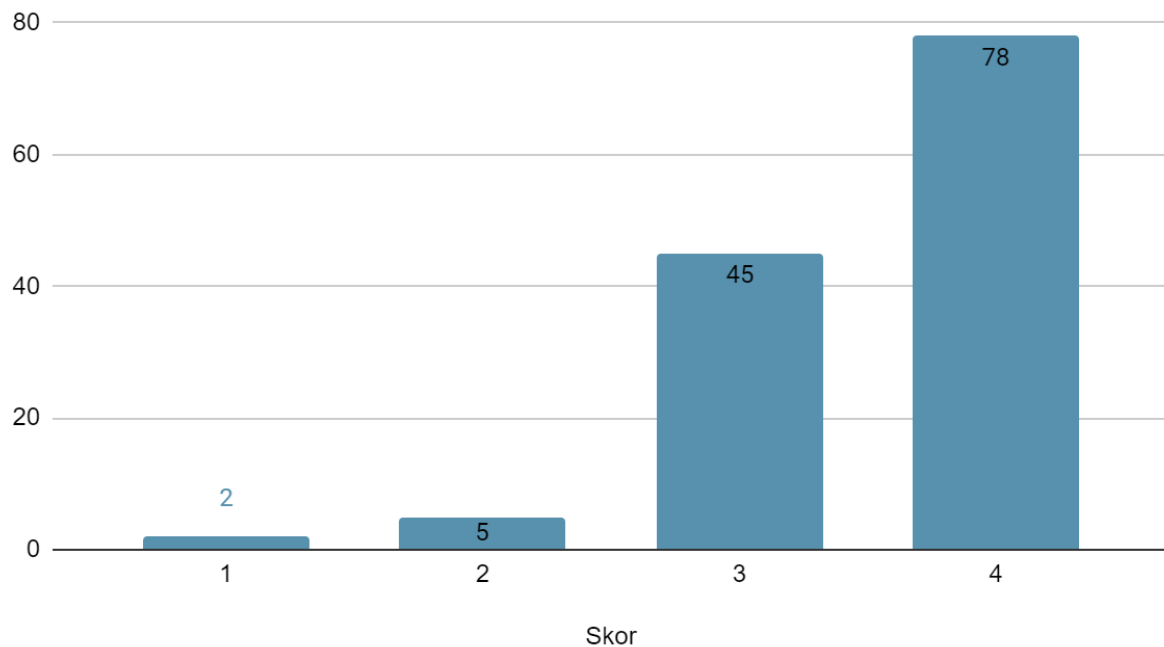
Kemampuan Dosen dalam Proses Pelayanan Akademik



Dosen mendapatkan suara terbanyak pada skor sangat baik dalam hal kemampuan untuk memberikan pelayanan akademik, yaitu sebesar 84. Skor baik menempati posisi kedua dengan 43 orang menganggap dosen sudah baik di kemampuan memberikan layanan akademik. Hanya 5 orang yang memberikan skor “Cukup” dan satu orang yang memberikan “Kurang” dalam menilai upaya layanan akademik oleh dosen.

A.3. Tenaga Pendidikan

Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam Proses Pelayanan Akademik

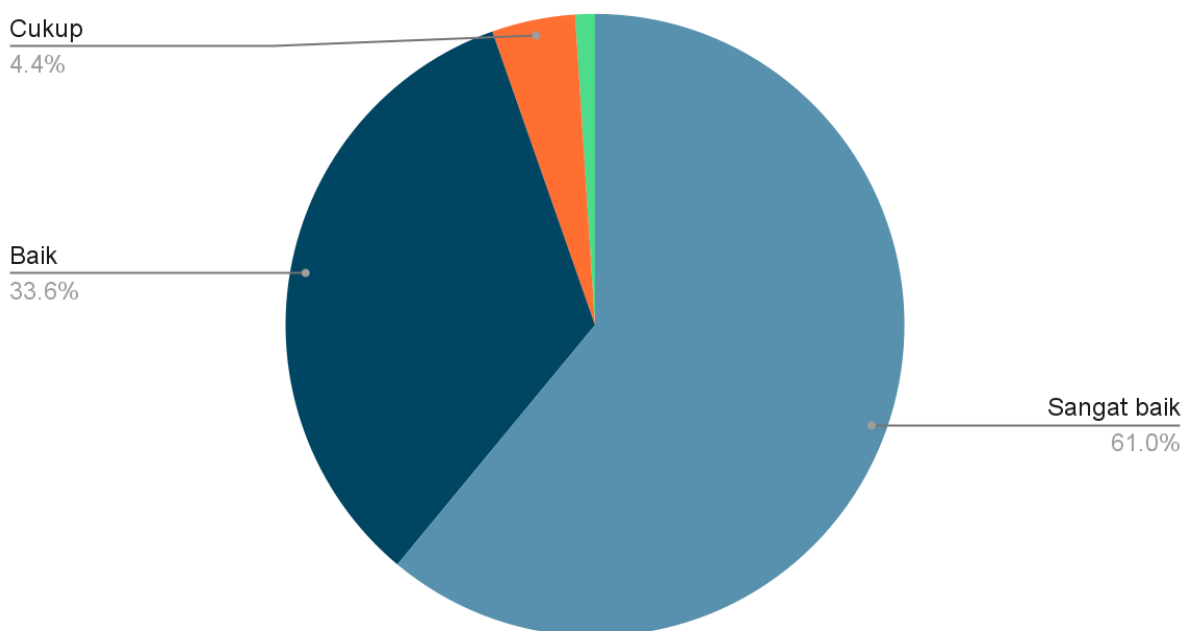


Tenaga kependidikan juga meraih skor “Sangat baik” sebagai mayoritas jawaban dari responden, yaitu sebanyak 78 orang. Di tempat kedua, terdapat skor 3 atau “Baik” yang mendapatkan 45 suara. Posisi ketiga diisi oleh skor 2 yang diberikan oleh lima orang. Terakhir, sebanyak 2 orang telah menyatakan ketidakpuasannya dengan memberikan skor 1 atau berarti kemampuan layanan akademik oleh tenaga kependidikan dirasa kurang.

A.4. Kesimpulan

Kemampuan (Reliability)		Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
Sangat baik	4	76	84	78	238	61%
Baik	3	44	42	45	131	34%
Cukup	2	9	3	5	17	4%
Kurang	1	1	1	2	4	1%
					390	100%

Diagram Kesimpulan seluruh Kemampuan

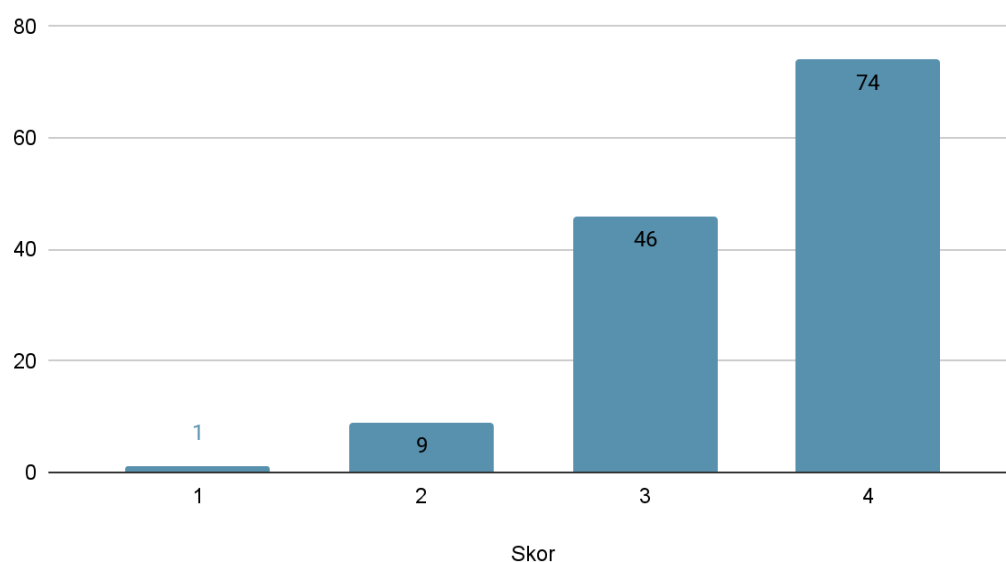


Berdasarkan survey layanan di tahun 2021, mayoritas pengguna menyatakan kepuasannya terhadap kemampuan pimpinan departemen/prodi, dosen, dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik. Kepuasan mahasiswa terlihat dari skor 4 yang meraih suara mayoritas dengan persentase 61% atau berjumlah total 238. Skor 3 sebagai keterangan “Baik” mendapatkan jumlah 131 yang setara dengan 34%. Di lain sisi, hanya sedikit pengguna yang memilih skor skor 2 dan skor 1 dengan masing-masing berjumlah 17 dan 4. Skor “Cukup” dan “Kurang” mengambil bagian sebesar 4% dan 1% dari keseluruhan jumlah skor dalam kategori kemampuan (*reliability*).

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

B.1. Pengelola Prodi

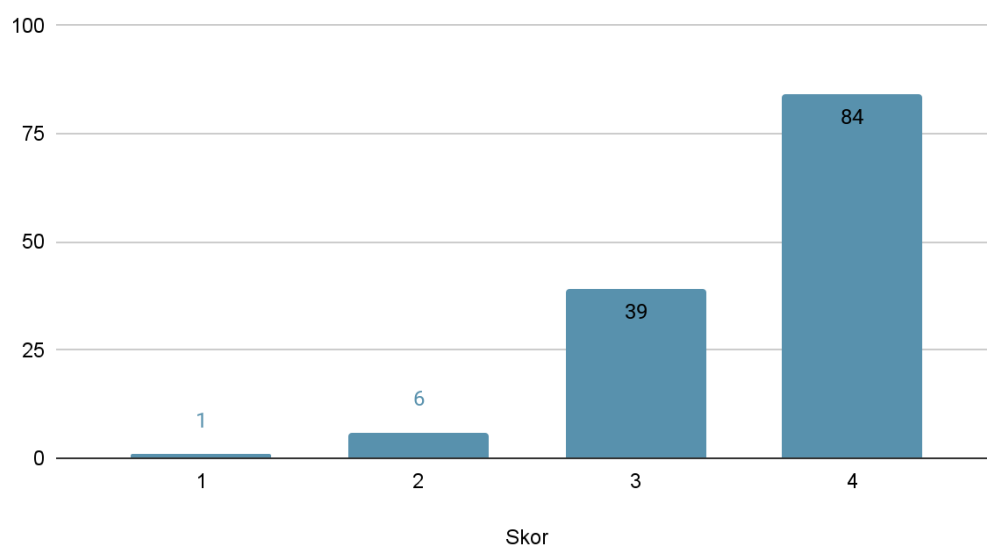
Daya Tanggap Pimpinan Departemen/Prodi terhadap Pelayanan Akademik



Pengelola prodi Hubungan Internasional mendapatkan suara penilaian 4 atau “sangat baik” sebanyak 74 orang dari penilaian mahasiswa terkait daya tanggap pelayanan akademik oleh pengelola prodi. Kemudian, suara terbanyak kedua didapat sebanyak 46 orang menjawab “baik” dalam skor 3. Lalu, dalam skor 2 atau penilaian “cukup” mendapatkan suara sejumlah 9 orang. Terakhir, hanya 1 orang memberikan skor 1 atau “kurang” terhadap daya tanggap pengelola prodi pelayanan akademik.

B.2. Dosen

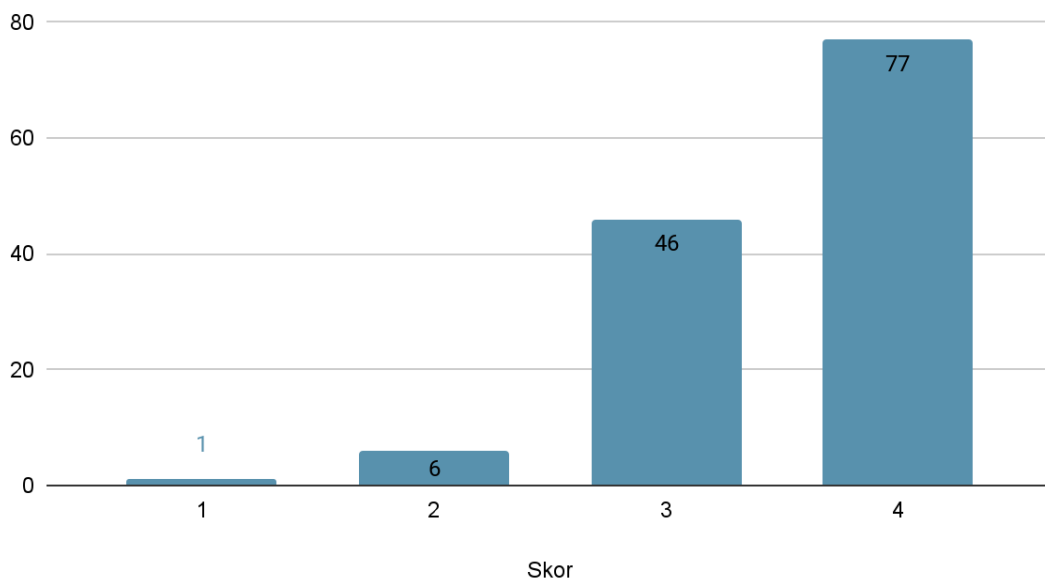
Daya Tanggap Dosen Terhadap Pelayanan Akademik



Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap dosen dalam pelayanan akademik mendapatkan skor tertinggi pada poin 4 “sangat baik” dengan jumlah suara sebanyak 84 orang. Skor tertinggi kedua yang dinilai oleh mahasiswa berada pada poin 3 “baik” dengan 39 orang menjawab. Kemudian, sebanyak 6 orang mahasiswa memberikan penilaian dalam poin 2 “cukup”. Skor 1 atau maksudnya “kurang” mendapatkan suara hanya 1 orang mahasiswa dalam penilaian daya tanggap dosen terhadap pelayanan akademik.

B.3. Tenaga Pendidik

Daya Tanggap Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Akademik



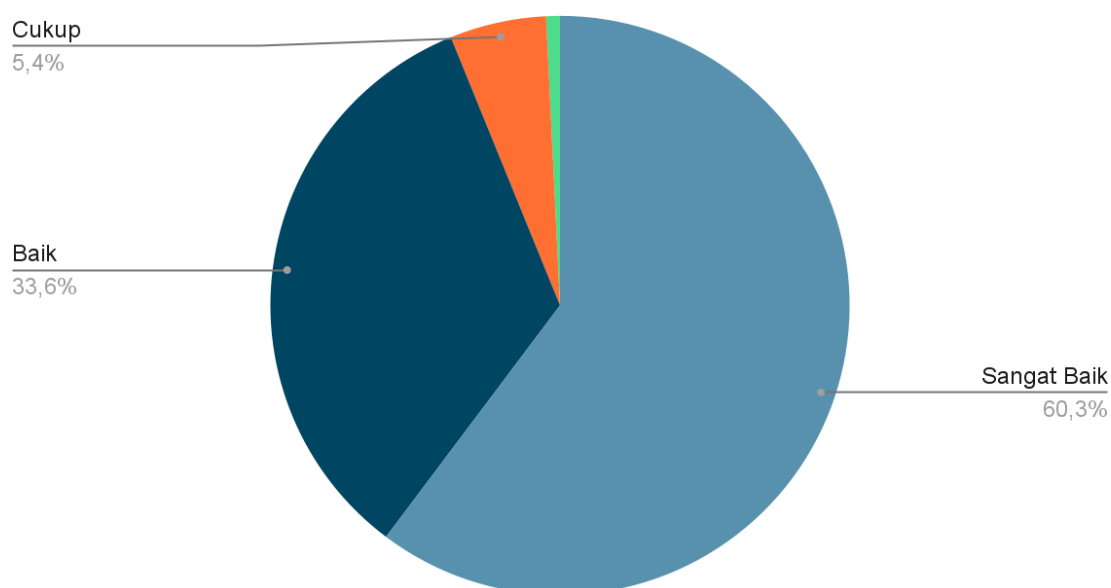
Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik menempati skor tertinggi pertama di poin 4 atau “sangat baik” dengan jumlah sebesar 77 orang. Penilaian tertinggi kedua berada pada poin 3 dengan perolehan suara sejumlah 46 orang menilai “baik” terhadap daya tanggap tenaga kependidikan. Kemudian, sebanyak 6 orang mahasiswa menilai “cukup” terhadap pelayanan akademik. Selain itu, di posisi terendah dalam poin 1, terdapat 1 orang mahasiswa yang menilai “kurang” terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

B.4. Kesimpulan *Responsiveness* 2021

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
---	-----------	-------	--------------------	--------------	------------

Sangat baik	4	74	84	77	235	60,3%
Baik	3	46	39	46	131	33,6%
Cukup	2	9	6	6	21	5,4%
Kurang	1	1	1	1	3	0,8%
					390	100%

Diagram Kesimpulan Seluruh Daya Tanggap

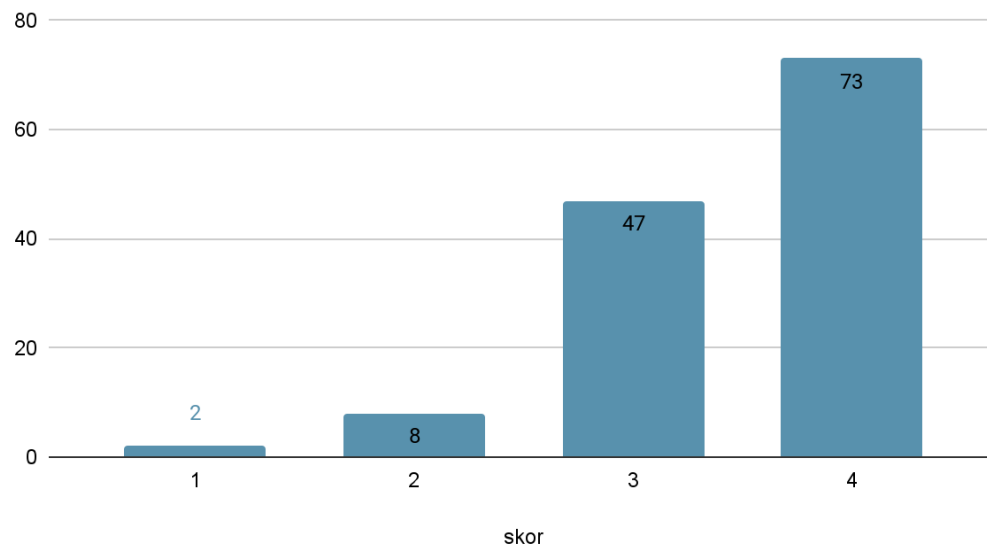


Dalam survey layanan 2021, mahasiswa memberikan penilaian terhadap daya tanggap pengelola prodi, dosen, dan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik. Melalui persentase survei, angka menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan daya tanggap dalam pelayanan akademik dinilai **sangat baik** dengan jumlah total survei sebanyak 235 mahasiswa. Sementara itu, penilaian **baik** juga ditunjukkan dengan jumlah mahasiswa sebanyak 131 orang. Dua skor terendah ditunjukkan pada penilaian **cukup** dan **kurang** dengan jumlah mahasiswa masing-masing 21 orang dan 3 orang.

C. Kepastian (*assurance*)

C.1. Pengelola Prodi

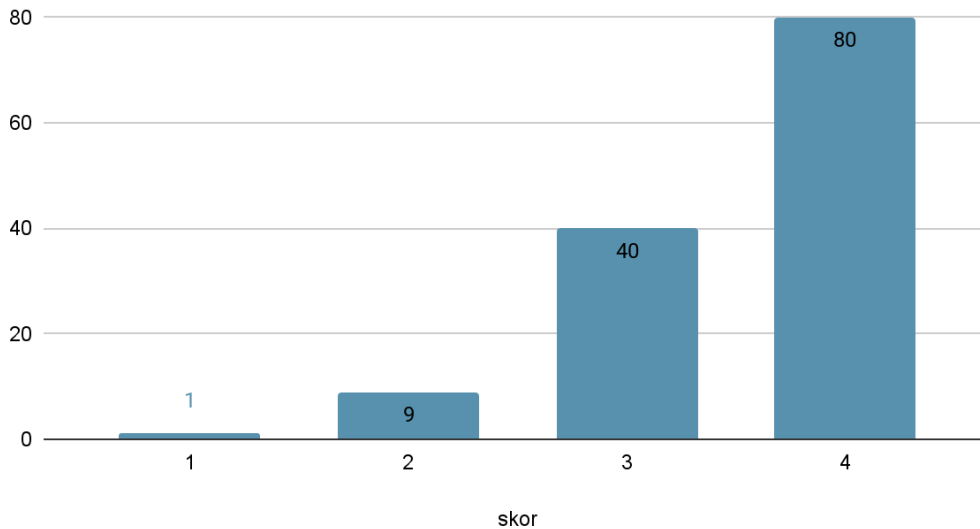
Kepastian oleh Pimpinan Departemen / Pengelola Prodi



Pengelola prodi Hubungan Internasional mendapatkan suara penilaian 4 atau “sangat baik” sebanyak 73 orang dari penilaian mahasiswa terkait memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa terkait akademik oleh pengelola prodi. Kemudian, suara terbanyak kedua didapat sebanyak 47 orang menjawab “baik” dalam skor 3. Lalu, dalam skor 2 atau penilaian “cukup” mendapatkan suara sejumlah 8 orang serta ada 2 orang memberikan skor 1 atau “kurang” terhadap daya tanggap pengelola prodi pelayanan akademik.

C.2. Dosen

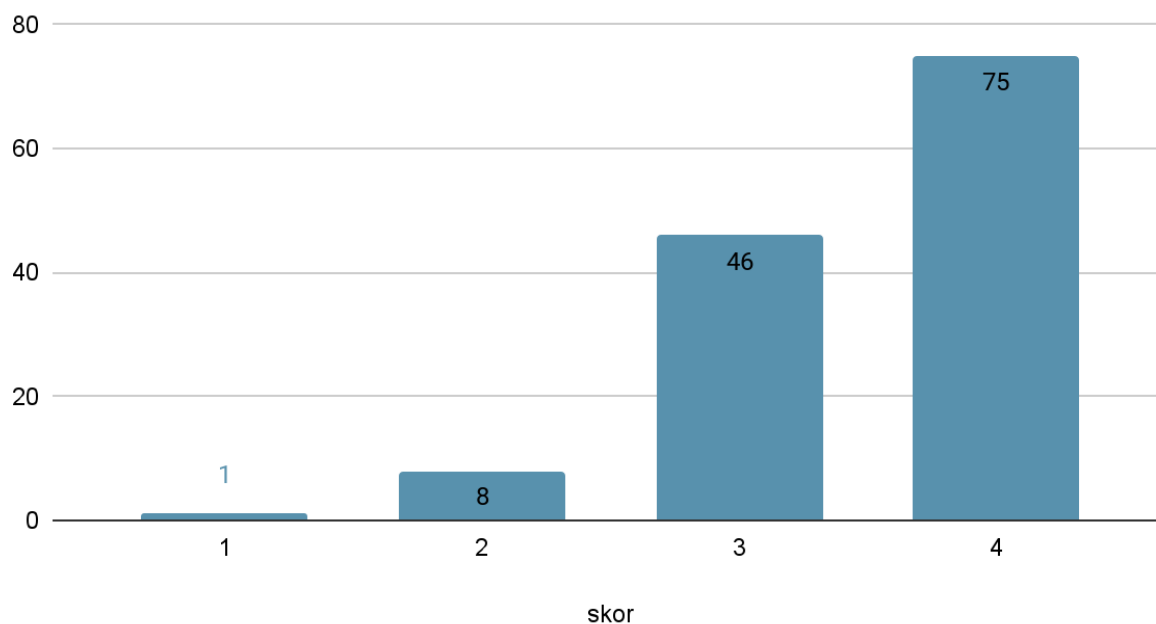
Kepastian oleh Dosen



Dosen Hubungan Internasional mendapatkan suara penilaian 4 atau “sangat baik” sebanyak 80 orang dari penilaian mahasiswa terkait memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa terkait akademik dosen. Kemudian, suara terbanyak kedua didapat sebanyak 40 orang menjawab “baik” dalam skor 3. Lalu, dalam skor 2 atau penilaian “cukup” mendapatkan suara sejumlah 9 orang serta ada 1 orang memberikan skor 1 atau “kurang” terhadap daya tanggap pengelola prodi pelayanan akademik.

C.3. Tenaga Pendidik

Kepastian oleh Tenaga Pendidik

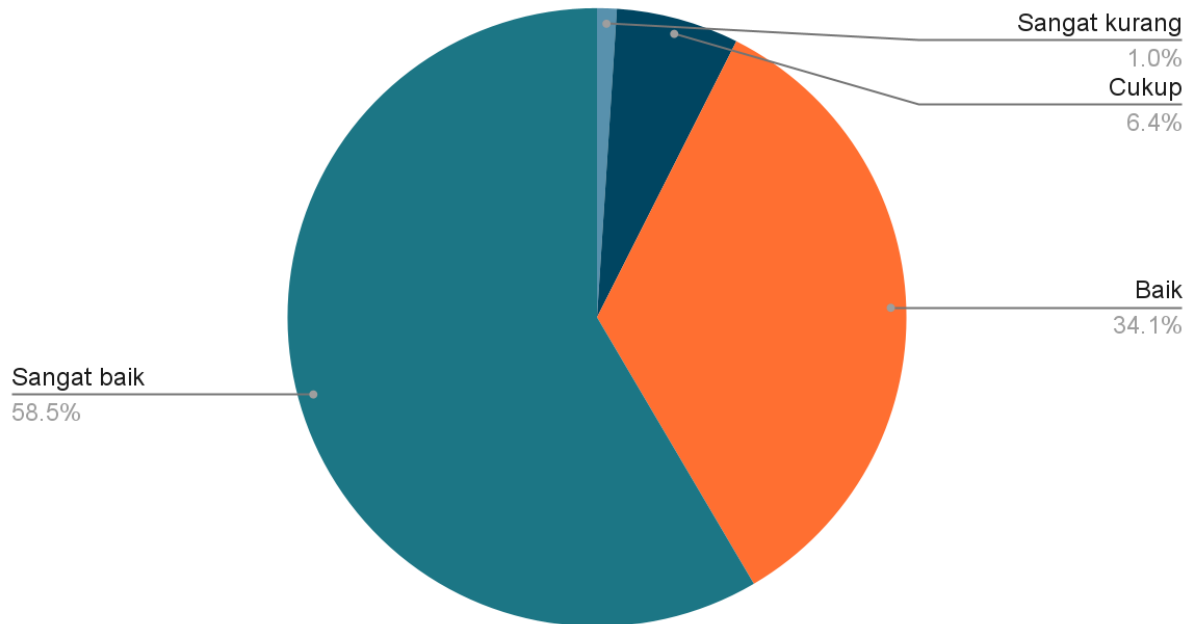


Tenaga pendidik Hubungan Internasional mendapatkan suara penilaian 4 atau “sangat baik” sebanyak 75 orang dari penilaian mahasiswa terkait memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa terkait akademik oleh tenaga pendidik. Kemudian, suara terbanyak kedua didapat sebanyak 46 orang menjawab “baik” dalam skor 3. Lalu, dalam skor 2 atau penilaian “cukup” mendapatkan suara sejumlah 8 orang serta ada 1 orang memberikan skor 1 atau “kurang” terhadap daya tanggap pengelola prodi pelayanan akademik.

C.4. Kesimpulan Kepastian (Assurance)

Kepastian (Assurance)		Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
Sangat baik	4	73	80	75	228	58%
Baik	3	47	40	46	133	34%
Cukup	2	8	9	8	25	6%
Kurang	1	2	1	1	4	1%
					390	100%

Kesimpulan Keseluruhan Kepastian

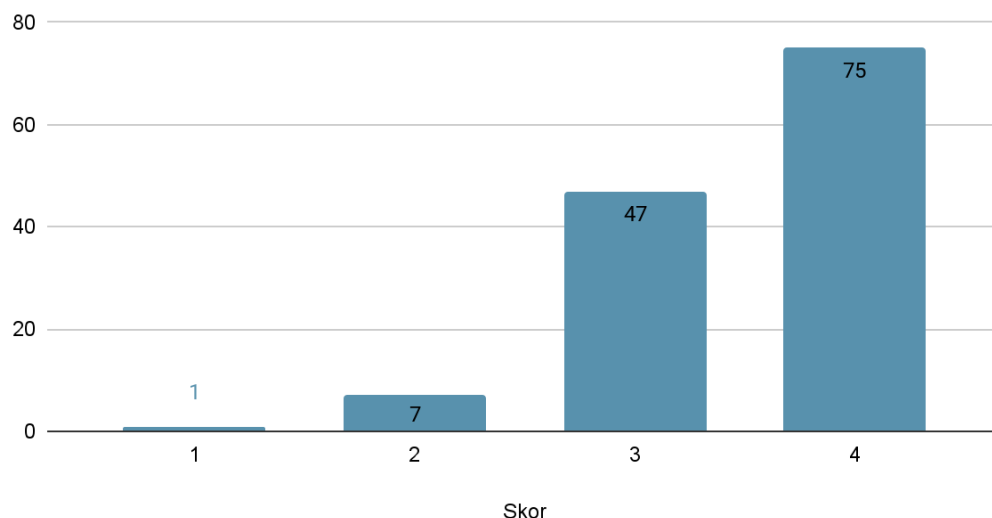


Dalam survey layanan 2021, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa oleh pengelola prodi, dosen, dan tenaga kependidikan terkait akademik. Melalui persentase survei, angka menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan daya tanggap dalam pelayanan akademik dinilai **sangat baik** dengan jumlah total survei sebanyak 228 mahasiswa. Sementara itu, penilaian **baik** juga ditunjukkan dengan jumlah mahasiswa sebanyak 133 orang. Dua skor terendah ditunjukkan pada penilaian **cukup** dan **kurang** dengan jumlah mahasiswa masing-masing 25 orang dan 4 orang.

D. Empathy (Kepedulian) (Jessica)

D.1 Pengelola prodi

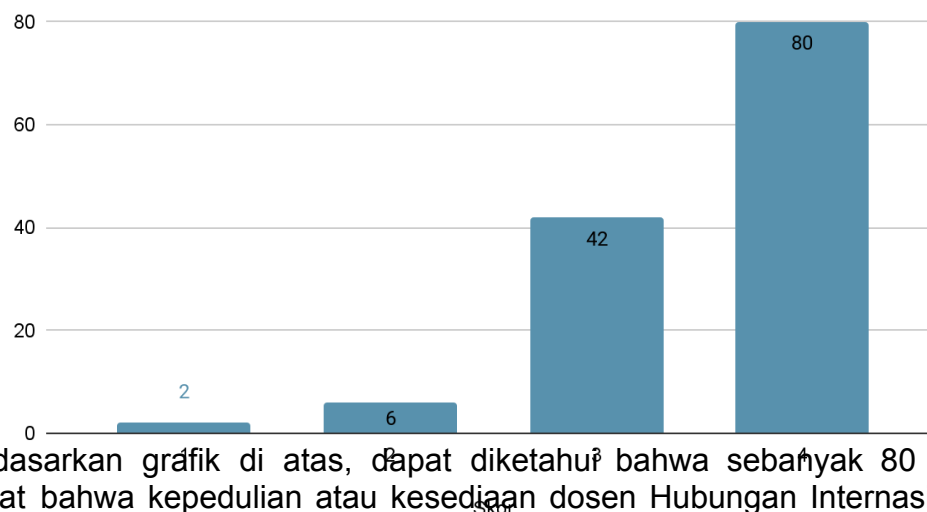
Kesediaan/kepedulian Pengelola Departemen/ Prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 75 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian atau kesediaan pengelola departemen Hubungan Internasional sudah **“sangat baik”** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Selanjutnya, sebanyak 47 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian pengelola departemen Hubungan Internasional sudah **“baik”** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Di sisi lain, 7 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian pengelola departemen masih **“cukup”** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Angka ini diikuti dengan satu mahasiswa yang berpendapat **“kurang”**.

D.2 Dosen

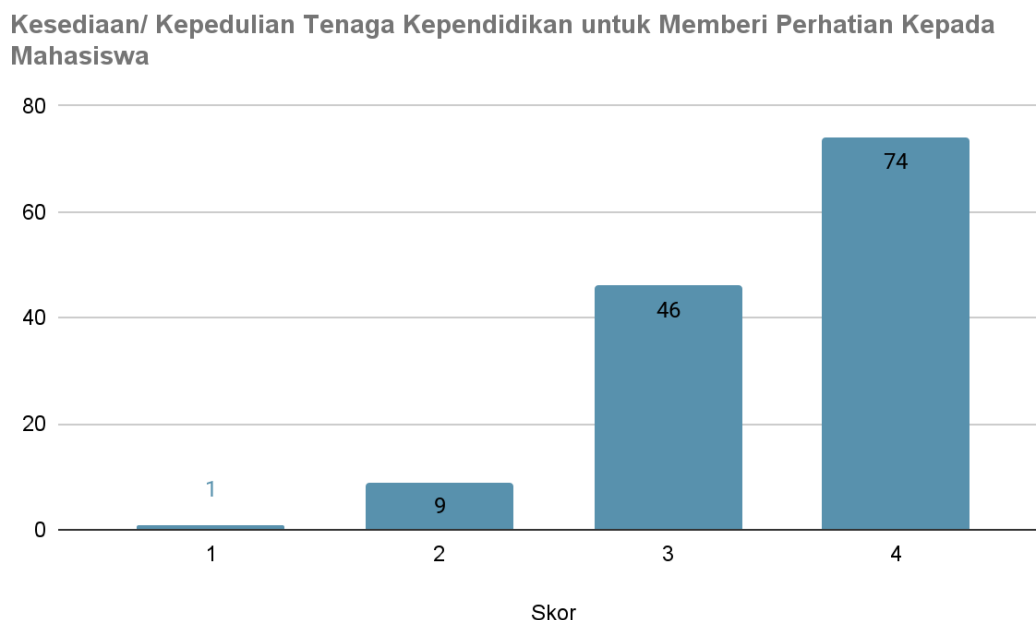
Kesediaan/ Kepedulian Dosen untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa



Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 80 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian atau kesediaan dosen Hubungan Internasional sudah **“sangat baik”** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Selanjutnya, sebanyak

42 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian dosen sudah “**baik**” dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Di sisi lain, terdapat 6 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian dosen masih “**Cukup**” dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Angka ini diikuti dengan 2 mahasiswa yang berpendapat “**Kurang**”.

D.3 Tenaga Pendidik



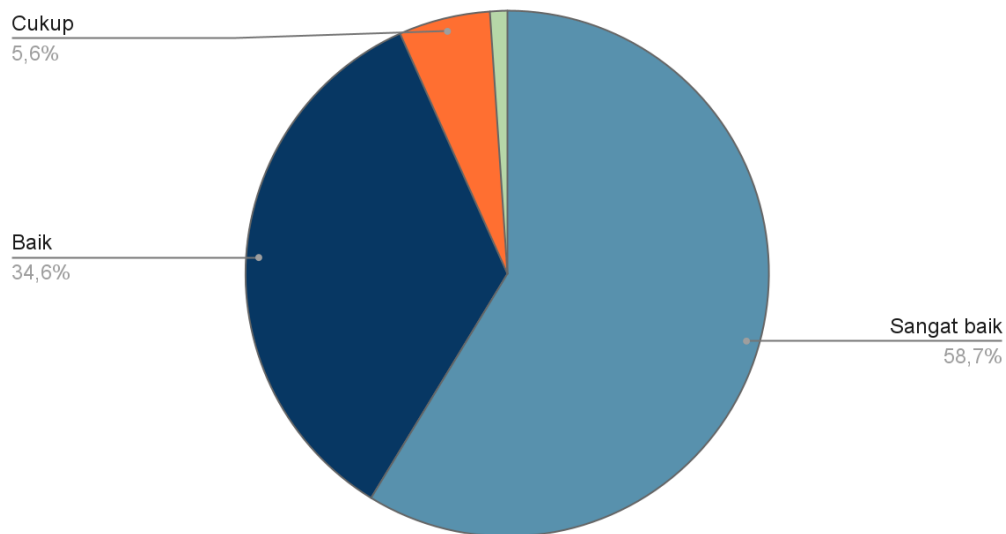
Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 74 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian atau kesediaan tenaga kependidikan departemen Hubungan Internasional sudah “**sangat baik**” dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Selanjutnya, sebanyak 46 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian tenaga kependidikan sudah “**baik**” dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Di sisi lain, terdapat 9 mahasiswa berpendapat bahwa kepedulian tenaga kependidikan masih “**cukup**” dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Angka ini diikuti dengan satu mahasiswa yang berpendapat “**kurang**”.

D.4 Kesimpulan *Empathy* 2021

Kepedulian (<i>Empathy</i>)		Pengelola	Dosen	Tenaga Pendidik	Jumlah total	Presentase
Sangat baik	4	75	80	74	229	58,7%
Baik	3	47	42	46	135	34,6%

Cukup	2	7	6	9	22	5,6%
Kurang	1	1	2	1	4	1%
					390	100%

Diagram Kesimpulan Seluruh Empati

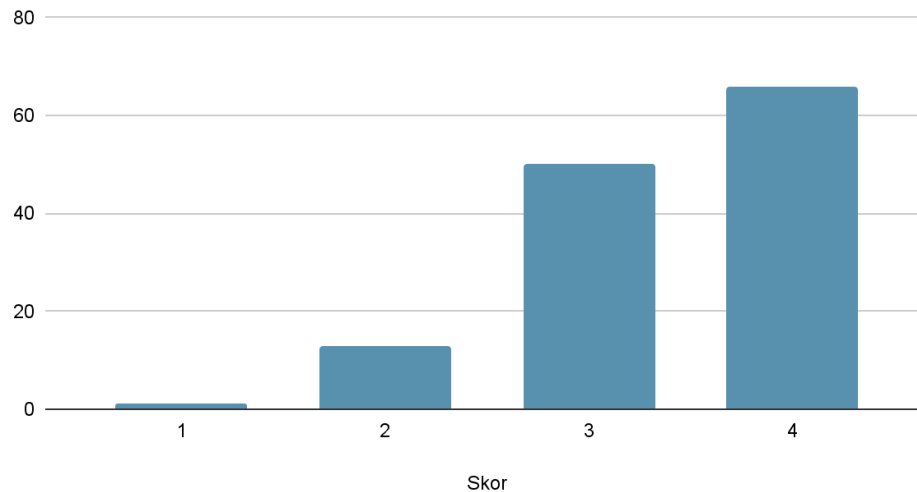


Berdasarkan grafik di atas, maka dapat diketahui bahwa kepedulian (*empathy*) dari pengelola, dosen, dan tenaga pendidik departemen Hubungan Internasional sudah **sangat baik** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas mahasiswa sejumlah 229 orang (58,7%) yang menjawab dengan skor 4. Angka ini diikuti dengan 135 mahasiswa (34,6%) yang menjawab dengan skor 3 atau **baik**. Di sisi lain, masih terdapat 22 mahasiswa (5,6%) yang berpendapat bahwa kepedulian (*empathy*) pengelola, dosen, dan tenaga pendidik masih **cukup** dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Angka ini diikuti dengan 4 mahasiswa (1%) yang berpendapat **kurang**.

E. Sarana dan Prasarana

E.1. Kecukupan

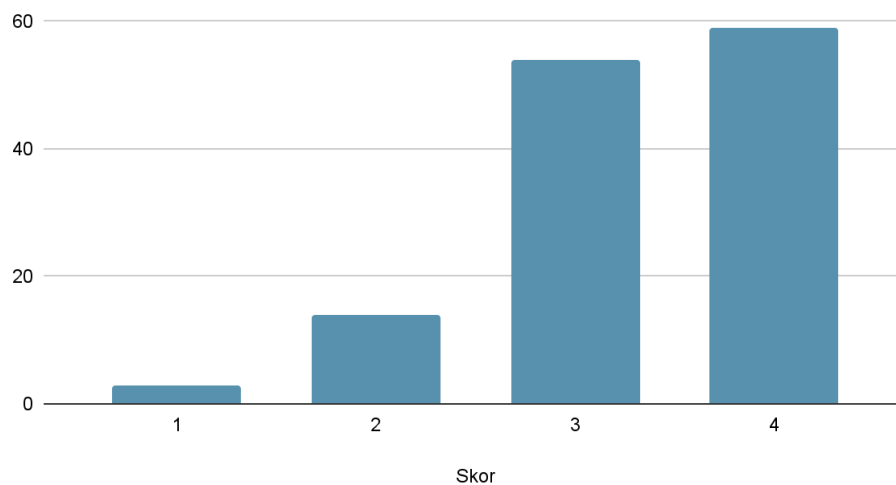
Kecukupan Sarana dan Prasarana



Unsur kecukupan sarana dan prasarana yang telah disediakan memperoleh hasil yang baik atau puas bagi mahasiswa, dimana terdapat 50 responden menilai bahwa sarpras memuaskan untuk menunjang kegiatan mahasiswa. Sedangkan terdapat 66 responden yang sangat puas terhadap sarpras yang telah disediakan oleh FISIP. Terdapat 13 responden menilai cukup puas terhadap kecukupan sarpras yang disediakan oleh FISIP. Sedangkan nilai terkecil yaitu pada responden yang menilai kurang terhadap kecukupan layanan dimana hanya 1 responden yang menilai kurang. Secara umum bahwa hasil menunjukkan bahwa kecukupan sarana dan prasarana sudah memuaskan bagi mahasiswa.

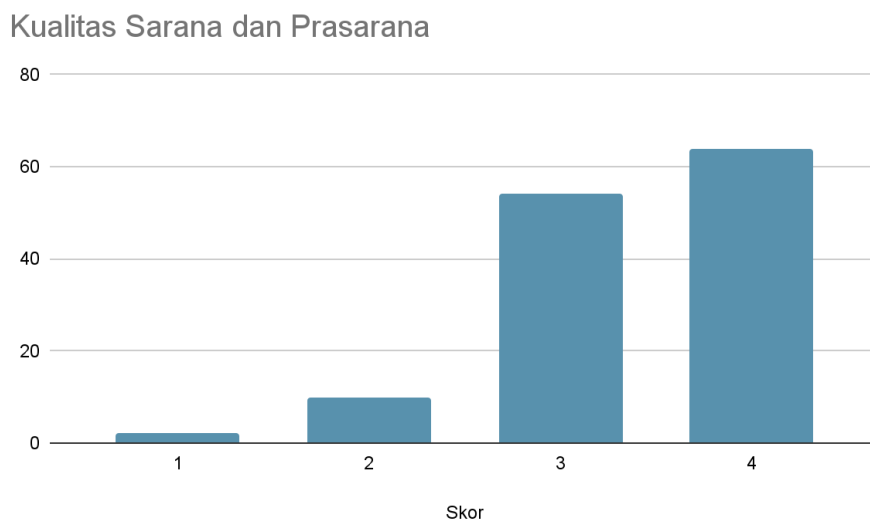
E.2. Aksesibilitas

Aksesibilitas terhadap Sarana dan Prasarana



Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana mendapatkan nilai yang memuaskan oleh para responden dimana terdapat 54 yang puas dengan akses terhadap sarana dan prasarana FISIP. Terdapat 59 responden yang menilai sangat puas terhadap akses sarana dan prasarana. Sedangkan terdapat 14 responden yang menilai cukup memuaskan pada akses terhadap sarana dan prasarana oleh FISIP. Dan hanya terdapat 3 responden yang menilai kurang puas dengan akses terhadap sarana dan prasarana. Secara umum bahwa hasil menunjukkan bahwa aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana sudah memuaskan bagi mahasiswa.

E.3. Kualitas

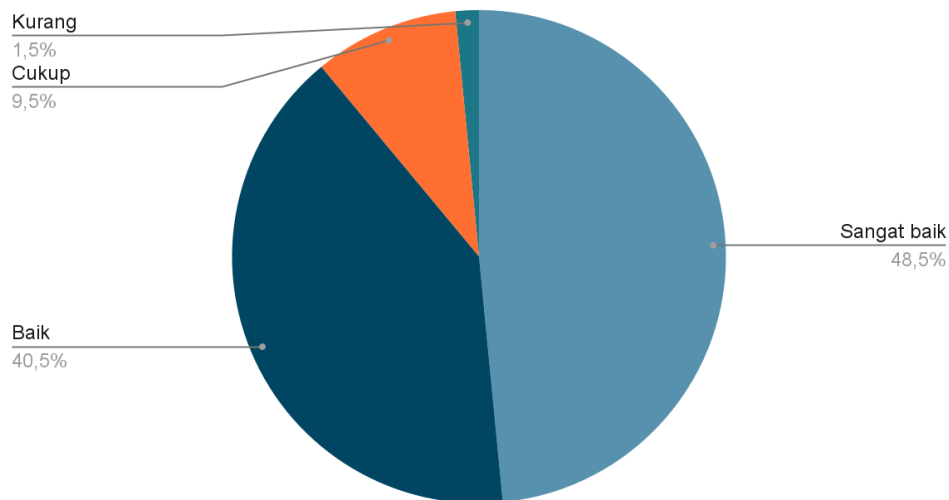


Sedangkan pada indikator kualitas sarana dan prasarana juga memperoleh hasil yang memuaskan, dimana terdapat 54 responden yang puas terhadap kualitas sarpras. Terdapat 64 responden yang sangat puas terhadap kualitas sarpras yang disediakan oleh FISIP. Hanya 10 responden yang cukup puas dengan kualitas sarpras. Serta, 2 responden yang menyatakan kurang puas dengan kualitas sarpras. Secara umum bahwa hasil menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah memuaskan bagi mahasiswa.

E.4. Kesimpulan

Sarana dan Prasarana		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	189	48%
Baik	3	158	41%
Cukup	2	37	9%
Kurang	1	6	2%
		390	100%

Points scored



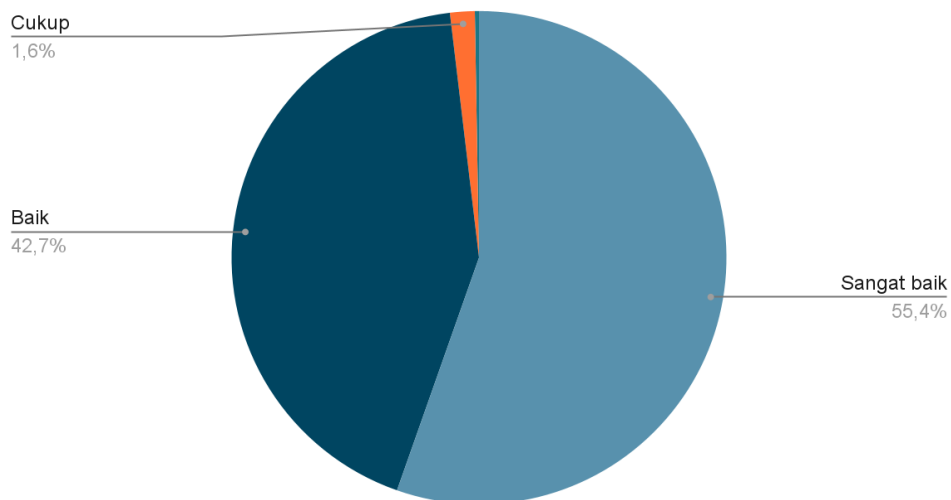
Penilaian pada indikator sarana dan prasarana yang disediakan oleh Undip dan FISIP memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 41% responden yang menilai baik atau puas pada aksesibilitas, kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana, sedangkan terdapat 48% responden yang merasa sangat puas terhadap sarpras. Terdapat 9% 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	206	53%
Baik	3	159	41%
Cukup	2	22	6%
Kurang	1	3	1%
		390	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 41% yang menilai puas terhadap pelayanan minat

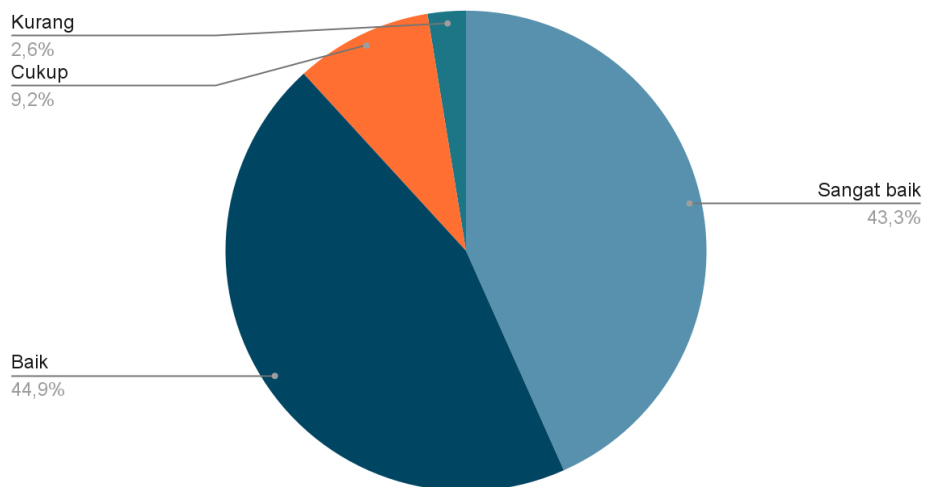
dan bakat bagi mahasiswa, sebesar 53% yang menilai sangat puas terhadap pelayanan minat dan bakat, sebesar 6% yang menilai cukup puas, dan hanya 1% yang menilai kurang puas.

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	169	43%
Baik	3	175	45%
Cukup	2	36	9%
Kurang	1	10	3%
		390	100%

Points scored

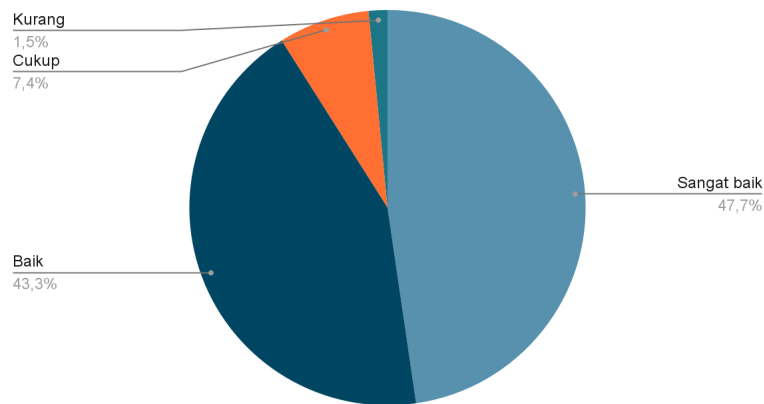


Pada indikator kepuasan terhadap pelayanan bimbingan karir yang disediakan oleh Undip, Fakultas maupun Prodi dalam beberapa parameter yaitu kepuasan pada manfaat, kebaruan informasi, dan kemudahan akses informasi memperoleh hasil yang memuaskan yaitu sebesar 45% yang menilai puas, terdapat 43% responden yang menilai sangat puas terhadap pelayanan bimbingan karir. Sebesar 9% responden yang menilai cukup puas dengan layanan bimbingan karir, dan hanya 3% atau yang menilai kurang puas.

- **Layanan Bimbingan Kewirausahaan (PMW atau Kegiatan Kewirausahaan lainnya)**

Pelayanan Bimbingan Kewirausahaan		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	186	48%
Baik	3	169	43%
Cukup	2	29	7%
Kurang	1	6	2%
		390	100%

Points scored



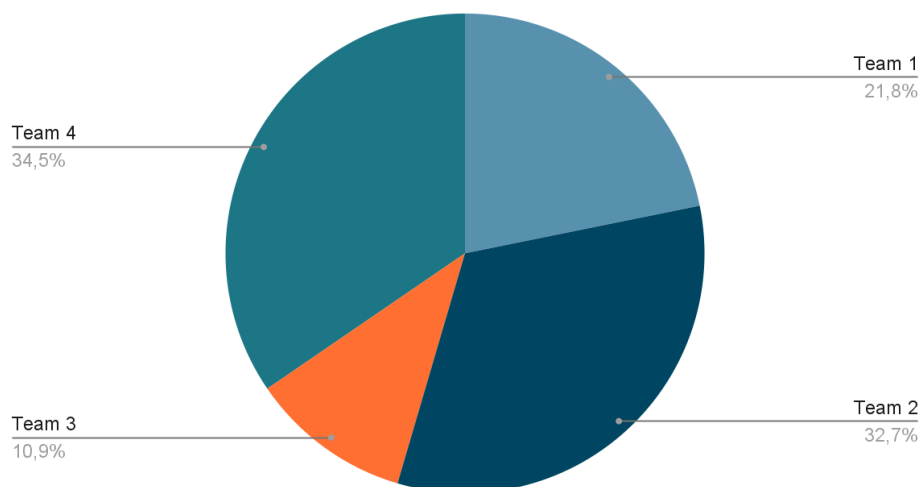
Pada indikator kepuasan terhadap pelayanan kewirausahaan yang disediakan oleh Undip, Fakultas maupun Prodi dalam beberapa parameter yaitu kepuasan pada manfaat, kebaruan informasi, dan kemudahan akses informasi memperoleh hasil yang memuaskan yaitu sebesar 43% yang menilai puas, terdapat 48% responden yang menilai sangat puas terhadap pelayanan bimbingan karir. Sebesar 7% 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	215	55%
Baik	3	152	39%
Cukup	2	20	5%
Kurang	1	3	1%
		390	100%

Points scored

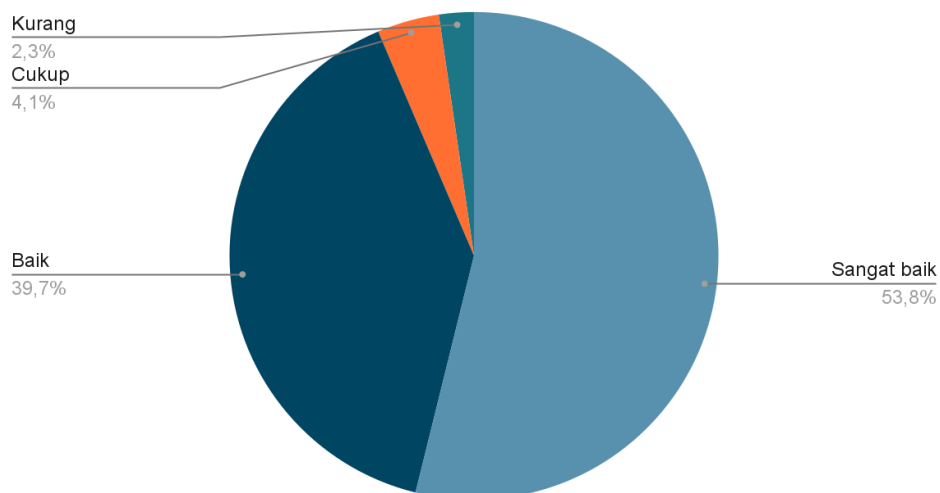


Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan konseling dan akademik memperoleh hasil yang sangat memuaskan dimana terdapat 55% responden yang sangat puas pada pelayanan akademik dan dosen wali, 39% yang menyatakan puas, 5% yang menilai cukup puas pada layanan ini. sedangkan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 1%.

- Layanan Bimbingan Tugas Akhir

Pelayanan Bimbingan Tugas Akhir		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	210	54%
Baik	3	155	40%
Cukup	2	16	4%
Kurang	1	9	2%
		390	100%

Points scored

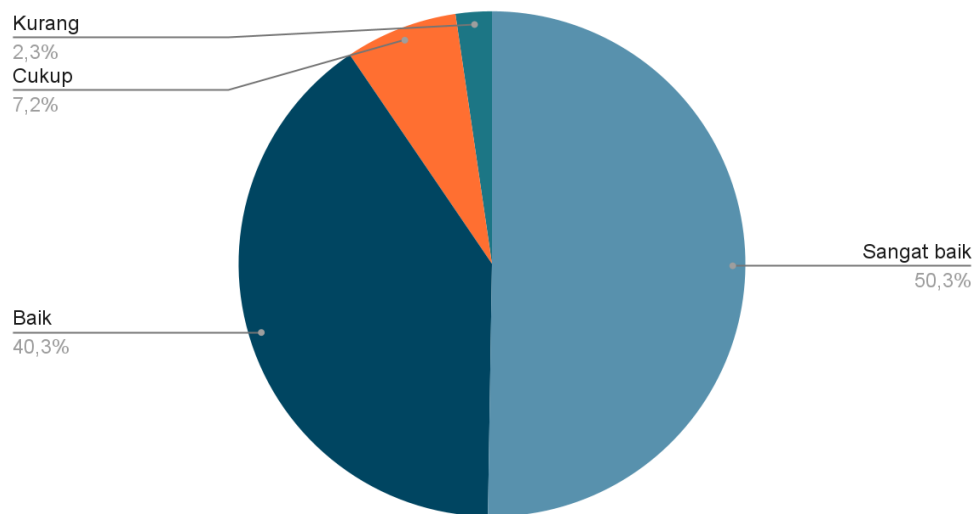


Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan tugas akhir memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 40% responden yang puas pada pelayanan akademik dan dosen pembimbing, 54% diantaranya yang menyatakan sangat puas pada layanan ini, 4% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 2%.

- Layanan Beasiswa

Layanan Beasiswa		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	196	50%
Baik	3	157	40%
Cukup	2	28	7%
Kurang	1	9	2%
		390	100%

Points scored

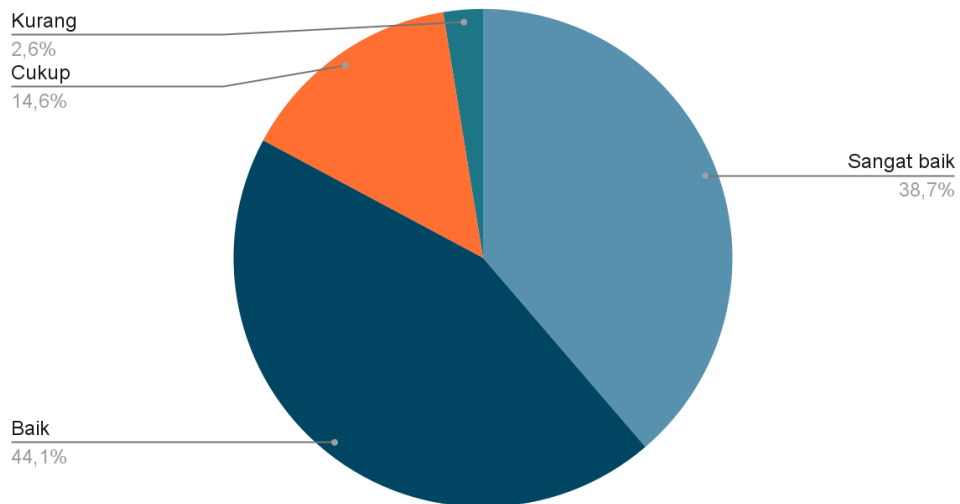


Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan beasiswa memperoleh hasil yang sangat memuaskan dimana terdapat 50% responden yang sangat puas pada pelayanan beasiswa, 40% diantaranya yang menyatakan puas pada layanan ini, 7% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 2%.

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

Layanan Kesehatan Fisik dan Mental		Jumlah	Persentase
Sangat Baik	4	151	39%
Baik	3	172	44%
Cukup	2	57	15%
Kurang	1	10	3%
		390	100%

Points scored



Indikator pelayanan kesejahteraan pada layanan bimbingan tugas akhir memperoleh hasil yang memuaskan dimana terdapat 44% responden yang sangat puas pada pelayanan beasiswa, 39% diantaranya yang menyatakan sangat puas pada layanan ini, 15% yang menilai cukup puas, dan nilai terkecil terletak pada mahasiswa yang kurang puas yang hanya ada pada 3%.

