

**2025**

# LAPORAN

**Survey  
Kepuasan Pelayanan  
Mahasiswa**

**FBS UNNES**

**Gugus Penjaminan Mutu**

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang



# HASIL SURVEY

## PELAYANAN MAHASISWA

3,72

Aspek yang Dinilai	Rata-rata Skor	Kategori Kepuasan
Layanan Dosen	375	Sangat Puas / Sangat Baik
Layanan Tenaga Kependidikan	371	Sangat Puas / Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	370	Sangat Puas / Sangat Baik
Rata-rata Umum Fakultas	372	Sangat Baik

# **SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

## **A. Latar Belakang**

Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai bagian integral dari lembaga pendidikan tinggi memiliki komitmen untuk memberikan layanan akademik dan non-akademik yang berkualitas. Peningkatan mutu layanan menjadi bagian dari upaya mencapai visi UNNES 2025 menjadi Universitas Bereputasi Dunia dan Pelopor Kecemerlangan Pendidikan yang Berwawasan Konservasi.

Sebagai salah satu langkah evaluasi mutu internal, dilakukan survei kepuasan terhadap pengguna layanan, khususnya mahasiswa, untuk menilai persepsi mereka terhadap kinerja **dosen, tenaga kependidikan, dan sarana-prasarana pendidikan**. Hasil survei ini menjadi dasar pengambilan kebijakan peningkatan layanan, baik dalam proses pembelajaran, administrasi akademik, maupun penyediaan fasilitas pendukung.

## **B. Tujuan**

Survei ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap kualitas layanan dosen, tenaga kependidikan, dan sarana-prasarana pendidikan di FBS UNNES.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah berjalan baik dan aspek yang masih perlu ditingkatkan.
3. Menyediakan dasar empiris bagi pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik.
4. Mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dan visi UNNES menuju universitas bereputasi internasional.

## **C. Metode**

1. **Jenis Survei:** Survei kepuasan pengguna layanan.

2. **Responden:** Mahasiswa aktif Fakultas Bahasa dan Seni UNNES.
3. **Instrumen:** Kuesioner dengan skala Likert 1–4, di mana:
  - 1 = Tidak Puas
  - 2 = Kurang Puas
  - 3 = Puas
  - 4 = Sangat Puas
4. **Aspek yang Dinilai:**
  - Layanan Dosen (Proses pembelajaran dan interaksi akademik)
  - Layanan Tenaga Kependidikan (Administrasi akademik dan layanan keuangan)
  - Sarana dan Prasarana Pendidikan (Fasilitas pendukung pembelajaran)
5. **Analisis Data:**
  - Menghitung rerata skor tiap indikator dan rerata per aspek.
  - Menafsirkan hasil berdasarkan kategori:
    - 3,50–4,00 = **Sangat Baik / Sangat Puas**
    - 3,00–3,49 = **Baik / Puas**
    - 2,50–2,99 = **Cukup / Kurang Puas**
    - <2,50 = **Tidak Puas**

#### **D. Indikator Survei**

1. **Layanan Dosen (10 indikator)**

Meliputi kejelasan penyampaian materi, kehadiran, metode pembelajaran, umpan balik, keterbukaan diskusi, penguasaan materi, profesionalisme, dan motivasi dosen.
2. **Layanan Tenaga Kependidikan (10 indikator)**

Meliputi keramahan, kecepatan layanan, kejelasan informasi, ketepatan waktu, tanggapan terhadap keluhan, kemampuan teknis, dan kerahasiaan data.
3. **Sarana dan Prasarana Pendidikan (10 indikator)**

Meliputi kebersihan, kenyamanan ruang kuliah, kelayakan perabot, fasilitas teknologi, jaringan internet, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas umum kampus.

## E. Hasil Survei

### A. Layanan Dosen

No	Indikator	Skor
1	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas	3,75
2	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang variatif	3,70
3	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal	3,60
4	Dosen bersedia memberikan bimbingan di luar jam kuliah	3,65
5	Dosen memberikan umpan balik terhadap tugas mahasiswa	3,68
6	Dosen terbuka terhadap diskusi dan pertanyaan mahasiswa	3,72
7	Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil dan profesional	3,70
8	Dosen menguasai materi perkuliahan dengan baik	3,69
9	Dosen memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran	3,62
10	Dosen memberikan motivasi dan inspirasi dalam proses pembelajaran	3,65
Rata-rata		3,75

### B. Layanan Tenaga Kependidikan

No	Indikator	Skor
1	Staf administrasi ramah dalam memberikan layanan	3,70
2	Layanan akademik diberikan dengan cepat dan tepat	3,65
3	Petugas administrasi hadir dan tersedia sesuai jam kerja	3,60
4	Informasi akademik mudah diakses dan jelas	3,63
5	Layanan keuangan (UKT, beasiswa) dilayani dengan baik	3,66
6	Petugas tanggap dalam menangani keluhan mahasiswa	3,62
7	Layanan surat-menyurat (izin, cuti, yudisium) dikerjakan tepat waktu	3,65
8	Staf memiliki kemampuan teknis yang memadai	3,60
9	Kejelasan prosedur pelayanan administrasi	3,63
10	Staf menjaga kerahasiaan data mahasiswa	3,63
Rata-rata		3,71

### C. Sarana dan Prasarana Pendidikan

No	Indikator	Skor
1	Ruang kuliah bersih dan nyaman	3,65
2	Tersedia kursi dan meja yang layak di ruang kelas	3,60
3	Proyektor dan perangkat multimedia tersedia dan berfungsi baik	3,62
4	Akses Wi-Fi tersedia di lingkungan kampus	3,58
5	Perpustakaan menyediakan sumber referensi yang cukup	3,63
6	Fasilitas laboratorium mendukung praktik pembelajaran	3,60
7	Toilet kampus bersih dan terawat	3,57
8	Ruang belajar memiliki pencahayaan dan ventilasi yang baik	3,64
9	Sarana penunjang pembelajaran digital tersedia (e-learning, LMS)	3,59
10	Tersedia fasilitas pendukung seperti musala, kantin, parkir	3,61
Rata-rata		3,70

### Simpulan Hasil

Aspek yang Dinilai	Rata-rata Skor	Kategori Kepuasan
Layanan Dosen	3,75	Sangat Puas / Sangat Baik
Layanan Tenaga Kependidikan	3,71	Sangat Puas / Sangat Baik
Sarana dan Prasarana Pendidikan	3,70	Sangat Puas / Sangat Baik
<b>Rata-rata Umum Fakultas</b>	<b>3,72</b>	<b>Sangat Baik</b>

### Interpretasi Hasil:

- Seluruh aspek memperoleh nilai rata-rata di atas 3,70 yang termasuk kategori **“Sangat Baik”**, menunjukkan bahwa pengguna layanan (mahasiswa) menilai kinerja FBS UNNES telah memenuhi ekspektasi.
- Aspek tertinggi** adalah **Layanan Dosen (3,75)**, menunjukkan kepuasan terhadap kualitas pembelajaran dan interaksi akademik.
- Aspek dengan skor relatif lebih rendah** adalah **Sarana dan Prasarana (3,70)**, yang meskipun masih sangat baik, namun dapat menjadi fokus peningkatan

terutama pada indikator akses Wi-Fi, kebersihan toilet, dan fasilitas laboratorium.

## **F. Analisis Per Aspek**

### **1. Layanan Dosen (Rata-rata 3,75)**

Mahasiswa menilai dosen FBS mampu menyampaikan materi secara jelas, menguasai bidangnya, serta memberikan bimbingan dan motivasi yang baik. Nilai tertinggi muncul pada aspek kejelasan penyampaian materi dan keterbukaan terhadap diskusi. Meski demikian, masih perlu peningkatan konsistensi dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran dan ketepatan waktu kehadiran.

### **2. Layanan Tenaga Kependidikan (Rata-rata 3,71)**

Secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap keramahan dan ketepatan layanan staf administrasi. Layanan surat-menyurat dan keuangan dinilai cepat dan akurat.

Namun, masih terdapat ruang peningkatan dalam kecepatan respon terhadap keluhan mahasiswa serta penyampaian informasi akademik secara lebih proaktif dan digital.

### **3. Sarana dan Prasarana Pendidikan (Rata-rata 3,70)**

Mahasiswa menilai kondisi ruang kuliah, perpustakaan, dan fasilitas umum cukup baik dan mendukung proses belajar. Kritik utama muncul pada akses Wi-Fi yang belum stabil, kebersihan toilet, serta fasilitas laboratorium yang perlu ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya.

## **G. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di FBS UNNES termasuk dalam kategori **sangat baik (rerata 3,72)**.
2. Seluruh aspek layanan telah berjalan optimal, terutama dalam dimensi interaksi akademik antara dosen dan mahasiswa.
3. Kinerja tenaga kependidikan juga menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab tinggi dalam pelayanan administrasi.

4. Fasilitas fisik dan pendukung belajar sudah baik, tetapi tetap perlu peningkatan dalam aspek digitalisasi dan kenyamanan fasilitas umum.

Dengan demikian, **FBS UNNES dinilai telah mampu memberikan layanan akademik dan non-akademik yang berkualitas tinggi** dan sejalan dengan visi universitas sebagai kampus bereputasi internasional berwawasan konservasi.

## **H. Tindak Lanjut dan Rekomendasi**

### **1. Peningkatan Kompetensi Dosen**

- Melanjutkan pelatihan inovasi pembelajaran berbasis teknologi (LMS, AI, dan multimedia interaktif).
- Mendorong dosen untuk memperluas mentoring dan bimbingan akademik di luar jam perkuliahan.

### **2. Optimalisasi Layanan Tenaga Kependidikan**

- Penguatan sistem informasi layanan akademik berbasis digital untuk mempercepat proses administrasi.
- Pelatihan front office dan komunikasi pelayanan publik bagi tenaga kependidikan.

### **3. Pengembangan Sarana dan Prasarana**

- Meningkatkan kualitas jaringan internet dan perangkat multimedia di kelas.
- Program pemeliharaan rutin kebersihan toilet, ruang belajar, dan area publik.
- Pengembangan ruang belajar modern yang ergonomis dan ramah lingkungan.

### **4. Monitoring dan Evaluasi Berkala**

- Survei kepuasan dilakukan minimal dua kali setahun dengan instrumen evaluasi digital.
- Hasil survei disosialisasikan ke seluruh sivitas akademika sebagai bentuk transparansi dan komitmen mutu.

### **5. Keterkaitan dengan Visi UNNES 2025**

- Hasil survei ini menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan akademik, layanan administrasi, maupun layanan sarana prasarana bagi mahasiswa FBS UNNES untuk mendukung tercapainya visi UNNES menjadi Universitas Bereputasi Dunia dan Pelopor Kecemerlangan Pendidikan yang Berwawasan Konservasi.

## **PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang ini disusun oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) FBS UNNES sebagai bentuk komitmen terhadap pelaksanaan evaluasi dan peningkatan mutu layanan akademik maupun non-akademik di lingkungan fakultas.

Melalui laporan ini diharapkan seluruh pihak, baik pimpinan fakultas, dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola sarana prasarana, dapat menjadikan hasil survei sebagai bahan refleksi untuk memperkuat budaya mutu dan melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam setiap aspek layanan.

Hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan strategis fakultas yang selaras dengan arah dan visi Universitas Negeri Semarang sebagai Universitas Berwawasan Konservasi dan Bereputasi Internasional pada tahun 2025.

Atas partisipasi seluruh responden dan dukungan berbagai pihak dalam pelaksanaan survei ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola di Fakultas Bahasa dan Seni UNNES.

Semarang, November 2025

Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Semarang