



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

LULUSAN

PS MIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu;
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB sebagai sebuah institusi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkecuali juga diharapkan dapat terus meningkatkan layanannya kepada seluruh sivitas akademika (mahasiswa, dosen, lulusan dan tenaga kependidikan) serta pihak luar FISIP UB yang aktif di

lingkungan fakultas. Dengan dibuatnya Laporan IKM ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Lulusan ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan pengguna layanan agar dapat dijadikan masukan oleh Fakultas Filsafat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara lebih spesifik, kegiatan ini ditujukan untuk:

- 1) Mendorong partisipasi lulusan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan lulusan.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan lulusan.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan lulusan.

C. Sasaran

Sasaran Survey Indeks Kepuasan Lulusan ini adalah lulusan dari PS Magister Ilmu Sosial yang berada di lingkungan FISIP UB.

D. Metode Pengumpulan Data

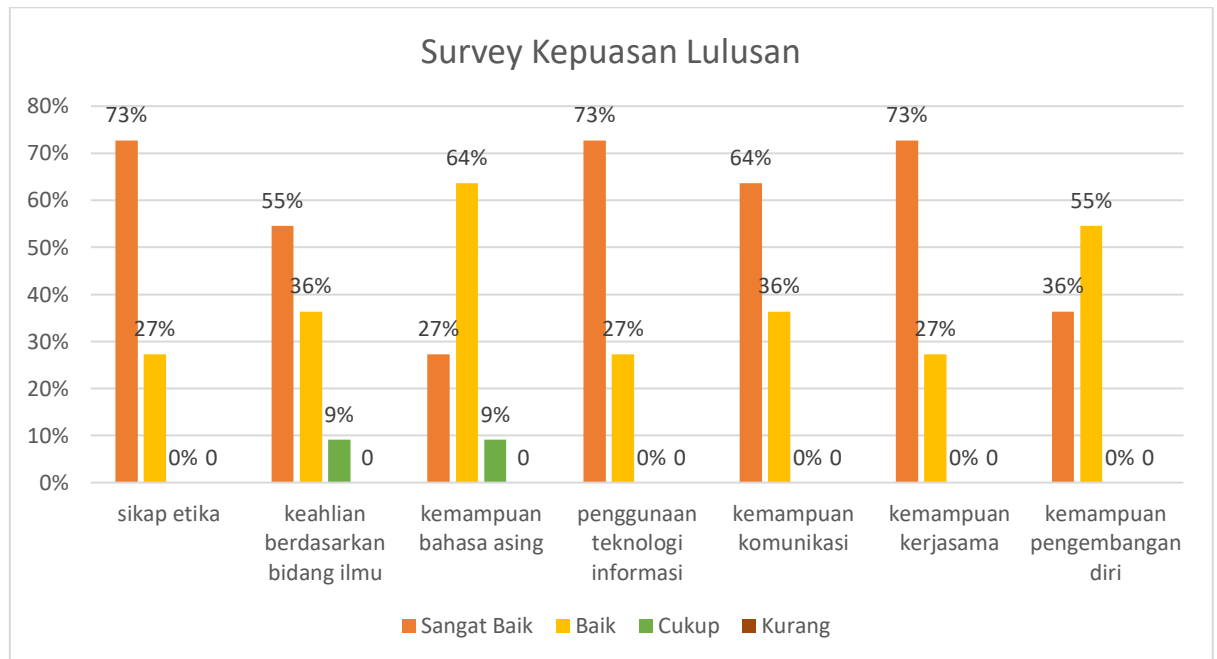
Pengumpulan data yang digunakan melalui bentuk survey kepuasan yang dianalisis secara statistik deskriptif.

BAB II

HASIL

A. Hasil Survey Kepuasan Layanan Lulusan

Berdasarkan data hasil survey kepuasan layanan lulusan, sebanyak 11 lulusan PS Magister Ilmu Sosial telah mengisi survey. Di bawah ini merupakan diagram hasil survey kepuasan layanan Dosen terhadap lulusan.



Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa rerata lulusan merasa puas terhadap layanan dosen yang ada di PS Magister Ilmu Sosial. Hal itu ditunjukkan dengan banyaknya lulusan yang mengisi survey dengan hasil sangat baik. Berdasarkan gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 73% responden merasa bahwa sikap etika yang dilakukan oleh dosen saat mengajar sudah sangat baik, dan 27% responden merasa baik. Tidak dipungkiri bahwa di dalam proses pelaksanaan belajar mengajar seorang dosen harus tetap menjaga sikap dan etikanya sehingga mahasiswa merasa nyaman saat proses belajar mengajar berlangsung. Kemudian untuk keahlian berdasarkan bidang ilmu sebanyak 55% responden merasa sangat baik, 36% merasa baik dan 9% merasa cukup. Dosen tetap wajib memiliki keahlian di bidang ilmu yang sesuai dengan disiplin ilmu pada program studinya, sehingga bisa lebih fokus. Selanjutnya untuk kemampuan Bahasa asing pada dosen yang mengajar PS Magister Ilmu Sosial, berdasarkan hasil survey sebanyak 64% responden merasa baik, 27% responden merasa sangat baik, dan 9% responden merasa cukup. Setiap dosen disarankan tidak hanya memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, namun juga

dituntut menguasai ketrampilan khusus (skill) yang dibutuhkan saat ini khususnya kemampuan Bahasa Inggris. Menguasai bahasa Inggris adalah suatu kebutuhan dan tentu menjadi nilai tambah bagi seorang dosen. Meski bukan sebagai kewajiban, tetapi penting bagi dosen untuk menguasai bahasa Inggris karena ada banyak manfaat serta kelebihan yang didapatkan dari menguasai bahasa Inggris. Kemudian untuk penggunaan teknologi informasi sebanyak 73% responden merasa sangat baik, dan 27% responden merasa baik. Selanjutnya untuk kemampuan komunikasi sebanyak 64% responden merasa sangat baik dan 36% responden merasa baik. Sebagai dosen harus bisa berkomunikasi dengan baik agar ilmunya dapat tersampaikan kepada mahasiswa. Untuk kemampuan kerjasama sebanyak 73% responden merasa sangat baik dan 27% responden merasa baik. Sedangkan untuk aspek kemampuan pengembangan diri sebanyak 55% responden merasa baik dan 36% responden merasa sangat baik.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan survey yang dilaksanakan oleh PS Magister Ilmu Sosial, maka dapat disimpulkan bahwa rerata lulusan merasa sangat baik terhadap layanan yang dilakukan oleh dosen. Disamping itu PS Magister tetap harus mempertahankan dan meningkatkan layanannya terhadap lulusan.