

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**  
**Universitas Negeri Surabaya**

**PRODI S2 PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**PENYUSUN:**  
**UPM**  
**Prodi S2 PPKn**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Negeri Surabaya**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**JUNI 2026**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PRODI S2 PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Laporan *Survey Kepuasan Mahasiswa* Program Studi S2 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surabaya telah dilaksanakan dan disahkan oleh:

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S2 PPKn Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Negeri Surabaya

Surabaya, Juni 2026

Koorprodi

Unit Penjamin Mutu



**Prof. Dr. Raden Roro Nanik Setyowati, M.Si**  
NIP. 196708251992032001



**Budi Santosa, S.PdI., M.S.I**  
NIP. 198009152024211001

## SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Hasil survey kepuasan mahasiswa yang sudah dilakukan, dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel Survey Kepuasan Mahasiswa S2 PPKn

| Kategori                      | Nomor Item | Indikator                                                 | 24041965008 | 24041965003 | 24041965004 | 24041965002 | 24041965009 | 24041965006 |
|-------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Keandalan / Reliability       | 1          | Ketersediaan layanan akademik, administrasi, dan dukungan | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 19         | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan p               | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
| Daya Tanggap / Responsiveness | 3          | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer                 | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 7          | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer                 | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 11         | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer                 | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 15         | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ket                 | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 16         | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer                 | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 20         | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| Kepastian / Assurance         | 2          | Kejelasan informasi program bidang penalaran,             | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 6          | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasi            | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 10         | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewi            | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 14         | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembaya              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 21         | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan p               | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| Empati / Empathy              | 4          | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 8          | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 12         | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 17         | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te              | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 22         | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidik             | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| Tangible / Bukti Fisik        | 5          | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual          | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 9          | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual          | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 13         | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual          | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           |
|                               | 18         | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasara             | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
|                               | 23         | Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan pra         | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |

Hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S2 PPKn menunjukkan gambaran umum bahwa kualitas layanan akademik dan non-akademik telah berada pada kategori **baik**, dengan skor rata-rata berkisar antara 3 hingga 4 pada setiap indikator. Lima dimensi utama yang diukur meliputi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Secara keseluruhan, mahasiswa menilai bahwa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, serta sistem administrasi telah memenuhi harapan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Pada aspek **Keandalan**, mahasiswa menilai bahwa layanan akademik, administrasi, dan dukungan dosen telah berjalan dengan baik dan konsisten. Namun, adanya nilai 3 pada beberapa respon menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi antarunit agar proses pelayanan lebih efisien dan terintegrasi. Rencana tindak lanjut yang disarankan adalah penyusunan SOP layanan akademik terpadu serta pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kependidikan untuk memastikan standar mutu yang seragam.

Indikator **Daya Tanggap** memperlihatkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan cukup cepat dalam merespons kebutuhan mahasiswa, tetapi variasi skor antara 3 dan 4 menunjukkan masih ada ketidakkonsistenan dalam kecepatan tanggapan. Untuk itu, perlu dibentuk tim helpdesk akademik dengan sistem pelaporan keluhan berbasis digital serta penetapan standar waktu tanggapan maksimal 24 jam agar responsivitas meningkat dan mahasiswa merasa lebih diperhatikan.

Pada dimensi **Kepastian**, mahasiswa menilai bahwa kejelasan informasi dan SOP layanan sudah baik, namun belum seluruh mahasiswa memahami alur dan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi SOP secara berkala dan pengembangan portal digital layanan akademik yang memuat panduan lengkap terkait proses administrasi, karier, dan akademik agar transparansi dan kepastian layanan semakin kuat.

Indikator **Empati** menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan telah menunjukkan kepedulian terhadap keluhan mahasiswa, tetapi skor 3 pada beberapa item menandakan perlunya peningkatan komunikasi interpersonal. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah mengadakan pelatihan komunikasi empatik bagi dosen dan staf, serta membentuk forum aspirasi mahasiswa dua kali setiap semester untuk memperkuat hubungan emosional dan rasa saling memahami antara mahasiswa dan pengelola program studi.

Terakhir, pada aspek **Bukti Fisik**, mahasiswa menilai bahwa sarana dan prasarana pembelajaran sudah cukup memadai, namun masih ada catatan terkait kenyamanan dan kelengkapan fasilitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan audit fasilitas secara berkala dan pengembangan ruang belajar digital yang lebih interaktif serta pembaruan sarana multimedia untuk mendukung pembelajaran berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik (rata-rata skor 3,6–3,9). Prodi S2 PPKn telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu layanan akademik, namun perlu memperkuat aspek responsivitas dan empati agar pengalaman mahasiswa semakin positif dan inklusif. Implementasi rencana tindak lanjut di atas diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan dan mendukung pencapaian visi program studi sebagai pusat unggulan pendidikan kewarganegaraan berbasis profesionalisme dan humanisme. Berikut adalah hasil evaluasi dan rencana tindak lanjut.

| Indikator                 | Evaluasi                                                                                                | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keandalan/<br>Reliability | Layanan akademik dan administrasi dinilai konsisten dan tersedia dengan baik. Namun, beberapa responden | - Menyusun SOP layanan akademik yang lebih terintegrasi. - Mengadakan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kependidikan. |

|                               |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | memberi nilai 3, menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi antara dosen dan tenaga kependidikan.                                                                          |                                                                                                                                                                                                                          |
| Daya Tanggap / Responsiveness | Petugas dan dosen dinilai cukup cepat dalam merespons kebutuhan mahasiswa, tetapi masih ada variasi skor antara 3 dan 4.                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membentuk tim <i>helpdesk</i> akademik dengan sistem tiket keluhan.</li> <li>- Menetapkan standar waktu tanggapan maksimal 24 jam untuk setiap permintaan mahasiswa.</li> </ul> |
| Kepastian / Assurance         | Kejelasan SOP dan informasi program sudah baik, namun perlu disosialisasikan lebih luas agar semua mahasiswa memahami alur layanan.                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan <i>refreshment</i> SOP setiap semester.</li> <li>- Menyediakan portal digital berisi panduan layanan akademik dan karier.</li> </ul>                                  |
| Empati/ Empathy               | Dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap keluhan mahasiswa, tetapi skor 3 pada beberapa item menandakan perlunya peningkatan komunikasi interpersonal. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengadakan <i>coaching clinic</i> dosen dan tenaga kependidikan tentang komunikasi empatik.</li> <li>- Membentuk forum aspirasi mahasiswa dua kali per semester.</li> </ul>     |
| Tangible / Bukti Fisik        | Fasilitas fisik seperti ruang belajar, aksesibilitas, dan sarana pendukung dinilai cukup baik, namun masih ada catatan terkait kenyamanan dan kelengkapan sarana.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan audit fasilitas setiap semester.</li> <li>- Mengembangkan ruang belajar digital dan memperbarui sarana multimedia.</li> </ul>                                         |