



LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN GENAP

T.A 2024-2025

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TADULAKO**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN SEMESTER GENAP T.A 2024/2025

Palu, 26 November 2025

Dekan FISIP

Dr. Muh. Nawawi M.Si

NIP: 196505311990011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas segala amanah, berkah dan rahmatNya sehingga Laporan Evaluasi Proses Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dapat diselesaikan dan dilaporkan dalam rangka pemutuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Laporan Evaluasi Proses Pendidikan merupakan laporan rutin setiap semester yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, sebagai langkah memantau, memonitoring dan mengevaluasi proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Evaluasi Proses Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam kerangka menunjang penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi.

Semoga Laporan Evaluasi Proses Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako yang telah disusun memberikan manfaat.

Palu, 26 November 2025
Kepala Pusat Penjaminan Mutu



Dr. Citra Dewi, S.Sos.,MA
NIP. 197907232005012003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I.....	6
PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang.....	6
1.2. Tujuan Evaluasi	2
1.3. Waktu Pelaksanaan	2
1.4. Profil Respondent.....	2
1.5. Instrumen dan Pengolahan Data	2
BAB II.....	1
HASIL PENGUKURAN.....	1
2.1. Kehandalan (Reliability) Dosen dalam Proses Perkuliahan.....	1
Gambar 2.1 Kehandalan Dosen dalam Proses Perkuliahan	1
Gambar 2.2 Daya Tanggap Dosen	3
Gambar 2.3 Kepastian Dosen Fisip.....	5
Gambar 2.4 Empati Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.....	6
Gambar 2.5 Keberwujudan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.....	8
2.6. Kritik terkait kinerja dosen.....	9
BAB III PENUTUP.....	10
B. REKOMENDASI	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kehandalan (Reliability) Dosen dalam Proses Perkuliahan	1
Gambar 2.2 Daya Tanggap Dosen	3
Gambar 2.3 Kepastian Dosen Fisip	5
Gambar 2.4 Empati Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako	6
Gambar 2.5 Keberwujudan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako diharapkan memiliki hakikat sebagai: Penghasil tenaga kerja yang bermutu, dalam pengembangan kajian sosial dan politik kontemporer yang berkarakter dan berwawasan internasional, Lembaga pelatihan dan peningkatan mutu pendidikan, penelitian dan pengabdian sosial dan politik yang berdaya saing dan relevan dalam pemajuan masyarakat, dan organisasi pengelola pendidikan yang efisien.

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi seperti perguruan tinggi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perguruan tinggi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Salah satu SDM yang ada dalam perguruan tinggi adalah dosen. Untuk itu diharapkan setiap dosen memiliki kinerja yang baik pada tataran internal perguruan tinggi memiliki mutu yang baik. Untuk mengetahui kinerja seorang dosen memiliki mutu yang baik, maka perlu dilakukan penilaian kinerja.

Penilaian proses pembelajaran dosen sebagai pelaku dalam perguruan tinggi dengan membuat ukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan perguruan tinggi. Standar penilaian kinerja pembelajaran dosen harus dapat diproyeksikan ke dalam standar kinerja para dosen yang harus dipedomani bagi seluruh dosen yang ada di perguruan tinggi sehingga capain pembelajaran yang diinginkan dapat tercapai. Evaluasi proses pembelajaran dosen harus dilakukan secara terus menerus agar tujuan perguruan tinggi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Untuk itu perlu dilakukan kegiatan penilaian kinerja di bidang proses pembelajaran dosen secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. Perguruan tinggi perlu mengetahui berbagai kelemahan atau kelebihan dosen sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas dosen.

1.2. Tujuan Evaluasi

Tujuan kegiatan evaluasi proses pendidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako terutama dalam

kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan keberwujudan selama proses belajar mengajar dosen. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* dalam hal ini mahasiswa sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Sasaran dari kegiatan ini adalah mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako pada semester Genap Tahun Akademik 2024/2025.

1.3. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan evaluasi proses pendidikan semester Genap tahun akademik 2023/2024 dilakukan pada akhir semester Genap tahun akademik 2024/2025 yaitu di minggu ke 4 bulan Agustus tahun 2025 atau pada minggu terakhir perkuliahan.

1.4. Profil Respondent

Evaluasi proses pendidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako merupakan evaluasi yang rutin dilaksanakan tiap semester. Responden yang mengisi evaluasi yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Berdasarkan data dari Pangkalan Dikti bahwa mahasiswa yang aktif kuliah pada semester Genap 2023/2024 sebanyak 3391. Responden yang mengisi kuesioner sebanyak 2248orang.

1.5. Instrumen dan Pengolahan Data

Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner respon mahasiswa terhadap proses pendidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Hasil evaluasi dihitung berdasarkan jumlah jawaban sampel terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert, yaitu: 1 = Sangat Kurang, 2 = kurang, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik. Ke empat kategori tersebut diterjemahkan kedalam 5 poin utama yaitu Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Keberwujudan (*Tangible*), poin tersebut dituangkan kedalam 15 butir pertanyaan tertutup yang terkait dengan respon mahasiswa terhadap proses pendidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Berikut pertanyaan tertera pada [Link](#). Data hasil evaluasi kemudian dianalisis menggunakan *microsoft excel* 2010.

Pertanyaan yang ditanyakan di dalam kuesioner evaluasi meliputi pertanyaan tentang:

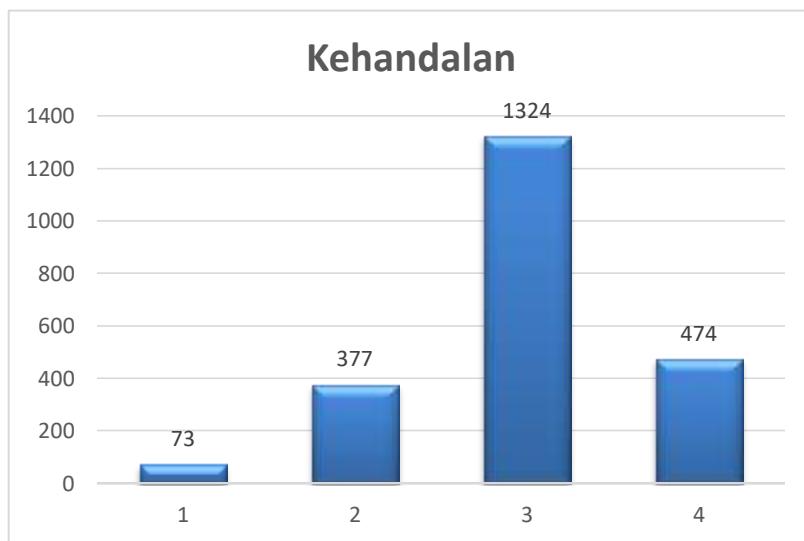
1. Kehandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Kepastian (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Keberwujudan (*Tangible*)
6. Kritik terkait Kinerja Dosen

BAB II

HASIL PENGUKURAN

Data hasil survei Kepuasan mahasiswa dalam proses pendidikan akademik Genap tahun 2023-2024 dapat dilihat pada [link](#).

2.1. Kehandalan (*Reliability*) Dosen dalam Proses Perkuliahan



Gambar 2.1 Kehandalan Dosen dalam Proses Perkuliahan

Aspek keandalan layanan meliputi kemampuan tenaga kependidikan, dosen, dan pimpinan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa. Nilai rata-rata pada indikator ini berkisar antara 2,97–3,11, yang menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum menilai SDM akademik cukup dapat diandalkan. Namun demikian, adanya nilai minimum pada beberapa indikator sebesar **1** mengindikasikan bahwa terdapat pengalaman negatif yang dialami oleh sebagian kecil mahasiswa.

Dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi, kemampuan pengajaran yang dimiliki dosen sangat menentukan kualitas dan mutu akademik. Setiap dosen memiliki kemampuan pengajaran yang berbeda antara satu dan lainnya sehingga perlu adanya evaluasi kinerja dosen yang dilakukan mahasiswa secara rutin di akhir semester. Saat ini evaluasi sudah berjalan dengan baik dan menghasilkan data nilai dosen. Evaluasi bertujuan

untuk menjaga mutu institusi, peningkatan kualitas dosen. Penelitian ini akan mengidentifikasi dosen dihubungkan dengan hasil evaluasi nilai kehandalan (*reliability*) dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Grafik menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap keandalan tenaga kependidikan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata mendekati 3,0. Meskipun sebagian besar responden menilai positif, variasi jawaban masih terlihat dari adanya nilai minimum 1, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa tenaga kependidikan belum konsisten dalam memberikan dukungan.

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako memiliki kehandalan yang sangat baik dalam proses perkuliahan. Hal ini berarti dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako:

- 1) Telah memberikan perkuliahan sesuai dengan kontrak perkuliahan yang ditawarkan.
- 2) Memiliki kompetensi yang sangat baik sehingga dapat memberikan jawaban yang tepat sesuai dengan pertanyaan mahasiswa.
- 3) Memiliki kemampuan yang sangat baik dalam membahas contoh kasus kekinian dan aktual. Artinya, Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako menggunakan referensi terbaru atau terkini untuk menyusun bahan ajar. Hal tersebut tidak terlepas dari dukungan pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dan Universitas Tadulako untuk memfasilitasi ketersediaan sumber pengajaran terbaru dan aktual seperti berlangganan jurnal nasional dan internasional terakreditasi.
- 4) Memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengaitkan materi yang diajarkan dengan materi yang lain.

Hal ini berarti Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako memiliki wawasan keilmuan yang luas. Wawasan keilmuan yang dikuasai tidak terbatas pada *basic* keilmuan yang dimiliki. Kemampuan yang sangat baik tidak terlepas dari dukungan pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dan Universitas Tadulako yang telah menyediakan sarana, prasarana, dan pendanaan untuk meningkatkan kompetensi Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

- 5) Memiliki kemampuan yang sangat baik dalam meningkatkan proses dan hasil perkuliahan mahasiswa.

Metode pengajaran yang digunakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako antara lain; ceramah, diskusi, penugasan individu maupun kelompok, *case method*, *project based learning*, dan praktik langsung.

- 6) Telah melaksanakan proses perwalian dengan sangat baik.

Perwalian yang dilakukan berkaitan dengan bidang akademik dan non akademik. Perwalian bidang akademik meliputi kegiatan pembimbingan, pembinaan, dan pengarahan studi sesuai dengan kurikulum Program Studi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako serta sesuai dengan mekanisme satuan kredit semester (SKS). Perwalian non akademik meliputi kegiatan konsultasi dan pembinaan atas aktivitas-aktivitas mahasiswa yang dapat meningkatkan penalaran, bakat, dan minat mahasiswa.

- 7) Telah melaksanakan proses pembimbingan akademik dan non akademik sesuai dengan penugasan pimpinan dengan sangat baik.

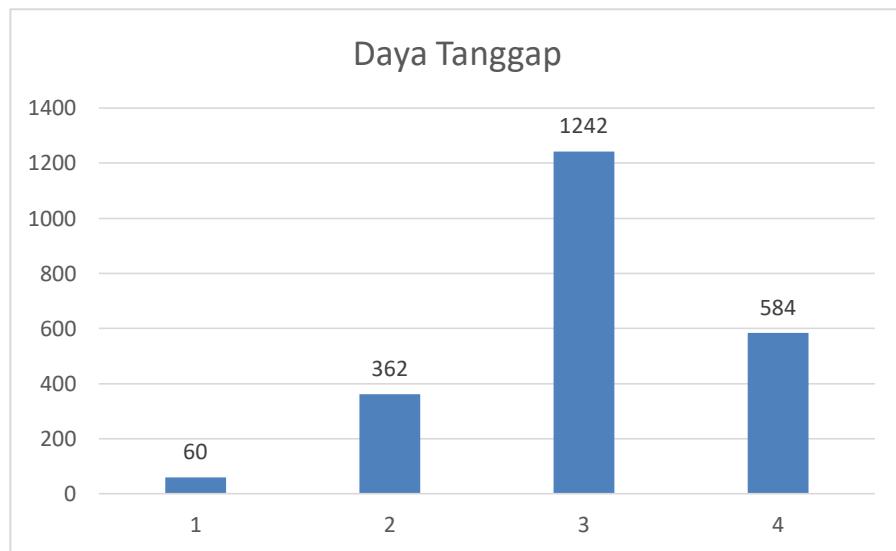
Pembimbingan akademik dilakukan untuk memfasilitasi pembentukan suasana akademik yang mendukung pembelajaran dan memberi motivasi sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu. Pembimbingan non akademik dilakukan untuk memfasilitasi kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam mengelola kehidupannya sendiri dan menyesuaikan diri dengan kehidupan sosial, baik di lingkungan kampus maupun lingkungan tempat tinggal.

2.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi, kemampuan pengajaran yang dimiliki dosen sangat menentukan kualitas dan mutu akademik. Setiap dosen memiliki kemampuan pengajaran yang berbeda antara satu dan lainnya sehingga perlu adanya evaluasi kinerja dosen yang dilakukan mahasiswa secara rutin di akhir semester. Evaluasi bertujuan untuk menjaga mutu institusi serta peningkatan kualitas dosen. Bagian ini menampilkan hasil evaluasi daya tanggap dosen berkaitan dengan kegiatan dibidang akademik dan non akademik.

Kemampuan pengajaran dosen merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Pada konteks perguruan tinggi modern, peran dosen tidak hanya terbatas pada penyampaian materi kuliah, tetapi juga mencakup fungsi sebagai fasilitator, pembimbing akademik, pengembang kurikulum, dan

agen transformasi pengetahuan. Oleh karena itu, kompetensi pengajaran dosen menjadi indikator krusial dalam menilai efektivitas proses pembelajaran serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas lulusan.



Aspek ini menilai sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan bersedia merespon kebutuhan mahasiswa, memberikan bantuan, serta menunjukkan empati dalam menghadapi berbagai permasalahan akademik. Dosen memperoleh nilai cukup tinggi pada indikator “Dosen mau membantu/merespon permasalahan akademik” dengan rata-rata 3,05. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya perhatian dan respons baik dari dosen ketika menghadapi kendala akademik.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako memiliki daya tanggap yang sangat baik. Grafik indikator ini terlihat relatif tinggi dengan rata-rata 3,05. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa dosen cukup responsif terhadap masalah akademik. Meski demikian, adanya nilai minimum 1 mengindikasikan masih terdapat kasus tertentu di mana mahasiswa merasa tidak mendapatkan perhatian yang memadai. Lebih dari 86% responden menyatakan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako memiliki daya tanggap sangat baik.

a. Sigap dalam proses perkuliahan.

Dosen sebagai pendidik dituntut untuk senantiasa mampu untuk meng *upgrade* diri baik aspek sosial, maupun kepribadiannya. Pengaplikasian metode pembelajaran yang aktif dan dinamis juga menjadi tolak ukur keberhasilan pembelajaran serta

penerapan penilaian yang berbasis kelas pada kurikulum menjadi barometer penilaian yang akuntabel dan terukur. Perencanaan matang serta teknik mengajar yang atraktif dari dosen sangat mempengaruhi penilaian tugas atau hasil kerja mahasiswa. Dosen dan mahasiswa sama-sama berperan penting dalam terlaksananya pembelajaran.

- b. Sigap dalam proses perwalian untuk penyelesaian masalah akademik mahasiswa. Kemampuan Dosen Wali yang terampil dalam menangani permasalahan mahasiswa dapat memperlancar proses akademik mahasiswa selama berkuliah. Bila Dosen Wali tidak sigap maka akan berpotensi memunculkan permasalahan yang lebih kompleks dan tentu saja menghambat proses akademik mahasiswa selama proses perkuliahan.

- c. Sigap dalam proses pembimbingan akademik dan non akademik sesuai dengan penugasan dari pimpinan.

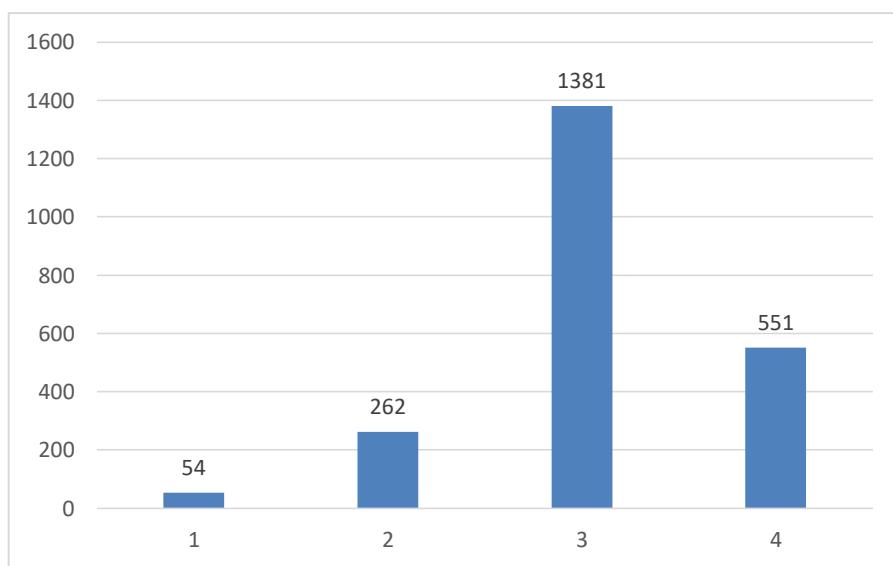
Kesigapan Dosen yang sangat baik dapat memperlancar proses akademik dan non akademik mahasiswa selama proses perkuliahan. Sebaliknya, Dosen yang kurang sigap menanggapi permasalahan akademik dan non akademik mahasiswa, maka dapat menghambat proses akademik dan non akademik mahasiswa selama proses perkuliahan.

2.3. Kepastian (Assurance)

Dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi, kemampuan pengajaran yang dimiliki dosen sangat menentukan kualitas dan mutu akademik. Setiap dosen memiliki kemampuan pengajaran yang berbeda antara satu dan lainnya sehingga perlu adanya evaluasi kinerja dosen yang dilakukan mahasiswa secara rutin di akhir semester. Evaluasi bertujuan untuk menjaga mutu institusi sertapeningkatan kualitas dosen. Bagian ini menampilkan hasil evaluasi tentang kemampuan, keahlian, dan kemampuan Dosen berkaitan dengan kegiatan dibidang akademik dan non akademik.

Indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan mencakup kompetensi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam menyediakan layanan akademik dan nonakademik secara profesional. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata 3,07–3,11, yang termasuk kategori cukup tinggi. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator “Pengelola/Pimpinan mampu memberi pelayanan akademik dan nonakademik” dengan nilai 3,11, menandakan bahwa mahasiswa menganggap pimpinan memiliki kapasitas yang baik dalam menjalankan tugas manajerial maupun administratif. Dosen memperoleh nilai rata-rata 3,08, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen memiliki kemampuan

memadai dalam memberikan layanan akademik dan nonakademik secara efektif.



Gambar 2.3 Kepastian Dosen Fisip

Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keahlian dan kemampuan Dosen dalam proses perkuliahan baik. Komponen pengetahuan Dosen berkaitan dengan penguasaan materi kuliah. Penguasaan materi kuliah merupakan elemen yang sangat penting dalam membentuk kriteria profesionalisme Dosen. Dosen yang menguasai materi kuliah adalah dosen yang mampu menjabarkan materi kepada mahasiswa secara benar dan jelas. Rata-rata 3,08 menunjukkan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Grafik menunjukkan mayoritas jawaban berada pada skor 3, memberikan kesan stabil dan positif.

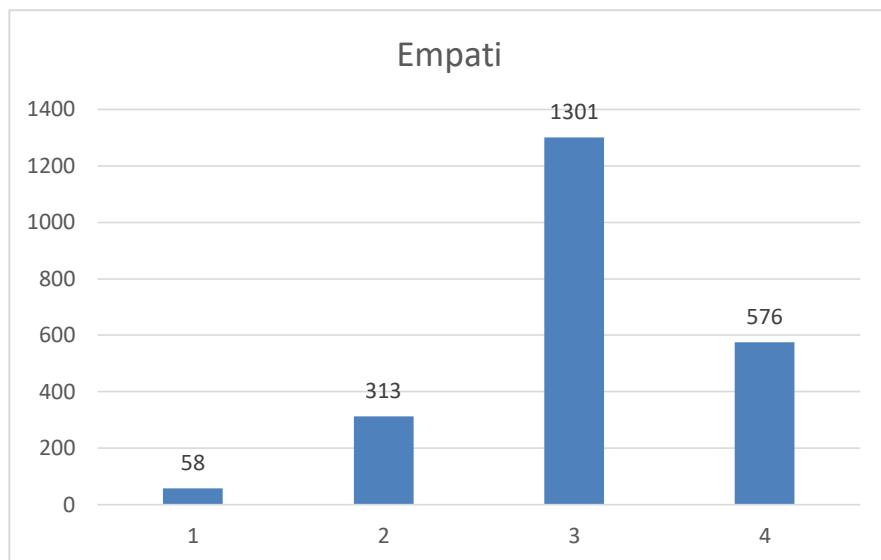
Mahasiswa responden menyatakan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako memiliki kemampuan, pengetahuan, dan, keahlian yang sangat baik dalam perwalian sesuai dengan pedoman akademik. Pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki oleh Dosen dapat membantu mahasiswa dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako tepat waktu dan dengan prestasi akademik yang baik. Perwalian adalah pendampingan, pembimbingan dan pembinaan oleh seorang Dosen (Dosen Wali) kepada seorang mahasiswa (Mahasiswa Wali) dalam proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Setiap Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako wajib mengemban tugas perwalian bagi sejumlah mahasiswa dan setiap mahasiswa berhak memperoleh bimbingan dan pembinaan dari seorang Dosen Wali baik di bidang akademik maupun non akademik selama mahasiswa menempuh

pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Hasil evaluasi juga menunjukkan sebagian besar responden menyatakan Dosen FISIP UNTAD memiliki pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang sangat baik dalam proses pembimbingan di bidang akademik dan non akademik sesuai dengan penugasan pimpinan. Pembimbingan akademik dilakukan untuk memfasilitasi pembentukan suasana akademik yang mendukung pembelajaran dan memberi motivasi sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu. Pembimbingan non akademik dilakukan untuk memfasilitasi kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam mengelola kehidupannya sendiri dan menyesuaikan diri dengan kehidupan sosial, baik di lingkungan kampus maupun lingkungan tempat tinggal.

2.4. Empati (*Empathy*)

Dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi, kemampuan pengajaran yang dimiliki dosen sangat menentukan kualitas dan mutu akademik. Setiap dosen memiliki kemampuan pengajaran yang berbeda antara satu dan lainnya sehingga perlu adanya evaluasi kinerja dosen yang dilakukan mahasiswa secara rutin di akhir semester. Evaluasi bertujuan untuk menjaga mutu institusi serta peningkatan kualitas dosen. Bagian ini menampilkan hasil evaluasi tentang empati Dosen berkaitan dengan kegiatan dibidang akademik dan non akademik.



Gambar 2.4 Empati Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako

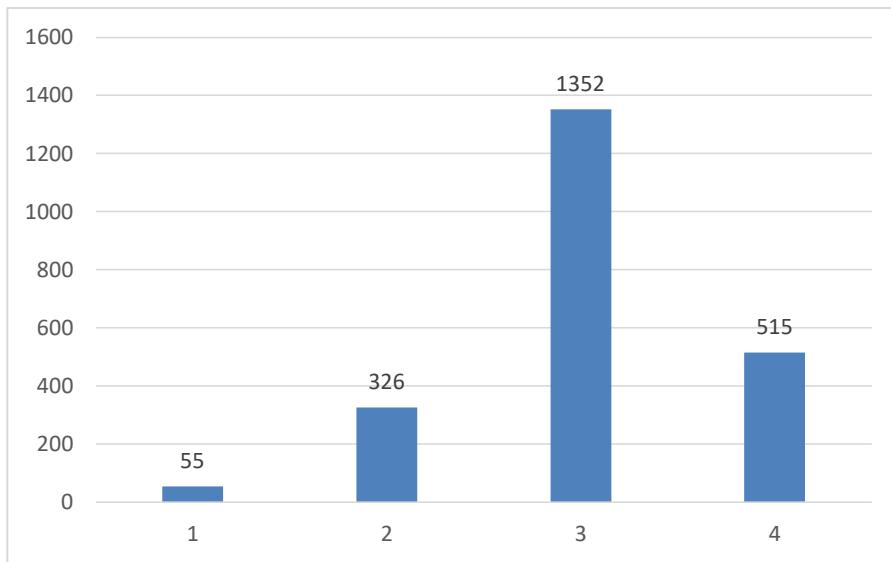
Rata-rata 3,07 menunjukkan grafik yang mencerminkan tingkat perhatian dosen yang cukup baik. Namun adanya variasi dengan nilai minimum 1 mengisyaratkan pengalaman mahasiswa tidak merata di semua dosen. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa 80.39% responden empati Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako tergolong sangat baik. Responden menyatakan bahwa:

- 1) Metode yang digunakan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam proses perkuliahan mudah dimengerti.
- 2) Metode yang digunakan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam perwalian sesuai dengan pedoman akademik (sabar mendengarkan mahasiswa) masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti mahasiswa puas dengan metode yang digunakan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam perwalian sesuai dengan pedoman akademik.
- 3) Metode yang digunakan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam proses pembimbingan di bidang akademik dan non akademik sesuai dengan penugasan pimpinan masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti metode yang digunakan dosen FISIP UNTAD sangat menyenangkan dalam proses pembimbingan di bidang akademik dan non akademik.

2.5. Keberwujudan (*Tangible*)

Dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi, kemampuan pengajaran yang dimiliki dosen sangat menentukan kualitas dan mutu akademik. Setiap dosen memiliki kemampuan pengajaran yang berbeda antara satu dan lainnya sehingga perlu adanya evaluasi kinerja dosen yang dilakukan mahasiswa secara rutin di akhir semester. Evaluasi bertujuan untuk menjaga mutu institusi serta peningkatan kualitas dosen. Bagian ini menyajikan hasil evaluasi tentang performa Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako berkaitan dengan kegiatan akademik dan non akademik.

Nilai rata-rata **3,03** menunjukkan bahwa mahasiswa cukup merasakan kepedulian tenaga kependidikan. Grafik menggambarkan penilaian yang mayoritas berada di titik menengah (skor 3), dengan sebagian kecil pengalaman negatif.



**Gambar 2.5 Keberwujudan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tadulako**

Hasil evaluasi tentang performa Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam pemanfaatan sarana dan prasarana dalam proses perkuliahan menunjukkan bahwa responden menyatakan performa dosen masuk dalam kategori baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan, kecukupan dan aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana yang mendukung proses perkuliahan tergolong baik. Kecukupan dan aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana pendukung pembelajaran merupakan bagian untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem pembelajaran dengan standar yang sudah ditetapkan.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa performa dosen dalam pemanfaatan sarana dan prasarana dalam perwalian masuk dalam kategori baik dan sangat baik. Hal ini berarti mahasiswa puas dengan performa dosen dalam pemanfaatan sarana dan prasarana dalam proses perwalian. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimaksud dalam evaluasi ini yaitu terkait kecukupan dan aksesibilitas.

Hasil evaluasi membuktikan bahwa keseluruhan responden menyatakan performa dosen dalam pemanfaatan sarana dan prasarana dalam proses pembimbingan di bidang akademik dan non akademik sesuai dengan penugasan pimpinan masuk dalam kategori sangat baik. Kecukupan dan aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana dalam mendukung proses pembimbingan

merupakan bagian untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem pembelajaran dengan standar yang sudah ditetapkan.

Hasil evaluasi ini menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Dengan demikian, ada jaminan bahwa mutu akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako berjalan dengan baik.

2.6. Kritik terkait kinerja dosen

Berikut disajikan saran dan kritik dari mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako terkait evaluasi proses pendidikan semester Genap tahun akademik 2023/2024.

1. “Saran untuk dosen dan pengajaran agar lebih meningkatkan kinerjanya agar lebih baik kedepannya”
2. “Lebih meningkatkan kinerja dosen maupun tenaga pendidik dan tingkat pelayanan harus lebih efektif dan juga fasilitas akademik harus di upgrade ke arah yang lebih maju contoh nya kayak universitas- universitas di luar saya yang mempunyai fasilitas yang lebih memadai”
3. “proses pelayanan akademik dan non akademik lebih di tingkatkan lagi.”
4. “Kurikulum yang Relevan dan *Up-to-date*: Melakukan evaluasi dan pembaruan kurikulum secara berkala untuk memastikan materi yang diajarkan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan pasar kerja.”
5. “Metode pengajaran sebaiknya bervariasi, melibatkan kuliah, diskusi, dan proyek. Pemanfaatan dalam pembelajaran dapat meningkatkan efektivitas, dan pendekatan yang berpusat pada mahasiswa perlu diprioritaskan.”
6. “Memperhatikan jam pulang staff TU dan mengusahakan staff tidak meninggalkan tempat agar urusan akademik tidak tertunda”
7. “program studi ilmu komunikasi harus lebih ditingkatkan lagi sehingga mempertahankan akreditas yang terbaik”.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Evaluasi respon mahasiswa terhadap proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Masyarakat Universitas Tadulako meliputi 6 komponen pertanyaan, yaitu: (1) kehandalan (*reliability*); (2) daya tanggap (*responsiveness*); (3) kepastian (*assurance*); (4) empati (*empathy*); (5) keberwujudan (*tangible*); (6) kritik terkait kinerja dosen. Aspek pelayanan SDM (dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan) mendapatkan penilaian baik (rata-rata mendekati skor 3). Aspek sarana dan prasarana menjadi poin terlemah, dengan skor di bawah 3 pada semua indikator. Grafik-grafik memperlihatkan pola umum: SDM dinilai cukup baik, Sarpras butuh peningkatan signifikan.

Keseluruhan komponen yang dinilai menunjukkan responden atau mahasiswa memberikan penilaian dengan kategori baik dan sangat baik. Berdasarkan hasil evaluasi maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Upaya yang dimaksud yaitu untuk meningkatkan kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan keberwujudan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa meskipun SDM akademik telah dinilai cukup baik oleh mahasiswa, aspek sarana dan prasarana masih memerlukan perhatian lebih serius. Temuan ini menjadi dasar penting bagi penyusunan rekomendasi pada bab berikutnya guna memastikan peningkatan kualitas layanan pendidikan dapat dilakukan secara komprehensif, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

B. REKOMENDASI

Pimpinan fakultas dan koordinator prodi perlu mempertahankan performa semua komponen survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Genap 2023/2024.

a) Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Tenaga Kependidikan

1. Pelatihan Layanan Administratif dan Penyegaran Kompetensi. Koordinator program studi perlu memfasilitasi pelatihan berkala bagi tenaga kependidikan terkait pelayanan prima, etika komunikasi, digitalisasi administrasi, dan manajemen layanan akademik guna meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan.

2. Penataan Beban Kerja Tenaga Kependidikan

Variasi pengalaman mahasiswa menunjukkan adanya ketimpangan kualitas pelayanan antarunit. Dengan demikian, perlu dilakukan pemerataan beban kerja dan penugasan sehingga setiap tenaga kependidikan dapat bekerja dengan lebih optimal.

3. Pengembangan Sistem Konsultasi Akademik Terjadwal

Untuk meningkatkan responsivitas dosen, program studi dapat menerapkan jadwal konsultasi akademik yang terstruktur dan terpublikasi dengan baik, sehingga mahasiswa dapat memperoleh bimbingan sesuai kebutuhan.

4. Peningkatan Keterlibatan Dosen dalam Pembinaan Mahasiswa

Perlu ditekankan peran dosen sebagai pembimbing akademik (PA) agar lebih aktif dalam memantau perkembangan studi mahasiswa, termasuk terkait kendala akademik yang dihadapi.

b) Penguatan Kepemimpinan Akademik Pimpinan Program Studi

1. Optimalisasi Layanan dan Responsivitas Pimpinan

Meski nilai pimpinan relatif baik, tetap diperlukan peningkatan responsivitas terhadap keluhan mahasiswa melalui forum diskusi rutin, layanan konsultasi terbuka, atau penggunaan sistem pelaporan digital.

2. Pelibatan Mahasiswa dalam Perbaikan Layanan

Mahasiswa dapat dilibatkan melalui forum dialog, kotak saran digital, maupun tim mitra mahasiswa untuk memberikan masukan terkait layanan akademik.