

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Mahasiswa Program Studi Manajemen
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2018/2019
Fakultas/Prodi : Manajemen
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Mengetahui,
Dekan,

Dr. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Surabaya, 15 April 2019
UPM



Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.
NIDN. 0706047301

Mengetahui,
Kepala BPM

Dr. Ir. Mei Indrawati M.M.
NIP. 1966052019920320001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 15 April 2019

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	6
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	1
BAB II HASIL SURVEI	3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan mahasiswa yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan terhadap layanan mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laymhsw18> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Februari-Maret 2019.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Aspek Reliability					
1.1	Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan	11	6	-	-
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa	10	7	-	-
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	6	10	1	-
1.4	Pejabat, Pembina, Pembina berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	10	7	-	-
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	9	8	-	-
2. Aspek Responsiveness					
2.1	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi	9	7	-	-
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	9	7	-	-
2.3	UWP menyediakan bantuan danan bagi kegiatan mahasiswa	8	8	-	-
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	8	8	-	-
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	11	5	-	-
3. Aspek Assurance					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan	11	6	-	-
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	10	7	-	-
3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	11	6	-	-
3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa	11	6	-	-
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	11	6	-	-
4. Aspek Empathy					

4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	11	6	-	-
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan	10	7	-	-
4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	11	6	-	-
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	8	9	-	-
4.5	Pimpinan, pembimbing dan Pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa	10	7	-	-
5. Aspek Tangibles					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	10	7	-	-
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	10	7	-	-
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	10	7	-	-
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa	10	7	-	-
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	9	8	-	-

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	<i>Aspel Reliability</i>	54	45	1	-
2.	<i>Aspek Responsiveness</i>	56	44	-	-
3.	<i>Aspek Assurance</i>	64	36	-	-
4.	<i>Aspek Empathy</i>	59	41	-	-
5.	<i>Aspek Tangibles</i>	58	41	-	-

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan mahasiswa yang dilakukan oleh Program Studi Manajemen. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 54% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 45% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 56% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 44% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

3. *Aspek Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 64% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 36% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Assurance* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

4. *Aspek Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 59% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 41% mahasiswa memberikan penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *emphaty* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

5. *Aspek Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Emphaty* menunjukkan bahwa 58% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 41% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada kategori baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan mahasiswa yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kualitas layanan yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Manajemen dapat memberikan layanan mahasiswa yang terbaik bagi mahasiswa.
4. Mahasiswa berharap adanya peningkatan fasilitas umum di kampus.
5. Mahasiswa berharap layanan pendukung perkuliahan ditambah agar mudah di jangkau.
6. Mahasiswa berharap untuk sering diadakan seminar manajemen.