

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Manajemen Program Studi Psikologi  
Tahun : 2019  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 25 Oktober 2019

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,





Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Meri Indrawati, MM

## PENGANTAR

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

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 25 Oktober 2019

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 .....	6
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi .....	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	8
3.1 Metode Pengolahan Data .....	8
3.2 Analisis Data.....	8
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Rekomendasi.....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Psikologi 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 Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan manajemen selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 79 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2019.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas				
	1.1. Ruang Kelas				
	1.2. Fasilitas - Penyejuk Ruangan				
	1.3. Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)				
	1.4. Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot				
	1.5. Kamar Mandi/Toilet				
	1.6. Laboratorium				
2.	Layanan				
	2.1. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum				
	2.2. Keramahan Layanan Akademik				
	2.3. Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi				
	2.4. Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)				
	2.5. Informasi tentang Beasiswa				
	2.6. Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
3.	Pelaksanaan Praktikum				
	3.1. Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				
	3.2. Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
	3.3. Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum				
	3.4. Peralatan laboratorium				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas	72	22	6	0
2.	Layanan	6	36	2	0
3.	Pelaksanaan Praktikum	66	33	1	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. 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 penjaringan 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 layanan manajemen 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### **1. Aspek Fasilitas**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 72% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 22% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 6% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan ruang kelas, penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll), fasilitas wifi internet gratis/hot spot, kamar mandi/toilet, dan laboratorium di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### **2. Aspek Layanan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 36% mahasiswa memberikan penilaian baik, 6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan yang berkaitan dengan informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum, keramahan layanan akademik, keramahan layanan surat menyurat / administrasi, informasi tentang

kegiatan ilmiah (seminar, kuliah umum, dll), informasi tentang beasiswa, informasi tentang praktek kerja lapangan/magang di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 66% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 33% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan praktikum yang berkaitan dengan kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, kelengkapan materi praktikum yang diberikan, kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, dan peralatan laboratorium di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek fasilitas, layanan, dan pelaksanaan praktikum bergerak pada kategori cukup menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi bagi mahasiswa.