

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Mahasiswa Program Studi Sastra Inggris
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2019

Mengetahui,
Dekan,

UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.
NIDN. 0709068103

Mengetahui
Kepala Badan Penjaminan Mutu,

Dr. Ir. Mer Indrawati, M.M.
NIP.196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

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

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

Surabaya, 20 Oktober 2019

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Sastra Inggris
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Sastra Inggris	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Sastra Inggris	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 Kemahasiswaan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Sastra Inggris FBS Universitas Wijaya Putra	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan program studi adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh mahasiswa aktif Program Studi Sastra Inggris.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhswlaymhs19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2019.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Keandalan (<i>reliability</i>)					
Aspek ini adalah kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan.					
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				
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
1.4	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi,jurusan,prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.					
2.1	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa				
2.3	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya				
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
III Kepastian (<i>assurance</i>)					
Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi,jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan				

3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				
3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
IV Empati (<i>empathy</i>)					
Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
4.5	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.				
V Tangible :					
Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan.					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Keandalan (<i>reliability</i>)					
Aspek ini adalah kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan.					
1.1	Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi	16	72	12	0

	berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan				
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.	16	61	23	0
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	16	72	12	0
1.4	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	11	77	6	6
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	22	72	0	6
	TOTAL	16	72	10	2
II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi,jurusan,prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.					
2.1	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan	16	77	7	0
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	16	68	16	0
2.3	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	16	77	7	0
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	23	77	0	0
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	16	77	0	7
	TOTAL	17	74	8	1
III Kepastian (<i>assurance</i>)					
Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi,jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	22	72	6	0
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	16	72	12	0
3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	16	72	12	0
3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.	16	72	12	0
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	22	72	6	0
	TOTAL	18	72	10	0
IV Empati (<i>empathy</i>)					
Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	34	66	0	0
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	16	77	7	0

4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	11	89	0	0
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	28	72	0	0
4.5	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	22	73	0	0
	TOTAL	24	75	1	0
V Tangible :					
Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan.					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	22	72	6	0
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	11	83	6	0
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	22	72	6	0
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	16	72	12	0
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	11	77	6	0
	TOTAL	16	75	7	2

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris. 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 adalah berupa jumlah presentase mahasiswa yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Mahasiswa}}$$

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:

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 16% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 72% mahasiswa memberikan penilaian baik, 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan prodi memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun masih perlu adanya evaluasi dan perbaikan terutama pada butir pertanyaan 1.4 dan 1.5.

2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 17% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 74% mahasiswa memberikan penilaian baik, 8% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun masih perlu adanya perbaikan terutama pada butir pertanyaan 2.5.

3. Aspek Assurance

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 18% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 72% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan sikap / kemampuan

Institusi,jurusan,prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan) di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik sekali namun masih perlu adanya evaluasi terutama pada masing-masing butir pertanyaan.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 24% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 75% mahasiswa memberikan penilaian baik, 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan sikap / Kesiediaan kepedulian (Institusi,jurusan,prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa) di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun perlu adanya evaluasi terutama pada butir pernyataan 4.2.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tengible* menunjukkan bahwa 16% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 75% mahasiswa memberikan penilaian baik, 7% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang . Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tengible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun masih harus ada evaluasi terutama pada butir pertanyaan 5.5.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris pada aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

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

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

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

