

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
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
Manajemen 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. Mei 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 Manajemen 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 manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen 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 Sastra dan 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 Manajemen Program Studi Sastra Inggris.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen 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 Manajemen 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 Manajemen Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra 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 manajemen 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 manajemen 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 manajemen di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen 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 manajemen program studi adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh mahasiswa Program Studi Sastra Inggris.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas
Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2019.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Sarana dan Prasarana				
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 Akademik				
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				
2.7	Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi				
3	Praktikum				
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				

3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
3.3	Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Sarana dan Prasarana				
1.1	Ruang Kelas	33	67	0	0
1.2	Fasilitas - Penyejuk Ruangan	33	55	12	0
1.3	Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	33	55	12	0
1.4	Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot	33	44	0	23
1.5	Kamar Mandi/Toilet	33	67	0	0
1.6	Laboratorium	22	67	0	14
	TOTAL	31	59	4	6
2	Layanan Akademik				
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	44	56	0	0
2.2	Keramahan Layanan Akademik	33	67	0	0
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi	22	67	0	11
2.4	Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)	44	44	12	0
2.5	Informasi tentang Beasiswa	22	67	11	0
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	22	67	11	0
2.7	Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi	22	67	11	0
	TOTAL	30	62	6	2

3	Praktikum				
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	33	67	0	0
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	33	67	0	0
3.3	Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum	44	56	0	0
3.4	Peralatan laboratorium	22	78	0	0
	TOTAL	33	67	0	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 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 Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Sarana dan Prasarana

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek sarana dan prasarana menunjukkan bahwa 31% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 59% mahasiswa memberikan penilaian baik, 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 6% mahasiswa lainnya memberikan penilaian kurang. Beberapa mahasiswa meberikan nilai kurang pada poin 1.4 yaitu pada fasilitas internet. Dari jumlah nilai prosentase yang hampir seimbang antara nilai sangat baik dan baik, maka dapat dikatakan bahwa aspek sarana dan prasarana yang berkaitan dengan manajemen program studi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Layanan Akademik

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan akademik menunjukkan bahwa 30% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 62% mahasiswa memberikan penilaian baik, 6% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 2% sisanya memberikan nilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan akademik masih perlu ditingkatkan karena kategori sangat baik masih jauh dari jangkauan. Nilai kurang yang diberikan oleh mahasiswa terdapat pada butir pertanyaan 2.3.

3. Aspek Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek praktikum menunjukkan bahwa 33% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 67% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek praktikum yang berkaitan dengan materi, perlengkapan, dan peralatan yang disediakan oleh program studi kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkan untuk kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris pada aspek sarana dan prasarana, layanan akademik, dan praktikum bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen 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 manajemen 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 manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.

