

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



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap  
Layanan Manajemen Program Studi Manajemen  
Semester : Genap 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 Oktober 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 Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Genap 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 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 manajemen prodi 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 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 Oktober 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 Manajemen Prodi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5
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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data .....	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

# **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 manajemen 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 manajemen prodi 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 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 manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man18> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2019.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1. Fasilitas</b>					
1.1	Ruang kelas	4	1	-	-
1.2	Penyejuk Ruangan	1	3	-	1
1.3	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	2	3	-	-
1.4	Fasilitas wifi internet gratis/hot spot	1	4	-	-
1.5	Kamar Mandi/Toilet	4	1	-	-
1.6	Laboratorium	-	4	-	1
<b>2. Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum	3	2	-	-
2.2	Keramahan layanan akademik	3	2	-	-
2.3	Keramahan layanan surat menyurat/administrasi	3	2	-	-
2.4	Informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	2	3	-	-
2.5	Informasi tentang beasiswa	-	5	-	-
2.6	Informasi tentang praktek kerja lapangan/magang	1	4	-	-
2.7	Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir/skripsi	3	2		
<b>3. Pelaksanaan Praktikum</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	3	2	-	-
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	2	3	-	-
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	4	1	-	-
3.4	Peralatan laboratorium	1	4	-	-

Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas	40	53	-	7
2.	Layanan	43	57	-	-
3.	Pelaksanaan praktikum	50	50	-	-

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan 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 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 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 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 Manajemen Prodi 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 Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

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

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 53% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 7% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

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

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek layanan menunjukkan bahwa 43% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 57% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

### 3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelaksanaan praktikum menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 50% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan praktikum pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi 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 manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada aspek fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum berada pada kategori baik menuju ke sangat 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 manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen 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 yang terbaik bagi mahasiswa.