LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021

UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Program Studi Ekonomi Pembangunan
Semester	: Gasal Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis/Ekonomi Pembangunan
Nama UPM	: Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

Surabaya, 15 April 2021

Mengetahui,
Dekan,

DR. Wiwik Utami S.E., M.M
NIDN. 0010106702

UPM.

Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.
NIDN. 0718058703

Mengetahui,
Kepala BPM

DR. Ir. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

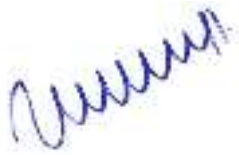
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 April 2021

Unit Penjaminan Mutu (UPM)
Program Studi Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Prodi Program Studi Ekonomi Pembangunan 3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Prodi Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Pelayanan Manajemen Prodi Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan dan evaluasi perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan manajemen prodi berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Program Studi Ekonomi Pembangunan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan manajemen prodi yang diberikan oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra. Dengan jumlah mahasiswa pada tahun 2020 sebanyak 235.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link https://tinyurl.com/kepmhsw-man20 yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Februari-Maret 2021.

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
I Fasilitas					
	1.1 Ruang Kelas 1.2 Fasilitas – Penyejuk Ruangan 1.3 Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer. Dll.) 1.4 Fasilitas wifi internet gratis/hotspot 1.5 Kamar mandi/toilet 1.6 Laboratorium				
II 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 praktik kerja lapangan/magang 2.7 Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir/skripsi				
III Pelaksanaan Praktikum					
	3.1 Kesesuaian materi kuliah dengan 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 Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas	84	16	0	0
2.	Layanan	82	18	0	0
3.	Pelaksanaan Praktikum	82	18	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 prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan. 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 mengunakan 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 Ekonomi Pembangunan

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Manajemen Prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek fasilitas

   Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek fasilitas menunjukkan bahwa 84% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 16% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek Layanan

   Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek layanan menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan yang berkaitan dengan layanan manajemen prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

   Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelaksanaan praktikum menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan praktikum yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk melaksanakan praktikum bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan pada aspek fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 prodi yang ada di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen prodi yang ada di Program Studi Ekonomi Pembangunan.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat memberikan layanan manajemen prodi yang terbaik bagi mahasiswa.