

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN  
PRASARANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



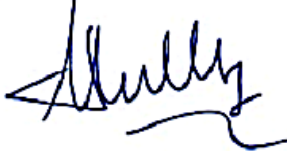
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Manajemen  
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Mengetahui,  
Dekan,  
  
Dr. Wico Utari, S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Surabaya, 15 April 2020  
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 Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 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 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 Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 April 2020

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 Keuangan, Sarana dan Prasarana .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana .....	4
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 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data .....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **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 terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana 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 keuangan, sarana dan prasarana 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 terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-lakeu19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Februari-Maret 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1. Aspek Reliability</b>					
1.1	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya Pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit	4	9	1	-
1.2	Informasi yang diberikan mudah dimengerti	6	7	1	-
<b>2. Aspek Responsiveness</b>					
2.1	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa mengenai proses pembayaran SPP	5	5	2	-
2.2	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	4	6	2	-
<b>3. Aspek Assurance</b>					
3.1	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen	5	8	1	-
3.2	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini	4	8	2	-
3.3	Dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa	5	8	1	-
<b>4. Aspek Empathy</b>					
4.1	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemic ada kebijakan pembayaran	2	8	4	-
4.2	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan	2	9	3	-
<b>5. Aspek Tangibles</b>					
5.1	Ruang tunggu mahasiswa di luar kelas (ruang duduk/belajar) bagi mahasiswa yang memadai	4	9	1	-
5.2	Laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja	3	8	1	2
5.3	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah	2	8	2	2

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Aspek <i>Reliability</i>	36	57	7	-
2.	Aspek <i>Responsiveness</i>	39	46	14	-
3.	Aspek <i>Assurance</i>	33	57	10	-
4.	Aspek <i>Empathy</i>	14	61	25	-
5.	Aspek <i>Tangibles</i>	21	60	10	10



## **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 Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 36% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 7% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 39% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 46% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 14% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 33% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Assurance* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 14% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 61% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *emphaty* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Emphaty* menunjukkan bahwa 21% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 60% mahasiswa memberikan penilaian baik, 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 10% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berada pada kategori 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 keuangan, sarana dan prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kualitas layanan 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. Mahasiswa berharap adanya peningkatan fasilitas umum di kampus.
4. Mahasiswa berharap layanan pendukung perkuliahan ditambah agar mudah di jangkau.