

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA, DAN
PRASARANA 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 Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Probawati, 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris FBS	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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhswlaykeu19> 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 Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi

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 kepada mahasiswa.					
1.1	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
1.2	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi,jurusan,prodi dalam melakukan pelayanan					
2.1	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP				
2.2	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
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	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
3.2	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
3.3	Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
IV Empati (<i>empathy</i>)					
Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan kepedulian Institusi,jurusan,prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)					
4.1	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP				
4.2	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.				
V Tangible :					
Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana					
5.1	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa,yang memadai.				

5.2	Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
5.3	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi

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 kepada mahasiswa.					
1.1	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
1.2	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
	TOTAL				
II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi,jurusan,prodi dalam melakukan pelayanan					
2.1	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP				
2.2	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
	TOTAL				
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	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
3.2	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
3.3	Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
	TOTAL				
IV Empati (<i>empathy</i>)					
Aspek ini adalah sikap / Kesediaan kepedulian Institusi,jurusan,prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)					
4.1	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP				
4.2	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.				
	TOTAL				

V Tangible :**Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana**

5.1	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa,yang memadai.				
5.2	Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
5.3	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				
	TOTAL				

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 35% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 53% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 12% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan Institusi, jurusan, prodi, memberikan pelayanan kepada mahasiswa di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 32% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 56% mahasiswa memberikan penilaian baik, 9% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 3% 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 baik namun masih perlu adanya evaluasi dan perbaikan.

3. Aspek Assurance

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 47% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 51% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% 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) bahwa pelayanan yang

diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun perlu adanya evaluasi dan perbaikan.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 29% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 65% mahasiswa memberikan penilaian baik, 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan sisanya 3% mahasiswa memberikan penilaian kurang Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan sikap / Kesediaan kepedulian Institusi, jurusan, prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa) di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik, namun perlu adanya perbaikan terutama pada butir pertanyaan 4.1.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 32% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik, 9% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan dan evaluasi terutama pada butir pertanyaan 5.3.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris khususnya pada aspek *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana, dan Prasarana 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 Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang terbaik bagi mahasiswa.

