

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN  
PRASARANA PRODI TAHUN 2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi Tahun 2019  
Tahun : Tahun Akademik 2019  
Fakultas/Prodi : Pertanian/Agribisnis  
Nama UPM : Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si

Surabaya, 25 Oktober 2019

UPM,

Menyetujui,  
Dekan  
  
M. Humaidi, M.P.

  
Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si

Mengetahui,  
Ketua BPPM  


Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

## **PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana PS Agribisnis

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Wijaya Putra
2. Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra
3. Dekan Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra
4. Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Akhir kata semoga Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan PS Agribisnis

Hormat kami,

UPM Agribisnis

## **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 Agribisnis.....	3
Tabel 2. 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 Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian .....	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 Keuangan Sarana dan Prasarana Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra .....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
4.1 Kesimpulan .....	9
4.2 Rekomendasi.....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai salah satu unsur yang penting di Perguruan Tinggi, Prodi juga dituntut untuk dapat berpartisipasi dalam tata pamong institusi dan pengembangan profesi. Hal ini cukup beralasan mengingat Prodi merupakan pelaksana fungsi Layanan dan Manajemen pada Perguruan Tinggi. Oleh karena itu pemberdayaan Prodi merupakan suatu keharusan bagi universitas, karena Prodi yang kompeten dan memiliki kinerja yang tinggi merupakan kunci keberhasilan pelayanan Jurusan/ Fakultas/Universitas.

Kinerja Prodi juga merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya Universitas Wijaya Putra untuk mencapai tujuannya. Di dalam dunia yang kompetitif dan mengglobal, setiap perguruan tinggi, terutama Universitas Wijaya Putra memerlukan kinerja Prodi yang tinggi. Pada saat yang bersamaan, Prodi sebagai ujung tombak suatu perguruan tinggi memerlukan umpan balik dari lembaga atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang. Umpan balik terhadap kinerja Prodi dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja. Penilaian kinerja Prodi merupakan suatu proses dimana lembaga melakukan evaluasi atau menilai kinerja Prodi atau mengevaluasi hasil pekerjaan Prodi melalui Unit Penjaminan Mutu Program Studi. Penilaian yang dilakukan terhadap Prodi di Universitas Wijaya Putra dilaksanakan dengan berbasis pada pengawasan, artinya penilaian yang dilakukan terhadap Prodi tidak saja ditujukan untuk menilai kinerja, juga sekaligus berfungsi untuk mengawasi Prodi dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu kegiatan pendidikan dan pengajaran, oleh karena itu kriteria yang dijadikan untuk mengevaluasi, sekaligus berfungsi sebagai alat untuk mengawasi kinerja Prodi.

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra telah melaksanakan penilaian kinerja Prodi dan layanan pada Tahun 2019. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan yang untuk mengukur kinerja layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi. Penilaian yang dilakukan pada periode ini terkait dengan pengukuran kinerja layanan Prodi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

## **1.2 Tujuan Penilaian Kinerja Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi**

Kegiatan penilaian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang Prodi yang diterima oleh mahasiswa Program Studi Agribisnis.

## **1.3 Manfaat Penilaian Kinerja Prodi**

Manfaat dari penilaian kinerja layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi Universitas Wijaya Putra adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu sumber informasi dalam perencanaan pengembangan layanan Prodi.
2. Sebagai sumber informasi terkait dengan kebijakan untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja Prodi.
3. Sebagai salah satu tolak ukur kinerja layanan Prodi sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi Tahun 2019

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>REABILITY</b>				
1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.	80	20	0	0
1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.	90	10	0	0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESPONSIVENESS</b>				
2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP	70	30	0	0
2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.	60	40	0	0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>65</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ASSURANCE</b>				
3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.	90	10	0	0
3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.	90	10	0	0
3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.	80	20	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>EMPATHY</b>				
4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP	80	20	0	0

4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.	90	10	0	0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TANGIBLES</b>				
5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai.	70	30	0	0
5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.	60	40	0	0
5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.	50	50	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **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 Program Studi Agribisnis 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 Agribisnis. 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 penjarangan 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 2. 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 Proses Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2019

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Program Studi Agribisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 85% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 15% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *reliability* yang berkaitan dengan Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit, Informasi yang diberikan mudah dimengerti di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 65% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 35% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Responsiveness* yang

berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 87% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 13% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Assurance* yang berkaitan berkaitan dengan Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen, Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini, Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

### 4. Aspek *Empathy*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 85% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 15% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Empathy* yang berkaitan berkaitan dengan Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP, Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

### 5. Aspek *Tangible*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 40%

mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Tangible* yang berkaitan berkaitan dengan Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa,yang memadai, Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah. di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilaian Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana oleh mahasiswa di PS Agribisnis Fakultas Pertanian pada tahun 2019 pada aspek *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* termasuk dalam kategori penilaian cukup, baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana sudah baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :  
Saran yang diberikan oleh UPM Agribisnis pada Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana Prodi adalah perlu adanya perbaikan dan peningkatan Layanan Keuangan Sarana dan Prasarana di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga dapat membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses belajar mengajar di PS Agribisnis Fakultas Pertanian