

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

UPM,



Dr.Sri Juni Woroastuti.M.Com

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Hardaningtyas', is written on the page.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## PENGANTAR

v Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara 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 Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 Mei 2019

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara.....	4
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 .....	2
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.....	5
BAB III    ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 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 Administrasi negara 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 Administrasi negara dan evaluasi perbaikan proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Program Studi Administrasi negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara 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 proses pendidikan adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhswlaymhs19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

## BAB II

### HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1. Aspek Reliability</b>					
1.1	Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan	43%	57%	0	0
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas Ormawa	57%	43%	0	0
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	71%	29%	0	0
1.4	Pejabat, Pembina, Pembina berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	43%	57%	0	0
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan Mahasiswa	57%	43%	0	0
<b>2. Aspek Responsiveness</b>					
2.1	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi	43%	57%	0	0
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan Ormawa	71%	29%	0	0
2.3	UWP menyediakan bantuan danan bagi kegiatan Mahasiswa	57%	43%	0	0
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	29%	71%	0	0
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi Kemahasiswaan	29%	71%	0	0
<b>3. Aspek Assurance</b>					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan	43%	57%	0	0
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	43%	57%	0	0
3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	43%	57%	0	0
3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa	43%	57%	0	0
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	43%	57%	0	0

<b>4. Aspek <i>Empathy</i></b>					
4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan Mahasiswa	43%	57%	0	0
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan	43%	57%	0	0
4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	57%	43%	0	0
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	43%	57%	0	0
4.5	Pimpinan, pembimbing dan Pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa	29%	71%	0	0
<b>5. Aspek <i>Tangibles</i></b>					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	29%	71%	0	0
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	43%	57%	0	0
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	29%	71%	0	0
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa	29%	71%	0	0
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan Mahasiswa	43%	57%	0	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	54	46	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	46	54	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	43	57	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	43	57	0	0
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	35	65	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara 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 Akuntansi. 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:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi negara Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### *1. Aspek Reliability*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019 prodi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 54% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik , 46% mahasiswa memberikan penilaian baik, 0% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 0% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Reliability* di Program Studi Administrasi negara sudah berjalan dengan sangat baik.

#### *2. Aspek Responsiveness*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mahasiswa Tahun 2019 prodi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 46% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 54% mahasiswa memberikan penilaian baik, 0% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 0% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Responsiveness* di Program Studi Administrasi negara sudah berjalan dengan baik.

#### *3. Aspek Assurance*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019 prodi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 43% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik, 0% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 0% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Assurance* di Program Studi Administrasi negara sudah berjalan dengan baik.

#### *4. Aspek Empathy*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019 prodi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *empathy* menunjukkan

bahwa 43% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik, 0% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 0% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada *empathy* di Program Studi Administrasi negara sudah berjalan dengan baik.

##### 5. Aspek *Tangibles*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019 prodi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *tangibles* menunjukkan bahwa 35% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 65% mahasiswa memberikan penilaian baik, 0% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* di Program Studi Administrasi negara sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019 di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra berkaitan dengan fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum menunjukkan bahwa sudah cukup baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses pendidikan di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra.

Adapun aspek yang masih harus ditingkatkan adalah aspek Tangibel dikarenakan nilai pada aspek tersebut mendapat skor terendah dibanding dengan nilai pada aspek yang lain.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Secara konsisten (setiap akhir semester ) sehingga dapat dijadikan monitoring pada peningkatan di semester berikutnya. Perkembangan layanan mahasiswa yang ada di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.
2. Hasil survei tersebut hendaknya dibahas dalam rapat evaluasi setiap akhir semester yang melibatkan seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik guna meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa.