

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Manajemen Prodi Administrasi Negara
Semester : Genap Tahun Akademik 2018/2019
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi negara
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2019



Mengetahui,
Dekan,

Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Dwi Hardaningtyas'.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran pada semester Genap 2018/2019 pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya telah diselesaikan dan dapat dilaporkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan pelaporan hasil kepuasan survei mahasiswa Tahun Akademik 2018/2019

Ucapan terima kasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Budi Endarto S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
3. Supriyanto, S.Sos, M.Si, selaku Kaprodi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
4. Para responden, yaitu mahasiswa di lingkungan Universitas Wijaya Putra yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktu untuk mengisi instrument kepuasan mahasiswa.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap civita akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang.

Surabaya, 18 Oktober 2019

Unit Penjaminan Mutu (UPM)
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik,



Dwi Hardaningtyas, S.Psi, M.Si..

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	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	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara.....	3
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	2
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik.....	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data	4
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

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/kepmhsw-man19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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
1. Fasilitas					
1.1	Ruang kelas	72	14	14	0
1.2	Penyejuk Ruangan	86	14	0	0
1.3	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	57	29	14	0
1.4	Fasilitas wifi internet gratis/hot spot	58	14	14	14
1.5	Kamar Mandi/Toilet	43	57	0	0
1.6	Laboratorium	57	43	0	0
2. Layanan					
2.1	Informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum	57	43	0	0
2.2	Keramahan layanan akademik	43	57	0	0
2.3	Keramahan layanan surat menyurat/administrasi	29	71	0	0
2.4	Informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	43	57	0	0
2.5	Informasi tentang beasiswa	29	57	0	14
2.6	Informasi tentang praktek kerja lapangan/magang	57	43	0	0
2.7	Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir/skripsi	43	57	0	0
3. Pelaksanaan Praktikum					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	43	43	14	0
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	57	29	0	14
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	29	57	14	0
3.4	Peralatan laboratorium	29	71	0	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas Sarana untuk melancarkan pelaksanaan pembelajaran	62	29	7	2
2.	Layanan Perihal atau cara melayani mahasiswa serta kemampuan memberikan informasi kepada mahasiswa	43	55	0	2
3.	Pelaksanaan Praktikum Proses dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang diperoleh dalam teori; pelajaran praktik	40	50	7	3

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi 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 Administrasi Negara . Pemilihan rentang skala penilaiankinerja 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 Layanan Manajemen Prodi 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 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2019 prodi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 62% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 29% mahasiswa memberikan penilaian baik, 7% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan sarana untuk melancarkan pelaksanaan pembelajaran di Program Studi Administrasi Negara sudah berjalan dengan sangat baik.

2. Aspek Layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2019 prodi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 43% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 52% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan yang berkaitan dengan cara melayani mahasiswa serta kemampuan memberikan informasi kepada mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2019 prodi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Praktikum menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 50% mahasiswa memberikan penilaian baik, 7% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan praktikum yang berkaitan dengan proses dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang diperoleh dalam teori; pelajaran praktik di Program Studi Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi 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 yang masih harus ditingkatkan lagi adalah aspek pelaksanaan praktikum dikarenakan nilai pada aspek tersebut lebih rendah di banding nilai pada aspek lain, dengan di tingkatkan lagi pada aspek tersebut semoga kedepannya menjadi sangat baik.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei 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 Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Administrasi Negara dapat mengadakan rapat evaluasi yang berhubungan dengan fasilitas, layanan dan pelaksanaan praktikum di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Administrasi Negara dapat memberikan layanan manajemen prodi yang terbaik bagi mahasiswa.