

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM  
STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi Administrasi Negara  
Semester : Genap Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020



Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read '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 2019/2020 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 2019/2020

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 2020

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



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 .....	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara.....	3
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.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
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.....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

# **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 manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan manajemen prodi 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 manajemen prodi Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas manajemen prodi yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen prodi 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 manajemen prodi adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man20> 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
<b>1. Layanan Manajemen Prodi</b>					
2.	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	61	30	8	0
2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.	46	54	0	0
3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	39	61	0	0
4	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	61	39	0	0
5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	39	61	0	0
6	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan	61	39	0	0
7	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	54	46	0	0
8	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	61	31	8	0
9	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	54	46	0	0
10	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	54	46	0	0
11	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	54	46	0	0
12	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	61	39	0	0
13	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	61	39	0	0
14	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.	53	39	8	0
15	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	31	69	0	0
16	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	61	39	0	0
17	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	54	46	0	0
18	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui	61	39	0	0

	pembimbing kemahasiswaan				
19	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	54	46	0	0
20	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	54	38	8	0
21	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	46	46	0	8
22	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	46	46	8	0
23	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	54	38	0	8
24	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	54	38	8	0
25	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	54	30	8	8

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Layanan Manajemen Prodi	53	44	2	1

## **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 Layanan Manajemen Prodi**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi tahun 2019 prodi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan manajemen prodi menunjukkan bahwa 53% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 44% mahasiswa memberikan penilaian baik, 2% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan manajemen prodi yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara sudah berjalan dengan sangat 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 manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

#### **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.