

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. Meca Utari, S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Surabaya, 15 April 2020  
UPM



Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.  
NIDN. 0706047301

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Mei Indrawati M.M.  
NIP. 1966052019920320001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 15 April 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa .....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	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 Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	3
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 Layanan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan mahasiswa yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan terhadap layanan mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laymhsw19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Februari-Maret 2020.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

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	4	11	2	-
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa	5	10	2	-
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	5	10	2	-
1.4	Pejabat, Pembina, Pembina berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	6	9	2	-
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	6	9	2	-
<b>2. Aspek Responsiveness</b>					
2.1	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi	6	9	2	-
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	5	10	-	2
2.3	UWP menyediakan bantuan danan bagi kegiatan mahasiswa	6	8	3	-
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	5	10	2	-
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	5	10	2	-
<b>3. Aspek Assurance</b>					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan	6	9	2	-
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	6	9	2	-
3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	6	9	2	-
3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa	6	9	2	-
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	6	9	2	-
<b>4. Aspek Empathy</b>					

4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4	11	2	-
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan	4	11	2	-
4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	6	9	2	-
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	4	11	2	-
4.5	Pimpinan, pembimbing dan Pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa	4	11	2	-
<b>5. Aspek Tangibles</b>					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	6	9	2	-
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	5	10	2	-
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	6	9	2	-
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa	5	10	2	-
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	3	12	2	-

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	<i>Aspel Reliability</i>	31	58	12	-
2.	<i>Aspek Responsiveness</i>	32	55	11	2
3.	<i>Aspek Assurance</i>	35	53	12	-
4.	<i>Aspek Empathy</i>	26	62	12	-
5.	<i>Aspek Tangibles</i>	29	59	12	-



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan mahasiswa yang dilakukan oleh Program Studi Manajemen. 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 3. 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 Layanan Mahasiswa Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 31% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 58% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 12% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 32% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 55% mahasiswa memberikan penilaian baik, 11% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* 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 *Assurance* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 26% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 62% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 12% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *emphaty* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Emphaty* menunjukkan bahwa 29% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 59% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 12% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada kategori baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan mahasiswa yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kualitas layanan yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Manajemen dapat memberikan layanan mahasiswa yang terbaik bagi mahasiswa.
4. Mahasiswa mengharap adanya peningkatan fasilitas umum di kampus.
5. Mahasiswa berharap layanan pendukung perkuliahan ditambah agar mudah di jangkau.
6. Mahasiswa berharap untuk sering diadakan seminar manajemen.