

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Mahasiswa Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 1 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,

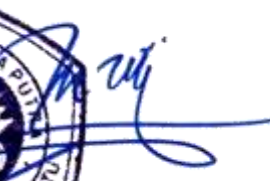
  


Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,

Mengetahui,  
Kepala BPM

  
  
Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

## PENGANTAR

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

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan mahasiswa Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 1 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## 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 Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Psikologi .....	6
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 .....	6
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.....	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	8
3.1 Metode Pengolahan Data .....	8
3.2 Analisis Data.....	8
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Rekomendasi.....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Psikologi 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 Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan mahasiswa yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 31 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhswlaymhsw20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 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.</b>	<b>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				
	1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
	1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
	1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
	1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
<b>2.</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>				
	2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
	2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa				
	2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
	2.4. Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya				
	2.5. UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
<b>3.</b>	<b>Aspek Assurance</b>				
	3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
	3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan				
	3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan				

	diri mahasiswa				
	3.4.Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				
	3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<b>4.</b>	<b>Aspek Empathy</b>				
	4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
	4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
	4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
	4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
	4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.				
<b>5.</b>	<b>Aspek Tengible</b>				
	5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
	5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
	5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
	5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
	5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Aspek Reliability	60	38	2	0
2.	Aspek Responsiveness	60	38	2	0
3.	Aspek Assurance	69	29	2	0
4.	Aspek Empathy	65	35	0	0
5.	Aspek Tengible	62	36	2	0

## **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 Psikologi 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 Psikologi. 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:

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

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas layanan mahasiswa 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 38% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan pimpinan yang ada di UWP, kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa, UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, pejabat, pembina, pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### 2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 38% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek

*responsiveness* yang berkaitan dengan UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa, UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa, pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 3. Aspek Assurance

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 69% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 29% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 4. Aspek Empathy

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 65% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 35% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## 5. Aspek Tengible

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 62% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 36% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan, UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa, UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori cukup menuju sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi 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 Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan mahasiswa yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan mahasiswa yang lebih baik lagi bagi mahasiswa.