

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
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
Manajemen Program Studi Psikologi
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Psikologi
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 18 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 Manajemen 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 manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan manajemen Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen 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 manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 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 Manajemen Program Studi Psikologi	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen 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 Manajemen 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 Manajemen 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 manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 79 mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas				
	1.1. Ruang Kelas				
	1.2. Fasilitas - Penyejuk Ruangan				
	1.3. Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)				
	1.4.Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot				
	1.5.Kamar Mandi/Toilet				
	1.6.Laboratorium				
2.	Layanan				
	2.1. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum				
	2.2. Keramahan Layanan Akademik				
	2.3. Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi				
	2.4.Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)				
	2.5.Informasi tentang Beasiswa				
	2.6.Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
3.	Pelaksanaan Praktikum				
	3.1.Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				
	3.2. Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
	3.3. Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum				
	3.4.Peralatan laboratorium				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Fasilitas	65	31	3	1
2.	Layanan	74	26	0	0
3.	Pelaksanaan Praktikum	64	36	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen 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 manajemen 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 Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 65% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 31% mahasiswa memberikan penilaian baik, 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan ruang kelas, penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll), fasilitas wifi internet gratis/hot spot, kamar mandi/toilet, dan laboratorium di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

2. Aspek Layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek layanan yang berkaitan dengan informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum, keramahan layanan akademik, keramahan layanan surat

menyurat / administrasi, informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar, kuliah umum, dll), informasi tentang beasiswa, informasi tentang praktek kerja lapangan/magang di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik ke sangat baik.

3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 64% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 36% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan praktikum yang berkaitan dengan kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, kelengkapan materi praktikum yang diberikan, kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, dan peralatan laboratorium di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek fasilitas, layanan, dan pelaksanaan praktikum bergerak pada kategori kurang menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen 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 manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen 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 manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi bagi mahasiswa.