

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 16 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,




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

UPM,



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 Mitra 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 Mitra Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mitra 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 Mitra 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, 16 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 Mitra Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kependidikan 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	3
Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik 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 mitra. 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 manajemen berupa penilaian kepuasan mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan mitra 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 mitra 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 mitra terhadap layanan manajemen adalah mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

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

Survei kepuasan mitra dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)				
2.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
3.	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman				
4.	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi				
5.	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan				
6.	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra				
7.	Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus				
8.	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi				
9.	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan				
10.	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	100	0	0	0
2.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	100	0	0	0
3.	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	100	0	0	0
4.	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	100	0	0	0

5.	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	100	0	0	0
6.	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	100	0	0	0
7.	Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	73	27	0	0
8.	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	100	0	0	0
9.	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	100	0	0	0
10.	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	72	27	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mitra ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Kompetensi Prodi Dalam Memberikan Layanan (Profesional, Komunikatif Dan Responsif)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

2. Aspek Ketersediaan Tempat Parkir Yang Memadai

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan ketersediaan tempat parkir yang memadai di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

3. Aspek Ketersediaan Ruang Pelayanan Yang Nyaman

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

4. Aspek Kemudahan Dalam Melakukan Komunikasi Dan Koordinasi

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

5. Aspek Keramahan Dan Kesopanan Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

6. Aspek Ketersediaan Tempat Untuk Menyampaikan Saran, Pendapat Dan Keluhan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mitra di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

7. Aspek Keterlibatan Mitra Untuk Memberikan Masukan Terkait Kegiatan Pengembangan Kampus

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% mitra memberikan penilaian sangat baik dan 27% mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan keterlibatan mitra untuk memberikan masukan

terkait kegiatan pengembangan kampus di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

8. Aspek Tersedianya Sistem Informasi Antara Prodi Dan Mitra Untuk Melakukan Komunikasi

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan tersedianya sistem informasi antara prodi dan mitra untuk melakukan komunikasi di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

9. Aspek Keterlibatan Mitra Dalam Mensosialisasikan Program Kegiatan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan keterlibatan mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan di Program Studi Psikologi tergolong sangat baik.

10. Aspek Hasil Kegiatan Didesiminasikan Secara Berkala

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 72% mitra memberikan penilaian sangat baik dan 27% mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif), ketersediaan tempat parkir yang memadai, ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi, keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mitra, keterlibatan mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus, tersedianya sistem informasi antara prodi dan mitra untuk melakukan komunikasi, keterlibatan mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan, hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala bergerak pada kategori baik menuju kategori 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 mitra 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 mitra.

