

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN,  
SARANA DAN PRASARANA  
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Keuangan, Sarana dan Prasarana  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Ekonomi Pembangunan  
Nama UPM : Alfin Maulana, S.El., M.SEI.

Surabaya, 15 April 2020

Mengetahui,  
Dekan  
  
DR. Woro Utari S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

UPM.



Alfin Maulana, S.El., M.SEI.  
NIDN. 0718058703

Mengetahui,  
Kepala BPM

  
DR. h. Hely Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

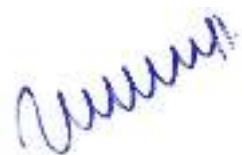
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2019 yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 April 2020

Unit Penjaminan Mutu (UPM)  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan .....	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 Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan ....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan dan evaluasi perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana yang diberikan oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra. Dengan jumlah mahasiswa pada tahun 2019 sebanyak 263.

#### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-lakeu19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan,  
Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
	1.1 Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. 1.2 Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
	2.1 Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran. 2.2 Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan 2.3				
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
	3.1 Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen 3.2 Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan, khususnya program studi anda saat ini 3.3 Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					
	4.1 Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP. 4.2 Jurusan bersama-sama dengan Program Studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang				
<b>V Tangible</b>					
	5.1 Ruang tunggu mahasiswa di luar kelas (Ruang Duduk/Belajar) bagi mahasiswa yang memadai 5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan 5.3 Fasilitas kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> )	80	20	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	78	22	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> )	78	22	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> )	78	22	0	0
5.	<i>Tangible</i>	80	20	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 keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan. 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 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 Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Ekonomi Pembangunan, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 78% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 22% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan baik sekali.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 78% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 22% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan baik sekali.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 78% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 22% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan sangat baik.

### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 keuangan, sarana, dan prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan keuangan, sarana, dan prasarana yang ada di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan keuangan, sarana, dan prasarana yang ada di Program Studi Ekonomi Pembangunan.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat memberikan layanan keuangan, sarana, dan prasarana yang terbaik bagi mahasiswa.