

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Administrasi Negara
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

UPM,



Dr.Sri Juni Woroastuti.M.Com

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Dwi Hardaningtyas'.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara	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 Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	7
3.1 Metode Pengolahan Data	7
3.2 Analisis Data	7
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.....	8
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 Administrasi Negara 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 Administrasi Negara dan evaluasi perbaikan proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan berupa penilaiankepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara 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 proses pendidikan adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/MMSfxwx66rimjJNx7> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.1 Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan					
	a. Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah	69%	31%	0	0
	b. Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum	38%	56%	6%	0
	c. Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP	38%	56%	6%	0
	d. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	38%	56%	6%	0
	e. Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online	50%	44%	6%	0
	f. Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)	44%	50%	6%	0
	g. Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving	50%	44%	6%	0
	h. Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain	50%	44%	6%	0
	i. Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini	44%	50%	6%	0
1.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam memberikan pelayanan					
	a. Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi	38%	56%	6%	0
	b. Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi	38%	56%	6%	0
1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan					
	a. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	50%	44%	6%	0
	b. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik	44%	56%	0	0

II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
2.1 Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kemampuan dosen dalam melakukan diskusi (tanya jawab) dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	44%	56%	0	0
	b. Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP	50%	50%	0	0
	c. Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	44%	56%	0	0
2.2 Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	44%	56%	0	0
2.3 Kemauan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
	a. Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik	44%	50%	6%	0
III Kepastian (<i>assurance</i>)					
3.1 Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online	31%	69%	0	0
	b. Lama waktu tatap muka dan daring/online	38%	56%	6%	0
	c. Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)	50%	44%	6%	0
	d. Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain)	44%	56%	0	0
	e. Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	38%	56%	6%	0
	f. Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah	31%	63%	6%	0
3.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan	44%	56%	0	0
	b. Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	50%	50%	0	0
	c. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	38%	56%	6%	0
3.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
	a. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	56%	44%	0	0

IV Empati (<i>empathy</i>)					
4.1 Kesiediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
	a. Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa	50%	50%	0	0
	b. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa	44%	56%	0	0
	c. Kesiediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa	38%	56%	6%	0
	d. Kesiediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	38%	56%	6%	0
4.2 Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
	a. Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	31%	69%	0	0
4.3 Kesiediaan/kepedulian pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi perhatian kepada Mahasiswa					
	a. Kesiediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik	50%	50%	0	0
V Tangible :					
5.1 Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen					
	a. Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa	50%	50%	0	0
5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana					
	a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	38%	44%	19%	0
	b. Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	25%	69%	6%	0
	c. Petugas bersikap sopan dan ramah	44%	56%	0	0
	d. Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman	44%	56%	0	0
	e. Sistem Infomrasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik	50%	50%	0	0
	f. Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	50%	44%	6%	0
	g. Penerangan di kampus sangat memadai	44%	50%	6%	0
	h. Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	50%	38%	13%	0
	i. Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan (<i>reliability</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	47	46	7	0
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	45	54	1	0
3.	Kepastian (<i>assurance</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	42	55	3	0
4.	Empati (<i>empathy</i>) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	42	56	2	0
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	49	46	5	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putrayaitu 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 Administrasi Negara. 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:

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

:

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 47% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 46% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 7% mahasiswa memberikan penilaian sangat cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 45% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 54% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 1% mahasiswa memberikan nilai cukup. 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 42% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 55% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 42% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 56% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 49% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 46% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 5% 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

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

Tetapi ada dua aspek yang hasilnya perlu ditingkatkan lagi, yaitu aspek Kepastian (Assurance) dan Empati (Empathy) karena dua aspek ini untuk nilai sangat baiknya masih rendah dibanding aspek yang lainnya, sehingga perlu adanya perbaikan agar hasil kedua aspek ini meningkat (bertambah baik).

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses pendidikan yang ada di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Administrasi Negara dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses pendidikan yang ada di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Administrasi Negara dapat memberikan proses pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.