

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN,  
SARANA DAN PRASARANA PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI NEGARA  
GENAP 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 Layanan Keuangan, Sarana  
Dan Prasarana Program Studi Administrasi Negara  
Semester : Genap Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020

UPM,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

## 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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 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 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara ke depannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2019/2020 yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Ketua Program Studi Administrasi Negara 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 (UPM)  
Program Studi 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 Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Administrasi Negara .....	4
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Administrasi Negara .....	5
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	2
BAB II    HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Administrasi Negara.....	3
BAB III    ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Administrasi Negara .....	6
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 Administrasi Negara dan evaluasi perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

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

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/Ba32Px5ypM8zybSs9> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 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.	40	60	0	0
	1.2 Informasi yang diberikan mudah dimengerti.	60	40	0	0
<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
	2.1 Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran.	30	70	0	0
	2.2 Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan 2.3	50	50	0	0
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
	3.1 Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen	60	40	0	0
	3.2 Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan, khususnya program studi anda saat ini	80	20	0	0
	3.3 Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.	50	50	0	0
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					
	4.1 Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP.	60	30	10	0
	4.2 Jurusan bersama-sama dengan Program Studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang	60	40	0	0
<b>V Tangible</b>					
	5.1 Ruang tunggu mahasiswa di luar kelas (Ruang Duduk/Belajar) bagi mahasiswa yang memadai	40	60	0	0
	5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan	60	30	10	0
	5.3 Fasilitas kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.	50	50	0	0

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> )	50	50	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	40	60	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> )	63	37	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> )	60	35	5	0
5.	<i>Tangible</i>	50	45	5	0



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 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 Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Administrasi Negara**

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

#### *1. Aspek Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra sudah berjalan dengan baik sekali.

#### *2. Aspek Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 60% 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 63% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 37% 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan baik sekali.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 35% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 5% 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 sangat baik.

### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 45% 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 layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Administrasi Negara 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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Adapun yang masih harus ditingkatkan lagi adalah aspek daya tanggap *Responsiveness* dikarenakan nilai pada aspek tersebut lebih rendah di banding nilai pada aspek lain, dengan di tingkatkan lagi pada aspek terbut semoga kedepannya menjadi sangat baik.

#### **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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.
2. Hasil survey tersebut hendaknya di bahas di rapat evaluasi setiap akhir semester yang melibat kan seluruh sivitas akademika fakultas ilmu social dan ilmu politik guna meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Administrasi Negara dapat memberikan layanan keuangan, sarana, dan prasarana yang terbaik bagi mahasiswa.