

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU PROGRAM STUDI ADMINISTRASI  
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa  
Semester : Genap Tahun Akademik 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Mei 2019

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 Genap Tahun Akademik 2018/2019 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 2019

Unit Penjaminan Mutu  
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 Akademik Program Studi Administrasi Negara.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik 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.....	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 Fakultas 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/VSzP1fUurHVnGWKE6> 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 2019.

**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
<b>I Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
<b>1.1 Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan</b>					
	a. Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah	50%	50%	0	0
	b. Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum	50%	50%	0	0
	c. Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP	0	50%	50%	0
	d. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	0	0	50%	50%
	e. Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online	0	0	50%	50%
	f. Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)	50%	50%	0	0
	g. Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving	50%	50%	0	0
	h. Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain	0	100%	0	0
	i. Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini	0	100%	0	0
<b>1.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam memberikan pelayanan</b>					
	a. Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi	0	100%	0	0
	b. Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi	0	50%	50%	0
<b>1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan</b>					
	a. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	100%	0	0	0
	b. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik	0	50%	50%	0

<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
<b>2.1 Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</b>					
	a. Kemampuan dosen dalam melakukan diskusi (tanya jawab) dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	0	50%	0	50%
	b. Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP	0	50%	0	50%
	c. Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	0	50%	0	50%
<b>2.2 Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</b>					
	a. Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	50%	0	0	50%
<b>2.3 Kemauan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</b>					
	a. Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik	0	50%	50%	0
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
<b>3.1 Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</b>					
	a. Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online	50%	50%	0	0
	b. Lama waktu tatap muka dan daring/online	0	0	100%	0
	c. Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)	0	100%	0	0
	d. Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain)	50%	0	50%	0
	e. Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	50%	0	50%	0
	f. Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah	0	100%	0	0
<b>3.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</b>					
	a. Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan	50%	50%	0	0
	b. Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0	50%	50%	0
	c. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	0	50%	50%	0



<b>3.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</b>					
	a. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	0	100%	0	0
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					
<b>4.1 Kesiediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa</b>					
	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	100%	0	0	0
	c. Kesiediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa	0	50%	0	50%
	d. Kesiediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	50%	50%	0	0
<b>4.2 Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa</b>					
	a. Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	0	100%	0	0
<b>4.3 Kesiediaan/kepedulian pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi perhatian kepada Mahasiswa</b>					
	a. Kesiediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik	0	100%	0	0
<b>V Tangible :</b>					
<b>5.1 Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen</b>					
	a. Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa	50%	50%	0	0
<b>5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana</b>					
	a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	0	100%	0	0
	b. Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	0	0	100%	0
	c. Petugas bersikap sopan dan ramah	0	100%	0	0
	d. Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman	50%	50%	0	0
	e. Sistem Infomrasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik	0	50%	50%	0
	f. Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	0	0	100%	0
	g. Penerangan di kampus sangat memadai	0	100%	0	0
	h. Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	50%	50%	0	0
	i. Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	50%	50%	0	0
		0	100%	0	0

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.	23	50	19	8
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	10	40	10	40
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	50	50	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	33	59	0	8
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	20	60	20	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner 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 23% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 50 % mahasiswa memberikan penilaian baik dan 19% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 8% mahasiswa memberikan penilaian kurang. 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 10% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 40% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 40% mahasiswa memberikan penilaian kurang. 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 berjalandengan baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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 sangat baik.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 33% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 59% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 8% 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 20% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 60% mahasiswa memberikan penilaian 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 Administrasi Negara sudah berjalan dengan 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* sangat baik.

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

Adapun aspek yang masih harus ditingkatkan adalah aspek Daya Tanggap (Responsiveness) dikarenakan nilai pada aspek tersebut mendapat skor terendah dibanding dengan nilai pada aspek yang lain.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat dijadikan monitoring pada peningkatan di semester berikutnya. Perkembangan layanan keuangan, sarana, dan prasarana yang ada di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.
2. Hasil survei tersebut hendaknya dibahas dalam rapat evaluasi setiap akhir semester yang melibatkan seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik guna meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa.