

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 18 Oktober 2020



Mengetahui,
Dekan,

Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hardaningtyas', is written over the printed name.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra 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 mitra 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 mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi 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 2022

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 mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	3
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 Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data	4
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

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, 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukurantingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi 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 mitra terhadap layanan manajemen prodi adalah lulusan/alumni di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-laymanj> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Kepuasan Mitra					
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 membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	100	0	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	100	0	0	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kepuasan Mitra	100	0	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi 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 mitra terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di 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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UniversitasWijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada table diatas. Hasil Survei Kepuasan mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek Kepuasan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 0% lulusan memberikan penilaian baik, 0% lulusan memberikan penilaian cukup dan 0% lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara pada aspek pelayanan akademik sudah sangat baik,

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Mitra mengharapkan dari segi pelayanan untuk ditingkatkan lagi sehingga pelayanan yang diberikan bisa benar-benar *excellent*.
3. Layanan yang berhubungan dengan komputer dan internet agar ditingkatkan lagi.