

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Kemahasiswaan Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Semester : Genap Tahun Akademik 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Ekonomi Pembangunan  
Nama UPM : Alfin Maulana, S.El., M.SEI.

Surabaya, 15 Oktober 2019


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

UPM,



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

Mengetahui,  
Kepala BPM

  
DR. Ir. Sri Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

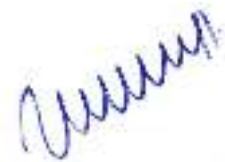
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan 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 Kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2018/2019 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 Oktober 2019

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 Kemahasiswaan Program Studi Ekonomi Pembangunan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan 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 Kemahasiswaan 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 Kemahasiswaan 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 kemahasiswaan 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 kemahasiswaan Program Studi Ekonomi Pembangunan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan kemahasiswaan 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 kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan kemahasiswaan 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 2018 sebanyak 224.

### **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-laymhsw18> 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 Agustus-September 2019.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
	1.1 Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Mahasiswa dan Alumni, serta Ketua Program Studi) berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan 1.2 Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa 1.3 UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas 1.4 Pejabat, pembina, pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas 1.5 Jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
	2.1 UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan 2.2 Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa 2.3 UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa 2.4 Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya 2.5 UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
	3.1 Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan 3.2 Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan 3.3 Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa 3.4 Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa 3.5 Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					

4.1 UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan				
4.3 UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing				
4.4 UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
4.5 Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik mahasiswa				
<b>V Tangible</b>				
5.1 UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (ormawa)				
5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan ormawa yang memadai				
5.3 UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi				
5.4 UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan.	78	22	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	80	20	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80	20	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	80	20	0	0
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan.	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 kemahasiswaan 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 Kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan

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

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses layanan kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 78% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 22% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan 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 kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan Sikap tanggap/kemauan dari Institusi ,jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi 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 kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Ekonomi Pembangunan sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan 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 bidang kemahasiswaan 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 kemahasiswaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan 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 kemahasiswaan 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 kemahasiswaan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan kemahasiswaan 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 kemahasiswaan yang ada di Program Studi Ekonomi Pembangunan.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat memberikan layanan kemahasiswaan yang terbaik bagi mahasiswa.