



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2024

Laporan Survei
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi
Fakultas
Universitas



Survei Kepuasan Mahasiswa
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Direktur
Dr. Fitra Mardiana, S.E. M.M	Dr. Hadi Susanto, M.Si	Dr. Indra Prasetyo, S.P., M.M.
NIDN 0724126802	NIDN 0020095803	NIDN 0724037003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi (Prodi) Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya mahasiswa atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap BPM tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 29 Februari 2024

UPM,

Satunggale Kurniawan
NIDN : 0717059204

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR GAMBAR		vi
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	2
	1.4 Dasar Hukum	2
BAB 2	METODE SURVEI	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	4
	2.4 Waktu dan Tempat	4
	2.5 Metode Analisis Data	4
	2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	5
BAB 3	HASIL SURVEI	6
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	6
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan	7
	3.3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen	10
BAB 4	PENUTUP	11
	4.1 Simpulan	11
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	11
LAMPIRAN	1 Daftar pertanyaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan	
	2 Daftar pertanyaan survei mahasiswa terhadap kinerja dosen	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan kinerja dosen.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat), 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kinerja dosen ditinjau dari beberapa aspek kompetensi, yaitu: 1) kompetensi pedagogik, 2) kompetensi profesional, 3) kompetensi kepribadian, dan 4) kompetensi sosial.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di masing-masing prodi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program studi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana dalam peningkatan kualitas proses pembelajaran untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.

4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

1.3. Luaran Yang Diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan mahasiswa Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana semester gasal Tahun Akademik 2023/2024 serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan di lingkup Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana UWP.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

BAB 2

METODE SURVEI

2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan mahasiswa yang diukur adalah kinerja dosen dalam proses pembelajaran. Pernyataan yang diberikan untuk mengukur :

- a. **Tangibles** Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
- b. **Reliability** Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
- c. **Responsiveness** Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. **Assurance** Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah tamahan, perhatian dan sikap.
- e. **Responsiveness** Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya..

Survei kepuasan mahasiswa menggunakan dua instrumen, yaitu:

- a. Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, dan
- b. Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen

2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan mahasiswa telah disebarakan melalui SIM dan Siakad UWP dengan cara dengan link: sim.uwp.ac.id

Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk mengisi survei melalui beberapa metode sebagai berikut :

1. Survei telah ada pada sistem sim,uwp.ac.id sehingga mahasiswa harus melakukan pengisian survei sebelum melakukan KRS.
2. Himbauan dari para dosen kepada mahasiswa untuk mengisi survei

2.3. Responden

Jumlah responden pada program studi Magister Administrasi Publik sebanyak 21 mahasiswa. Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 21 Mahasiswa dari total mahasiswa aktif.

2.4. Waktu dan Tempat

Survei dilakukan pada tanggal 9 Januari 2024.

2.5. Metode Analisis Data

Hasil penilaian proses pembelajaran di program studi Magister Administrasi Publik fakultas Pascasarjana dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

Tabel 2.
Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai/Bobot	Predikat/Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, diagram dsb. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan deskripsi analisis.

Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :

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

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik

2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

Bab 3 HASIL SURVEI

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana TA. 2023/2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari mahasiswa yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Cybercampus UWP Surabaya yaitu sebanyak 21 orang. Kalau dilihat dari jumlah keseluruhan mahasiswa di Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana TA. 2023/2024 sebanyak 21 orang, maka yang berpartisipasi dalam monev kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pendidikan, penelitian dan pengabdian di Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanasebesar **100%**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana TA. 2023/2024 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1-1.

Tabel 3.1-1 Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa
2. terhadap kinerja dosen

No	Aspek Penilaian	<i>Correlation product Moment</i>	Validitas
1	Keandalan (Reliability)	0,986	Sangat Tinggi
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	0,967	Sangat Tinggi
3	Kepastian (Assurance)	0,986	Sangat Tinggi
4	Kepedulian/empati (Empathy)	0,971	Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 3.1-1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana TA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai *Product Mommment Correlation* masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,967 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,986. Jadi nilai r_{xy} - hitung (*Product Moment Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar berada dalam range $0,8 < r_{xy} \leq 1,00$, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadi TA. 2023/2024 bersifat **valid**.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2023/2024 nilai *korelasi Spermman Brown* dari seluruh aspek penilaian kepuasan pelayanan dosen yakni 0,991 berada pada range $0,90 < r_{11} \leq 1,00$ (sangat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penilaian yang dipakai dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanatahun akademik 2023/2024 bersifat **reliable**

3.2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

Hasil monitoring evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja dosen yang telah dilakukan dengan sejumlah 21 responden yang berasal dari mahasiswa, S1 Keperawatan dan Profesi Ners, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dosen

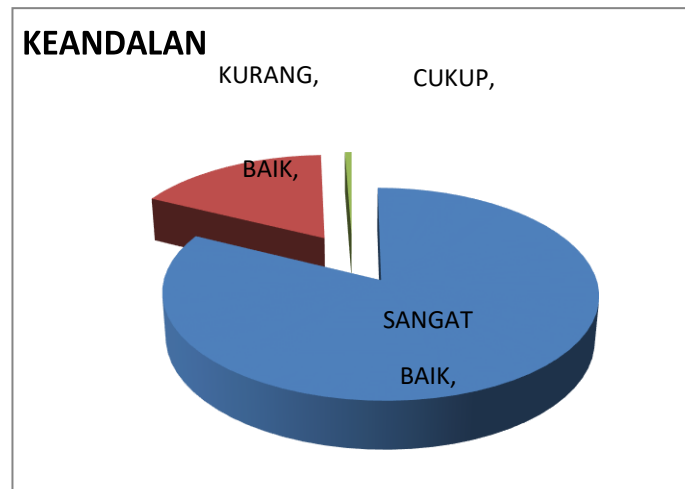
NILAI	% KEPUASAN DOSEN			
	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
Keandalan (Reliability)	82,4%	17,1%	0,6%	0,0%
Daya Tanggap (Responsiveness)	80,9%	18,2%	0,9%	0,0%
Kepastian (Assurance)	82,9%	16,2%	0,9%	0,0%
Kepedulian/empati (Empathy)	83,2%	16,5%	0,3%	0,0%
RERATA KEPUASAN	82,35%	16,99%	0,66%	0,0%

Selanjutnya data kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanapada

4.tabel 3.1 digambarkan dalam bentuk diagram pie untuk lebih memudahkan dalam pembacaan dan analisis lebih lanjut.

1. Aspek Keandalan (Reliabilitas)

Hasil Penilaian mahasiswa terhadap keandalan dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadisajikan padadiagram Pie berikut :

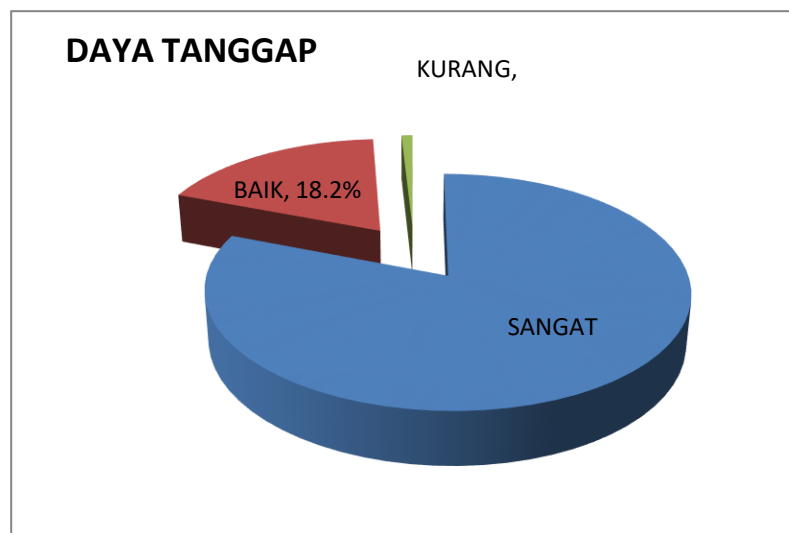


Gambar 3.1 Diagram Pie penilaian Mahasiswa terhadap Keandalan Dosen

Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadalah dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 82,4% mahasiswa menilai sangat baik; 17,1% menilai Baik; 0,6 % menilai Cukup dan tidak ada yang menilai kurang

2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Hasil Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadisajikan padadiagram Pie berikut :



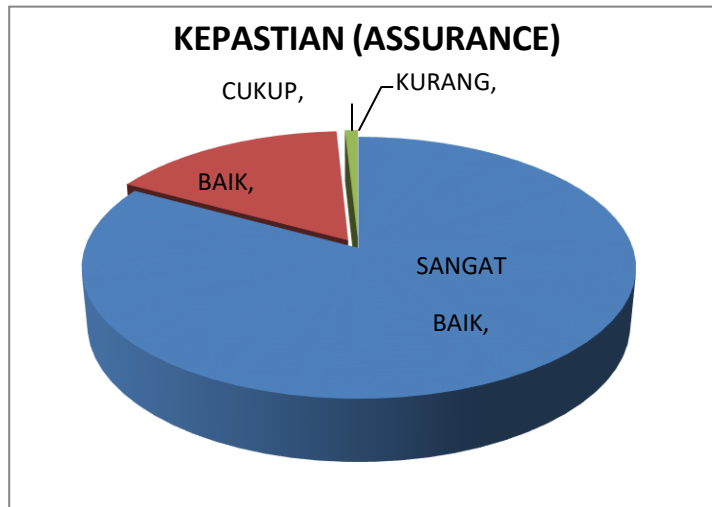
Gambar 3.2 Diagram Pie Penilaian Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Dosen

Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadalah dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 84,4% mahasiswa menilai sangat baik, 15,6% menilai Baik, tidak ada yang

menilai cukup atau kurang.

3. Aspek Kepastian (Assurance)

Hasil penilaian mahasiswa terhadap **Kepastian** DOSEN Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadisajikan pada diagram Pie berikut :

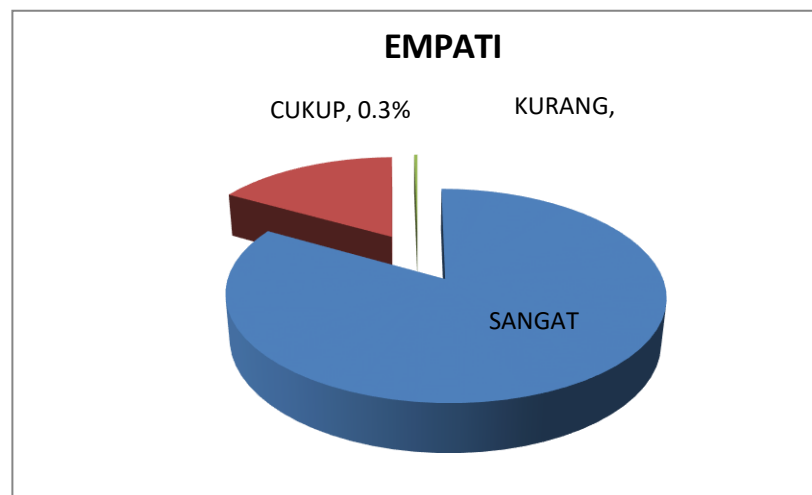


Gambar 3.3 Penilaian Mahasis terhadap Kepastian Dosen memberikan pelayanan

Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadalama memberikan pelayanan sebagai berikut: 82,9% mahasiswa menilai sangat baik; 16,2% menilai Baik; 0,9% mahasiswa menilai cukup serta tidak ada yang menilai kurang.

4. Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hasil Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap **Kepastian** DOSEN Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadisajikan pada diagram Pie berikut :



5.

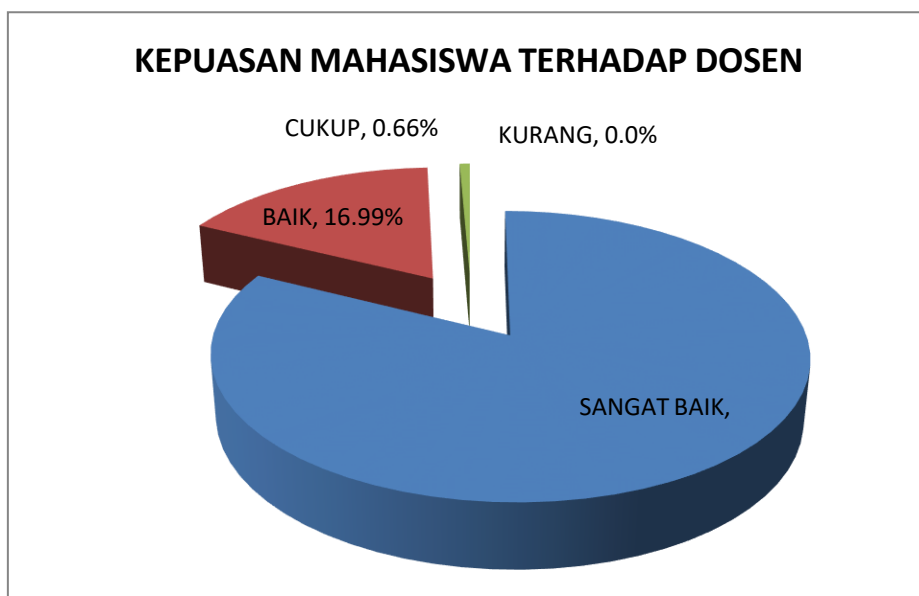
Gambar 3.4 Diagram Pie penilaian Mahasiswa terhadap Empati Dosen

Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian DOSEN Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanadalama memberikan pelayanan sebagai berikut: 83,2% mahasiswa menilai sangat baik,

16,5% menilai Baik, dan 0,3% yang menilai cukup, serta tidak ada yang menilai kurang.

3.3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Berdasarkan hasil survey ke empat aspek kepuasan diatas dapat di hitung RERATA penilain mahasiswa sebagai nilai kepuasan layanan dosen yang diberikan oleh mahasiswa Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanasebagai berikut :



Gambar 3.5 Diagram Pie Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Rerata penilaian 4 aspek kepuasan pelayanan yang diberikan oleh dosen Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Pascasarjanakepada mahasiswa pada tahun akademik 2023/2024 menunjukkan bahwa : 82,35% mahasiswa menilai sangat baik, dan 16,99% mahasiswa menilai baik, dan 0,66% menilai Cukup

Bab 4

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Puas. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama pada kinerja dosen MAP dalam menyampaikan materi

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Rekomendasi	Tindak lanjut
semoga seluruh dosen UWP dapat memberikan kebermanfaatan bagi para mahasiswa	Dosen MAP selalu mengupgrade keilmuan
Penyampaian materi tidak membosankan", "Menyajikan materi dengan metode ceramah & dialogis", "Ada tugas, Pengambilan contoh harus lebih luas pada beberapa tokoh nasional	Mengambil keilmuan dari teori dan jurnal terbaru