

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Manajemen  
Semester : Genap Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. Woro Utari, S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Surabaya, 15 Oktober 2021  
UPM

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.  
NIDN. 0706047301

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. H. M. Indrawati M.M.  
NIP. 1966052019920320001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 15 Oktober 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan .....	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 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	6
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 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan di Program Studi Manajemen 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 terhadap proses pendidikan adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepuasanmhs20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

**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	10	18	-	-
	b. Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum	13	15	-	-
	c. Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP	16	12	-	-
	d. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	12	16	-	-
	e. Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online	9	18	1	-
	f. Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)	9	18	1	-
	g. Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving	9	19	-	-
	h. Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain	13	14	1	-
	i. Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini	11	17	-	-
<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	12	16	-	-
	b. Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi	12	16	-	-
<b>1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan</b>					
	a. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	14	14	-	-
	b. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik	13	15	-	-

<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	13	15	-	-
	b. Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP	11	16	1	-
	c. Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	13	15	-	-
<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	13	15		
<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	13	14	1	
<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	15	13	-	-
	b. Lama waktu tatap muka dan daring/online	9	19	-	-
	c. Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)	12	16	-	-
	d. Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain)	11	17	-	-
	e. Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	9	18	1	-
	f. Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah	10	17	1	-
<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	11	16	1	-
	b. Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	14	13	1	-
	c. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	12	15	1	-
<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	12	14	1	1



<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	14	13	1	-
	b. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa	13	13	2	-
	c. Kesiediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa	12	15	1	-
	d. Kesiediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	9	17	2	-
<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	9	19	-	-
<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	11	16	1	-
<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	12	14	2	-
<b>5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana</b>					
	a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	9	18	1	-
	b. Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	10	15	3	-
	c. Petugas bersikap sopan dan ramah	13	14	1	-
	d. Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman	12	16	-	-
	e. Sistem Infomrasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik	7	19	1	1
	f. Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	9	18	1	-
	g. Penerangan di kampus sangat memadai	13	15	-	-
	h. Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	9	17	2	-
	i. Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	9	17	2	-

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.	42	57	1	-
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	45	54	1	-
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	41	56	2	1
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	40	55	5	-
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	37	58	4	1

## **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 Manajemen 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 layanan yang dilakukan oleh Program Studi Manajemen. 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 Proses Pendidikan Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 42% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 57% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 45% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 54% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 41% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 56% mahasiswa memberikan penilaian baik, 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Assurance* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 55% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 5% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *emphaty* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Emphaty* menunjukkan bahwa 37% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 58% mahasiswa memberikan penilaian baik, 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangibles* pada survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* berada pada kategori baik sedangkan aspek *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berada pada kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Program Studi Manajemen 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 proses pendidikan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses pendidikan yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kualitas layanan yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Manajemen dapat memberikan proses pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.
4. Mahasiswa berharap untuk sering diadakan seminar manajemen.