

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA  
DAN PRASARANA  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
SEMESTER GENAP 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi  
Tahun : Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Mengetahui,  
Dekan,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 13 November 2023

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana Dan Prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan mahasiswa Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 13 November 2023

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL .....                                                                                                                                                        | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                                                                                                                    | ii  |
| PENGANTAR .....                                                                                                                                                             | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                                                                                                                            | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                                                                          | iv  |
| Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan<br>Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi.....                                                | 3   |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan<br>Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi.....                                                    | 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 .....                                                                                                                                                   | 6   |
| Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana<br>Dan Prasarana Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi .....                                         | 6   |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....                                                                                                                                          | 8   |
| 3.1 Metode Pengolahan Data .....                                                                                                                                            | 8   |
| 3.2 Analisis Data .....                                                                                                                                                     | 8   |
| 3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan<br>Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi<br>Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra..... | 9   |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....                                                                                                                                      | 11  |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                                                                                                        | 11  |
| 4.2 Rekomendasi.....                                                                                                                                                        | 11  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Psikologi 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 Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan mahasiswa di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan keuangan, sarana dan prasarana terhadap layanan mahasiswa berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 31 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-lakeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada bulan September-Oktober 2023.

## BAB II

### HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

| No. | Aspek yang Diukur                                                                                                                             | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|-------|--------|
|     |                                                                                                                                               | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| 1.  | <b>Aspek Reliability</b>                                                                                                                      |                                |      |       |        |
|     | 1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit. |                                |      |       |        |
|     | 1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.                                                                                               |                                |      |       |        |
| 2.  | <b>Aspek Responsiveness</b>                                                                                                                   |                                |      |       |        |
|     | 2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP                                                                       |                                |      |       |        |
|     | 2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.                                                                                               |                                |      |       |        |
| 3.  | <b>Aspek Assurance</b>                                                                                                                        |                                |      |       |        |
|     | 3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.                                                                      |                                |      |       |        |
|     | 3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.                                    |                                |      |       |        |
|     | 3.3. Dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.            |                                |      |       |        |
| 4.  | <b>Aspek Empathy</b>                                                                                                                          |                                |      |       |        |
|     | 4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP                                                  |                                |      |       |        |
|     | 4.2. Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa                                                          |                                |      |       |        |

|           |                                                                                                |  |  |  |  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|           | dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan                       |  |  |  |  |
| <b>5.</b> | <b>Aspek Tangible</b>                                                                          |  |  |  |  |
|           | 5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai. |  |  |  |  |
|           | 5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.           |  |  |  |  |
|           | 5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.             |  |  |  |  |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

| <b>No.</b> | <b>Aspek yang Diukur</b> | <b>Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)</b> |             |              |               |
|------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------|--------------|---------------|
|            |                          | <b>Sangat Baik</b>                    | <b>Baik</b> | <b>Cukup</b> | <b>Kurang</b> |
| 1.         | Aspek Reliability        | 81                                    | 19          | 0            | 0             |
| 2.         | Aspek Responsiveness     | 80                                    | 20          | 0            | 0             |
| 3.         | Aspek Assurance          | 83                                    | 17          | 0            | 0             |
| 4.         | Aspek Empathy            | 75                                    | 25          | 0            | 0             |
| 5.         | Aspek Tangible           | 79                                    | 21          | 0            | 0             |

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi 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 Psikologi. 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 layanan keuangan, sarana dan prasarana 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 19% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit, informasi yang diberikan mudah dimengerti di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### 2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 3. Aspek Assurance

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 83% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 17% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen, tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini, dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

### 4. Aspek Empathy

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP, jurusan bersama-sama dengan Program Studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

### 5. Aspek Tangible

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 79% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 21% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai, laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori kurang menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi mahasiswa.