

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Sastra Inggris  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris  
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,



Yeni Probawati, S.Pd.,M.Pd.  
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.  
NIDN. 0709068103

Mengetahui  
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



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 Proses Pendidikan Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

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

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris  
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Sastra Inggris.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Sastra Inggris.....	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 Akademik Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.....	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 Akademik Program Studi Sastra Inggris FBS Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris 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 proses pendidikan adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh mahasiswa Program Studi Sastra Inggris.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepuasanmhsw20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas  
Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

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

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



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

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.	47	42	5,5	5,5
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	52	38	9	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.	45	55	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	50	50	0	0
5.	<i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	55	40	5	0

## **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 Sastra Inggris 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 Sastra Inggris. 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 adalah berupa jumlah presentase mahasiswa yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Mahasiswa}}$$

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:

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### **1. Aspek *Reliability***

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 47% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 42% mahasiswa memberikan penilaian baik, 5,5% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 5,5% mahasiswa lainnya memberikan nilai kurang. Nilai cukup dan kurang diberikan mahasiswa pada butir pertanyaan 1.2 dan 1.3. Dari jumlah nilai prosentase yang hamper seimbang antara nilai sangat baik dan baik, maka dapat dikatakan bahwa aspek *Reliability* yang berkaitan dengan proses Pendidikan sudah berjalan dengan baik.

#### **2. Aspek *Responsiveness***

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 52% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 38% mahasiswa memberikan penilaian baik, 9% mahasiswa memberikan nilai cukup, dan 1% mahasiswa lainnya memberikan nilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa mahasiswa yang memberikan nilai 2 pada poin 2.1b dan nilai 1 pada poin 2.2a.

#### **3. Aspek *Assurance***

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 45% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 55% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik.

#### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 50% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 55% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 40% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 5% mahasiswa memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena ada beberapa orang mahasiswa yang memberikan nilai 2 pada butir pertanyaan 5.2 (b,c,e,h).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris 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 proses pendidikan di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Sastra Inggris dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses pendidikan yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan proses pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.