

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Teknik Informatika  
Semester : Genap Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/ Teknik Informatika  
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom, M. Kom**

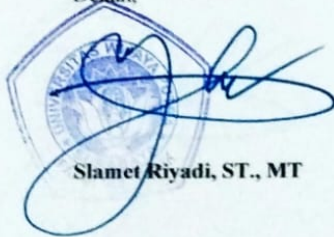
Surabaya, 18 September 2021  
Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



**Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Mengetahui,

Dekan,

  
**Slamet Riyadi, ST., MT**

Mengetahui,

Ketua Badan Penjaminan Mutu,

  
**Dr. Ir. Mei Indrawati, MM**

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

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

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

Surabaya, 18 September 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

## DAFTAR ISI

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

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

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

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang melibatkan 28 mahasiswa.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.					
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.					
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.					

4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.					



Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	82	18			Tindak lanjut untuk dosen: pelatihan workshop pekerti dan applied approach; Tindak lanjut untuk tenaga pendidikan: workshop pelatihan microsoft office; Tindak lanjut untuk pengelola: mensupport setiap kegiatan pengembangan diri bagi dosen dan tenaga kependidikan, menjalin kerjasama dengan kampus nasional menjalin kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terkait.
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	76	24			Tindak lanjut untuk dosen: Workshop pelayanan, Rapat koordinasi untuk dosen wali di setiap awal semester ; Tindak Lanjut untuk tenaga kependidikan : Workshop pelayanan, Tindak Lanjut untuk pengelola : menyelenggarakan program beasiswa untuk mahasiswa.
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	77	23			Tindak Lanjut untuk dosen : Sosialisasi SOP pelayanan ; Tindak lanjut untuk tenaga kependidikan : Sosialisasi SOP; Tindak lanjut untuk pengelola: Sosialisasi SOP
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	80	20			Tindak lanjut untuk dosen: Workshop pelayanan prima , kegiatan perwalian ; Tindak Lanjut untuk tenaga kependidikan : Workshop pelayanan prima; Tindak Lanjut untuk pengelola : menyelenggarakan program beasiswa untuk mahasiswa.

5	<p><i>Tangible:</i> penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.</p>	74	26			<p>Tindak Lanjut terhadap kecukupan sarana dan prasarana : melakukan perawatan dan peningkatan terhadap fasilitas yang sudah ada, Pengajuan alat lab baru setiap tahun ; Tindak Lanjut terhadap aksesibilitas sarana dan prasarana : melakukan perawatan dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana; Tindak Lanjut terhadap kualitas sarana dan prasarana : melakukan perawatan dan peningkatan terhadap fasilitas yang sudah ada, Pengajuan alat lab baru setiap tahun</p>
<b>Jumlah</b>		389	111	0	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 Teknik Informatika 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 Teknik Informatika. 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 Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Informatika sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 76% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik 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 Teknik Informatika sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 77% mahasiswa memberikan penilaian sangat 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 Teknik Informatika sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat 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 Teknik Informatika sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Tengible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tengible* menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tengible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, nilai dominan terletak pada aspek *reliability* sebesar 82%.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses pendidikan di Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses pendidikan yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan proses pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.