

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**





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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Kemahasiswaan  
Semester : Genap  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Surabaya, 18 September 2021

Menyetujui,  
Dekan,

(Slamet Riyadi, ST., M.T.)

Unit Penjaminan Mutu



(Muharom, ST., M.T.)

Mengetahui,  
Kepala BPM,


(Dr. Ir Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin 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 Mesin yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Mesin kedepannya.

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

Surabaya, 18 September 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Mesin  
Fakultas Teknik,



Muharom,ST.,MT

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....	5
3.1. Metode Pengolahan Data .....	5
3.2. Analisis Data .....	5
3.3. Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi .....	8

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Mesin 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 Mesin dan evaluasi perbaikan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Kemahasiswaan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Mesin sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Kemahasiswaan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan mahasiswa selanjutnya

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 25 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link

<https://tinyurl.com/kepmhsw-laymhsw20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1.</b>	<b>Aspek Reliability</b>				
	1.1. Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan				
	1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
	1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
	1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
	1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
<b>2.</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>				
	2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
	2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa				
	2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
	2.4. Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya				
	2.5. UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
<b>3.</b>	<b>Aspek Assurance</b>				
	3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
	3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan				
	3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				
	3.4. Pimpinan UWP memberikan perlakuan				



	yang sama kepada mahasiswa.				
	3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<b>4.</b>	<b>Aspek Empathy</b>				
	4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
	4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
	4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
	4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
	4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.				
<b>5.</b>	<b>Aspek Tengible</b>				
	5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
	5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
	5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
	5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
	5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Aspek Reliability	71	27	2	0
2.	Aspek Responsiveness	73	25	2	0
3.	Aspek Assurance	67	28	5	0
4.	Aspek Empathy	71	27	2	0
5.	Aspek Tengible	56	40	4	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin 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 Mesin. 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 71% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 27% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan pimpinan yang ada di UWP, kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa, UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, pejabat, pembina, pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 25% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa, UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa, pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi

mengembangkan kemampuannya, UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 28% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 5% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 71% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 27% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

##### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 56% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 40% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan, UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa, UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin pada dominan aspek bernilai sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Kemahasiswaanyang ada di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik Mesin dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Kemahasiswaan yang ada di Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Mesin dapat memberikan Layanan Kemahasiswaan yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.