

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap  
Layanan Manajemen Program Studi Teknik Industri  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto ,ST.,MM

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Industri



Krisnadhi Hariyanto,ST.,MM

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi, ST., MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei-Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri Di Program Studi Teknik Industri 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 Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra kedepannya.

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

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik,

Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri.....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	2
BAB II    HASIL SURVEI .....	3
Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri..	3
BAB III    ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri.....	6
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada tenaga pendidik di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan proses Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya adalah tenaga pendidik aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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.				
2.	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa				
3.	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
4.	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
5.	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa.				
6.	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan.				
7.	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa.				
8.	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa.				
9.	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.				
10.	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan.				
11.	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
12.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan.				
13.	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.				
14.	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				
15.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
16.	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
17.	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
18.	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan.				
19.	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.				
20.	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap				

21.	bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa).				
22.	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai.				
23.	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan.				
24.	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa.				
25.	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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.	33	67		
2.	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa		100		
3.	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.		100		
4.	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	33	67		
5.	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa.		100		
6.	UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan.		100		
7.	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa.		67	33	
8.	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa.	33	33	33	
9.	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.		100		
10.	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan.	33	33		33
11.	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.		100		
12.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan.		67	33	
13.	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.		67	33	
14.	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.		67		33
15.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar		67		33

	peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
16.	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.		67	33	
17.	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	33	33		33
18.	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan.		67		33
19.	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.		67		33
20.	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	33	33		33
21.	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa).		100		
22.	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai.		67	33	
23.	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan.	33	33	33	
24.	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa.	33	33	33	
25.	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa.		67		33

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Pimpinan*

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada aspek *pimpinan* menunjukkan bahwa 33% responden memberikan penilaian sangat baik dan 67% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pimpinan* yang berkaitan dengan mahasiswa dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Respon*

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada aspek *respon* menunjukkan bahwa 67% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *respon* yang berkaitan dengan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Permasalahan*

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada aspek *permasalahan* menunjukkan bahwa 67% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *permasalahan* yang berkaitan dengan pengelola untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah

sesuai dengan ketentuan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Pemahaman*

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada aspek *pemahaman* menunjukkan bahwa 67% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pemahaman* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Pendanaan*

Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada aspek *pendanaan* menunjukkan bahwa 67% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pendanaan* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya menunjukkan bahwa nilai kepuasan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya pada *pimpinan, respon, permasalahan, pemahaman dan pendanaan* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses layanan mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses layanan mahasiswa yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan proses layanan manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.